

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA

2.1 Sejarah Perusahaan

PT. Mcorp Sukses Makmur, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri dengan fokus pada *hospitality* dan pengembangan layanan pendukung dan sudah berdiri selama 10 tahun. PT. Mcorp Sukses Makmur memiliki individu yang memegang peran penting dan krusial dalam menjalankan serta mengarahkan perusahaan ini sampai sukses dan masih bisa berdiri sampai saat ini, diantaranya yaitu, Ibu Henny Rathna, SH sebagai Direktur Operasional, Bapak Ir. Dyaz Kusuma sebagai Direktur Teknik, Bapak Ahmad Fadli Sari, SE sebagai Direktur Keuangan, Bapak R. Imba Kusumah, MBA sebagai Direktur Utama, dan Bapak Ir, Teddy R. Bachtiar, MRE. MCM selaku Komisaris. Berikut adalah jajaran direksi yang memegang peran penting didalam PT. Mcorp Sukses Makmur (Moritzcorporation, 2015).

PT. Mcorp Sukses Makmur yang menjadikan fokus kegiatan usaha utamanya mengelola berbagai properti hotel dan resor. Beberapa merek yang berada di bawah naungan PT. Mcorp Sukses Makmur yaitu Moritz Biz Gandaria dan Moritz Hotel RSAB Harapan Kita yang berada di Jakarta, Moritz Inn BSD yang berada di Tangerang Selatan, Moritz Smart yang berada di Bandung, Moritz Hill yang berada di Yogyakarta, dan Moritz Palm Villa yang berlokasi di Bali. Berikut adalah unit-unit Moritz *Hotels & Resort* dibawah naungan PT. Moritz Sukses Sejahtera dimana pilar Moritz *Hotels & Resort* ini akan terus berkembang dan menjadi destinasi penginapan oleh pengunjung di berbagai daerah.

Salah satu merek unit yang dimiliki oleh PT. Mcorp Sukses Makmur ini adalah Moritz Hotel RSAB Harapan Kita. Moritz Hotel RSAB Harapan Kita bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akomodasi rumah sakit dengan memberikan fasilitas yang terintegrasi. Moritz Hotel RSAB Harapan Kita menjadi solusi bagi keluarga pasien, tenaga medis, serta pengunjung yang membutuhkan tempat yang tenang untuk istirahat. Moritz Hotel RSAB Harapan Kita tidak hanya memberikan kenyamanan untuk menginap, tetapi juga menyediakan pelayanan yang ramah dan

responsif, kebersihan tinggi, serta suasana yang hangat untuk para pengunjung Moritz Hotel RSAB Harapan Kita.

Moritz Hotel RSAB Harapan Kita ini diresmikan pada tanggal April 2021 bertempat di Letjen S. Parman St No.Kav. 87, RT.1/RW.8, Kota Bambu Utara, Palmerah, Kota Jakarta Barat. Moritz Hotel RSAB Harapan Kita memiliki letak yang strategis berada di daerah Slipi, Jakarta berada di area Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita, dekat dengan pusat pembelanjaan dan juga pusat bisnis di daerah Jakarta. Dengan akses tercepat 30 menit dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan 20 menit ke taman hiburan terdekat. Moritz Hotel RSAB Harapan Kita memiliki 89 kamar yaitu 87 kamar *superior double-twin*, *deluxe double-twin*, dan 2 kamar premier. Moritz Hotel RSAB Harapan Kita memiliki berbagai fasilitas mendukung seperti *Plantas Restourant* yang menyajikan berbagai makanan yang menyehatkan bagi para pengunjung, *Zingiber Coffe Bar & Roastery* yang menyajikan kopi, minuman yang sehat dan menyegarkan dilengkapi dengan kue kering dan berbagai macam roti, layanan 24 jam, mushola, dan memiliki area pertemuan yang fungsional seperti *Davos Meeting Room*, *Tirano Meeting Room*, dan *BOD Meeting Room*. Moritz Hotel RSAB Harapan Kita mendukung kesejahteraan para tamu dengan menyediakan kebutuhan dasar dan gaya hidup yang sehat sebagai pendorong utamanya (Hotels & Resorts, 2021).

