

BAB II

GAMBARAN UMUM PATRA SEMARANG HOTEL & CONVENTION

2.1 Sejarah Singkat Patra Semarang Hotel & Convention

Patra Semarang Hotel & Convention merupakan perusahaan bisnis yang bergerak di bidang perhotelan dan merupakan anak perusahaan dari PT Pertamina. Patra Semarang Hotel & Convention merupakan hotel dengan rating bintang empat dan berlokasi di kawasan Candi Baru lebih tepatnya di Jalan Sisimangaraja Kota Semarang. Lokasi hotel tersebut berada di tengah kota dan sangat strategis sehingga akses untuk menuju hotel cukup mudah untuk dijangkau. Selain itu, hotel tersebut memiliki view yang cukup menarik yaitu pelabuhan Tanjung Mas dan Gunung Ungaran.

Patra Semarang Hotel & Convention yang dahulu dikenal sebagai Hotel Motel Patra Jasa Semarang dibangun dengan modal dari PT Pertamina pada tahun 1972. Patra Semarang Hotel & Convention diresmikan pada tanggal 18 Juni 1974 oleh Direktur Utama PT Pertamina yang menjabat saat itu. Tujuan utama didirikan Hotel Motel Patra Jasa Semarang pada saat itu adalah para kontraktor Pertamina supaya tidak menginap di tempat lain, dan pengelolaannya dipegang oleh Pertamina. Namun setelah pemerintah mengeluarkan peraturan tertuang dalam undang undang No. 8 tahun 1974, yang berisikan tentang larangan bagi perusahaan Pertamina untuk mengelola usaha lain selain minyak dan gas, maka perusahaanya diserahkan kepada anak perusahaanya yaitu PT. Patra Jasa. Berikut adalah unit hotel dan resort PT. Patra Jasa :

1. The Patra Bali Resort & Villas, yang berlokasi di Bali
2. Patra Semarang Convention Hotel, yang berlokasi di Semarang
3. Patra Anyer Beach Resort, yang berlokasi di Serang Banten JawaBarat
4. Patra Jakarta Hotel, yang berlokasi di Jakarta
5. Patra Bandung Hotel, yang berlokasi di Bandung

6. Patra Cirebon Hotel, yang berlokasi di Cirebon
7. Patra Prapat Lake Resort, yang berlokasi di Prapat

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi merupakan sebuah kalimat yang berisikan cita-cita dari sebuah organisasi atau perusahaan. Sedangkan misi adalah langkah yang akan dilakukan untuk mencapai visi dari organisasi atau perusahaan. Setiap perusahaan tentunya memiliki visi dan misi yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

2.2.1 Visi

Berikut merupakan visi Patra Semarang Hotel & Convention :

Menjadi perusahaan hospitality dan property yang selalu dipilih oleh pelanggan

2.2.2 Misi

Berikut merupakan misi Patra Semarang Hotel & Convention :

1. Mengutamakan kepuasan pelanggan untuk memaksimalkan hasil perusahaan
2. Menjalankan usaha dengan prinsip Good Corporate Governance
3. Mengembangkan perusahaan melalui peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia

2.3 Logo Patra Semarang Hotel & Convention

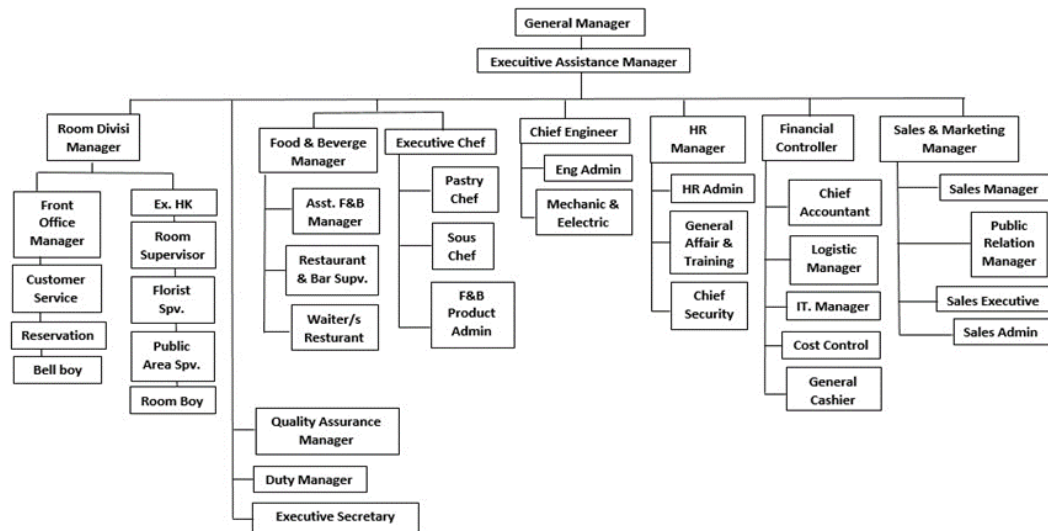
Logo adalah sesuatu yang menjadi identitas dalam sebuah perusahaan. Selain itu, logo juga menjadi ciri khas sebuah perusahaan. Patra Semarang Hotel & Convention memiliki logo yang simple dan mudah dikenali. Berikut merupakan gambar logo dari Patra Semarang Hotel & Convention :