2.1.1 Visi & Misi

Dalam mendirikan dan mengelola sebuah organisasi atau perusahaan, tentu ada tujuan yang ingin dicapai. Tujuan itu dituangkan dalam bentuk visi dan misi. Visi dan Misi dari PT. Mcorp Sukses Sejahtera adalah sebagai berikut (*moritzcorporation.com*):

a. Visi

“Memberikan pelayanan yang professional dalam manajemen *hotel, resorts, villas*, dan *services apartment* terbaik. Sehingga dapat mengembangkan aset serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham di bidang *hotels & resorts* dalam jangka pendek hingga jangka panjang.”

b. Misi

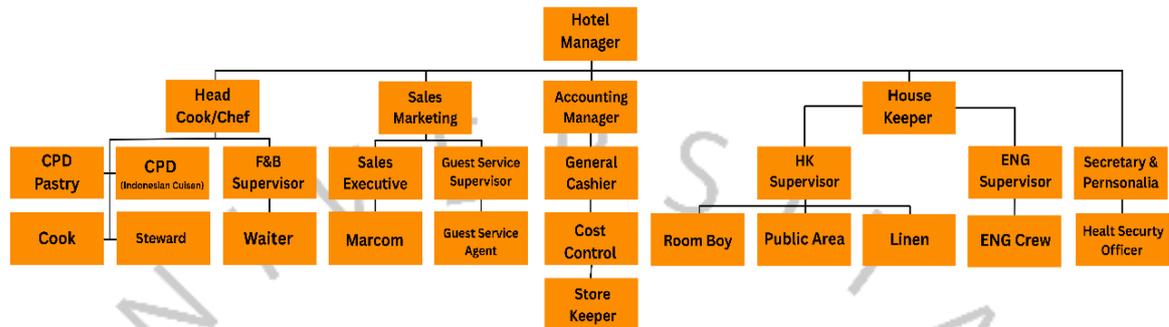
1. Mengembangkan bisnis secara *goal oriented*, yang dapat menciptakan mutual *benefits* kepada setiap *stockholder*, karyawan dan lingkungan.
2. Menjalankan bisnis berdasarkan asas *Good Corporate Governance*.
3. Memiliki standar yang terbaik untuk mencapai target operasional dan finansial secara terukur.

2.1.2 Pengalaman Perusahaan

Sejak berdirinya PT. Mcorp Sukses Makmur sampai saat ini, terdapat beberapa unit yang telah berjalan yang menjadi bagian dari PT. Moritz Sukses Makmur itu sendiri. Berikut merupakan unit PT. Moritz Sukses Makmur:

1. Moritz Hotels RSAB Harapan Kita – 16 April 2021
2. Moritz Palm Villa – 18 September 2021
3. Moritz Inn BSD – November 2021
4. Moritz Smart Bandung – 22 Maret 2022
5. Moritz Biz Gandaria – 10 September 2023
6. Moritz Hills Borobudur – 25 Februari 2025

2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Moritz Hotel RSAB Harapan Kita

Sumber: Dokumen HRD MHRSABHK (2025)

Dalam suatu organisasi dan perusahaan, dibutuhkan sebuah sistem yang menggambarkan bagaimana posisi atau jenis tingkatan jabatan di dalam perusahaan tersebut. Berikut Praktikan lampirkan dan menjelaskan mengenai peran dan tanggung jawab di dalam unit ini:

A. Hotel Manager

Hotel Manager bertugas untuk mengelola semua aktivitas operasional hotel. Mengawasi setiap divisi, memastikan bahwa layanan terlaksana dengan baik, membuat keputusan penting, serta bertanggung jawab atas pencapaian target kinerja dan kepuasan para tamu.

B. Head Cook/Chef

Head Cook/Chef bertugas mengatur dapur hotel, serta bertanggung jawab untuk pengolahan makanan, mutu masakan, pengelolaan tim dapur, dan merancang menu. Mengendalikan semua tahapan produksi makanan agar memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh hotel.

C. CPD Pastry

CPD Pastry bertanggung jawab untuk menciptakan dan meningkatkan berbagai macam produk kue dan roti. Memastikan

kualitas dan cita rasa setiap produk *pastry* yang disajikan kepada pengunjung.

D. CPD (*Indonesian Cuisine*)

CPD (*Indonesian Cuisine*) bertugas memastikan semua masakan yang berasal dari Indonesia disiapkan berdasarkan resep dan rasa yang sudah ditetapkan. Mempertahankan keseragaman rasa dan mutu makanan yang disajikan.

E. Cook

Cook bertugas untuk menyiapkan dan memasak hidangan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel. Bekerja mengikuti arahan dari *head cook* dan memastikan makanan disajikan tepat pada waktunya.

F. Steward

Steward bertugas memastikan seluruh wilayah dapur tetap bersih dan membersihkan semua alat masak serta peralatan makan. Membantu kelancaran operasional dapur agar tetap bersih dan higienis.

G. F&B Supervisor

F&B *Supervisor* bertugas mengatur dan memantau layanan makanan serta minuman. Memiliki tanggung jawab atas kepuasan pengunjung di restoran dan mengelola jadwal serta kinerja *waiter*.

H. Waiter

Waiter bertugas menyediakan layanan kepada pengunjung dengan menyajikan hidangan dan minuman, menawarkan saran mengenai menu, serta menjamin pengalaman makan yang menyenangkan.

I. Sales Marketing

Sales Marketing bertugas membuat rencana untuk penjualan dan promosi guna meningkatkan persentase pengunjung dan pemanfaatan layanan hotel. Merancang strategi pemasaran dan berkolaborasi dengan tim penjualan.

J. Sales Executive

Sales Executive bertugas melakukan aktivitas penjualan langsung, membangun koneksi dengan klien, dan mengidentifikasi peluang usaha untuk meningkatkan pendapatan hotel.

K. Marketing Communication

Marketing Communication bertugas mengelola komunikasi untuk pemasaran, promosi, dan reputasi merek hotel. Menyiapkan bahan promosi serta membangun kerjasama dengan pihak media.

L. Guest Service Supervisor

Guest Service Supervisor bertugas mengawasi kegiatan di *front office* dan memastikan bahwa layanan kepada tamu dilakukan dengan baik. Menangani masalah yang diajukan oleh tamu dan memberikan solusi dengan cepat dan sopan.

M. Guest Service Agent

Guest Service Agent bertugas mengatur proses kedatangan dan kepulangan tamu, memberikan respon terhadap pertanyaan, menyampaikan informasi, serta memastikan semua kebutuhan tamu terpenuhi selama mereka tinggal.

N. Accounting Manager

Accounting Manager bertugas mengatur semua elemen keuangan hotel, termasuk pembuatan laporan, pengelolaan kas, serta pengawasan anggaran dan biaya operasional.

O. General Cashier

General Cashier bertugas mengatur arus kas sehari-hari, menyimpan uang tunai, dan mencatat semua transaksi penerimaan serta pengeluaran dengan tepat.

P. Cost Control

Cost Control bertugas mengontrol dan memeriksa biaya pengeluaran untuk menjamin keefisienan operasional. Menyiapkan laporan mengenai pembelian dan pemakaian bahan.

Q. Store Keeper

Store Keeper bertugas mengatur tempat penyimpanan barang, membuat laporan pemasukan stok dan pengeluaran stok, serta memeriksa ketersediaan barang sesuai dengan kebutuhan operasional.

R. House Keeper

House Keeper bertugas untuk menjaga kebersihan dan kerapian semua kamar tamu serta seluruh area di hotel. Mengawasi aktivitas tim kebersihan.