Gambar 2. 1 Logo Patra Semarang Hotel & Convention

2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan bagan yang menggambarkan kedudukan atau jabatan seseorang yang ada di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Tujuan dari adanya struktur organisasi adalah untuk menjelaskan kedudukan, tugas, dan wewenang anggota organisasi. Berikut merupakan struktur organisasi Patra Semarang Hotel & Convention :



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Patra Semarang Hotel & Convention

Sumber : Patra Semarang Hotel & Convention, 2020

2.5 Job Description

Job description merupakan gambaran atas tugas dan tanggung jawab dari suatu jabatan. Berikut merupakan job description pada karyawan Patra Semarang Hotel & Convention :

1. General Manager

General Manager bertindak sebagai penanggung jawab dari segala kegiatan yang berlangsung di Patra Semarang Hotel & Convention. General Manager bertanggung jawab atas tercapainya dan terpeliharanya standar kualitas dan pelayanan hotel untuk tujuan mencapai keuntungan, bertugas menyelenggarakan rapat mingguan dan bulanan, dan meneliti dan menyiapkan rencana kerja dan anggaran dan pendapatan biaya.

2. Executive Assistance Manager

Executive Assistance Manager bertugas untuk mewakili General Manager dalam mengkoordinir operation hotel apabila General Manager tidak ada ditempat, megawasi tata kerja perusahaan yang berhubungan dengan marketing dan memeriksa bukti – bukti pembelanjaan dari semua department operasional.

3. Room Divisi Manager

Room Divisi Manager bertugas melakukan monitor seluruh kegiatan operasional hotel, bertanggung jawab terhadap seluruh administrasi FO Dept, HK Dept dan FB Dept, membuat laporan secara berkala kepada General Manager.

4. Front Office Manager

Front Office Manager bertugas mengawasi pelayanan pemesanan / reservasi kamar dan membantu yang ingin menggunakan produk dan fasilitas yang tersedia pada hotel dan mengkoordinasikan jalannya / lancarnya kegiatan operasional di front office.

5. Executive Housekeeping

Executive Housekeeping bertugas untuk melakukan pembinaan terhadap bawahan dan mengawasi serta mengamati semua kegiatan di Room Department, bertanggung jawab atas kelancaran operasional dalam pelayanan bidang kamar, laundry, Public area, Guest facilities, dan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan keindahan secara menyeluruh (indoor dan outdoor).

6. Food and Beverage Manager

Food and Beverage Manager bertugas memimpin dan mengkoordinir kegiatan penyiapan makanan/minuman, sekaligus meyakinkan bahwa penampilan dan penyajian yang diberikan sesuai dengan standar yang ditentukan, meneliti dan mengevaluasi jadwal makanan/minuman yang disajikan serta harga yang ditawarkan dalam rangka mempertahankan tingkat keuntungan yang telah ditetapkan, dan mengarahkan serta mengkoordinir jadwal petugas pada ruang makan/bar serta makan/minuman yang disajikan agar sesuai dengan cara yang diselenggarakan.

7. Executive Chef

Executive Chef bertugas mengatur & mengawasi seluruh tugas-tugas kitchen, khususnya dalam proses pengadaan dan pengolahan makanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan dan membuat anggaran tahunan untuk mempersiapkan bahan-bahan makanan yang akan dijual.

8. Chief Engineer

Chief Engineer bertugas mengawasi pelaksanaan perawatan interior dan exterior bangunan yang ada, mengadakan inspeksi lapangan secara periodik terhadap peralatan operasi maupun dalam rangka preventif maintenance, serta merencanakan dan mengawasi serta mengendalikan penggunaan bahan / perlengkapan dalam rangka perbaikan, perawatan dan operational peralatan.

9. Human Resource Manager

Human Resource Manager bertugas menyiapkan pegawai yang mutu kerjanya dapat meningkatkan hasil kerja yang sesuai dengan kebutuhan atau yang dikehendaki perusahaan, membantu mengusahakan suatu sistem/konsep penggajian yang sehat dan seimbang beserta syarat-syarat kerja, dan melaksanakan kegiatan Administrasi kepegawaian serta menyiapkan dan memutakhirkan data-data/status seluruh pegawai Patra Semarang Hotel & Convention.

10. Financial Controller

Financial Controller bertugas memimpin, membina, mengawasi dan bertanggungjawab atas kelancaran pelaksanaan kegiatan akuntansi, anggaran, dan pembendaharaan hotel yang accountable dan auditable serta pengawasan terhadap segi-segi keuangan perusahaan sesuai dengan norma-norma yang berlaku secara umum dan sesuai dengan peraturan perusahaan.