S. HK Supervisor

HK Supervisor bertugas mengawasi aktivitas tim kebersihan, memastikan bahwa kamar dan *public area* dibersihkan sesuai dengan standar yang sudah diberikan, serta merencanakan jadwal kerja untuk staf.

T. Room Boy

Room Boy bertugas membersihkan kamar untuk tamu, mengganti linen, mengisi ulang perlengkapan di dalam kamar, serta memastikan kenyamanan suasana kamar.

U. Public Area

Public Area bertugas menjaga kebersihan *public area* di hotel, seperti lobi, lorong, toilet bersama, dan tempat lain yang dimanfaatkan oleh para tamu.

V. Linen

Linen bertugas mengatur proses pencucian, penyimpanan, dan pengiriman linen seperti sprei, handuk, dan pakaian kerja staf. Memastikan kebersihan dan ketersediaan linen setiap harinya.

W. ENG Supervisor

ENG Supervisor bertugas untuk menjaga semua aspek teknis dari fasilitas hotel. Mengelola jadwal untuk pemeliharaan dan perbaikan pada instalasi listrik, saluran air, pendingin udara, dan lain-lain.

X. ENG Crew

ENG Crew bertugas melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan teknis di lokasi. Mengatasi masalah teknis yang muncul agar tamu merasa nyaman.

Y. Secretary & Personalia

Secretary & Personalia bertugas untuk mengelola tugas-tugas administrasi, karyawan, catatan kehadiran, dan komunikasi baik internal maupun eksternal. Menyediakan dukungan bagi aspek manajerial dari perspektif administratif.

Z. *Health Security Officer*

Health Security Officer bertugas menjaga keamanan dan keselamatan di hotel serta menerapkan standar kesehatan kerja. Melaksanakan patroli dan memantau penerapan prosedur standar keamanan.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan umum di hotel melibatkan banyak aspek operasional yang saling berkaitan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pengunjung. Salah satu aktivitas penting adalah penerimaan dan layanan tamu (*front office*), yang mencakup proses *check-in* dan *check-out*, pemesanan kamar, serta memberikan informasi dan dukungan selama tamu menginap. Oleh karena itu, departemen *housekeeping* memiliki tanggung jawab atas kebersihan dan kerapian kamar tamu serta area umum hotel seperti lobi, lorong, dan toilet umum, termasuk pengelolaan linen dan kebutuhan kebersihan lainnya.

Lalu, aktivitas dalam sektor makanan dan minuman meliputi penyediaan layanan restoran, layanan kamar, serta pengelolaan acara khusus seperti rapat atau *banquet*. Tim dapur bertanggung jawab untuk menjaga standar kualitas makanan dan kebersihan dalam proses produksi. Departemen pemasaran dan penjualan seperti *sales* dan *marcom* yang dimana praktikan memiliki tugas untuk merancang strategi promosi, membangun kemitraan dengan pihak luar, serta meningkatkan okupansi dan pemakaian fasilitas hotel. Aktivitas di bidang keuangan dan akuntansi sangat penting, mencakup pencatatan transaksi harian, penyusunan laporan keuangan, pengelolaan kas dan biaya operasional, serta pengawasan anggaran.

Selain itu, kegiatan pemeliharaan fasilitas dan teknik (*engineering*) bertujuan untuk memastikan operasional berjalan lancar melalui perawatan rutin dan penanganan masalah teknis seperti listrik, AC, dan sistem air. Aspek keamanan dan kesehatan juga menjadi komponen penting untuk menjamin bahwa lingkungan hotel tetap aman, nyaman, dan memenuhi standar keselamatan, terutama dalam situasi darurat.

Terakhir, kegiatan administratif dan sumber daya manusia berfungsi dalam pengelolaan tenaga kerja, yang mencakup pencatatan kehadiran, penggajian, perekrutan, pelatihan, serta pengelolaan dokumen dan korespondensi yang mendukung operasional hotel secara keseluruhan.