11. Quality Assurance Manager

Quality Assurance Manager bertugas menjamin kualitas pelayanan produk dan sistem operasional seluruh departemen telah terlaksana dalam kerangka yang sama, untuk memenuhi kualitas standard yang disyaratkan.

12. Executive Secretary

Executive Secretary bertugas mengatur seluruh kegiatan Executive Department terutama General Manager baik untuk kepentingan internal maupun eksternal perusahaan sekaligus sebagai media penghubung antara General Manager dengan departemen lain dalam penyampaian informasi.

2.6 Sumber Daya Manusia

Karyawan merupakan faktor penting yang ada disebuah perusahaan terlebih untuk perusahaan bisnis yang bergerak di bidang hospitality. Patra Semarang Hotel & Convention memiliki 120 tenaga kerja dengan latar belakang pendidikan dan usia yang berbeda-beda. Karyawan Patra Semarang Hotel & Convention terbagi menjadi

2 (dua) bagian yaitu bagian Front Office atau Front of the house dan Back Office atau biasa disebut dengan Back of the house. Karyawan bagian Front Office adalah karyawan yang bertugas melayani tamu secara langsung dan berhubungan langsung dengan pelanggan. Sedangkan karyawan Back Office adalah karyawan yang tidak berhubungan langsung dengan pelanggan. Pembagian tersebut berdasarkan guest contact area. Sebagian besar karyawan Patra Semarang Hotel & Convention merupakan karyawan tetap dan sisanya merupakan karyawan kontrak. Jumlah seluruh karyawan Patra Semarang Hotel & Convention adalah 120 orang. Berikut merupakan table jumlah seluruh karyawan :

Tabel 2.1 Jumlah Karyawan Patra Semarang Hotel & Convention

Department	Jumlah Karyawan
Executive	4
Guest Activity	4
Security	10
Engineering	10
Housekeeping	15
Food and Beverage Product	15
Food & Beverage Service	21
Sales & Marketing	10
Human Resource	2
Front Office	11
Finance & Purchasing	17
Total	120




Sumber : data primer, 2021


Jam kerja karyawan Patra Semarang Hotel & Convention mengacu pada undang-undang ketenagakerjaan yaitu 8 jam dalam sehari dan 40 jam dalam seminggu. Untuk system penggajian karyawan tergantung pada masing-masing jabatan karyawan. Sistem penggajian karyawan dikelola oleh department Human Resousces Patra Semarang Hotel & Convention. Patra Semarang Hotel & Convention tentunya memberikan insentif atau bonus kepada karyawan yang telah bekerja melebihi jam normalnya.

2.7 Produk dan Layanan Patra Semarang Hotel & Convention

Produk Patra Semarang Hotel & Convention terdiri dari 121 kamar hotel dan 25 villa. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas fasilitas seperti air conditioning, IDD telephone Line, internet connection, mini bar, refrigerator, tea & coffee maker, 50 channels TV. Adapun fasilitas dan pelayanan yang ada di Patra Semarang Hotel & Convention antara lain yaitu, Griloka spa, Golf arrangement, ATM, Shuttle servive, dan masih banyak lainnya. Berikut ini produk Patra Semarang & Convention Hotel :


Tabel 2.2 Jenis dan Jumlah Kamar Hotel Patra Semarang & Convention

Jenis Kamar	Jumlah Kamar	Fasilitas	Gambar
Deluxe Room	70	<ul style="list-style-type: none">- 1 double bed atau 2 single bed- Ac- Televisi- Air panas	
Deluxe Balcony Room	42	<ul style="list-style-type: none">- Ac- Televisi- Air panas- Balkon- 2 tempat tidur tunggal	
Junior Sweet Room	7	<ul style="list-style-type: none">- Ac- Televisi- Air panas- Ruang tamu- Ruang makan- Dapur- Balkon- 2 tempat tidur tunggal	

Executive Suite Room	2	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang sangat luas - Ac - Televisi - Air panas - Ruang tamu - Ruang makan - Dapur - Balkon - 2 tempat tidur tunggal 	
Total			121

Tabel 2.3 Jenis dan Jumlah Villa Patra Semarang Hotel & Convention

Jenis Villa	Jumlah Kamar	Fasilitas	Gambar
Deluxe Villa	16	<ul style="list-style-type: none"> - Ac - Televisi - Air panas - Ruang tamu - Ruang makan - Dapur 	
Executive Suite Villa	8	<ul style="list-style-type: none"> - Dapur - Ruang tamu - Kolam renang pribadi 	

Presidential Suite Villa	1	- Dapur - Ruang makan - Ruang tamu	
Total			23

Tabel 2.4 Ballrom & Gedung Serba Guna Patra Semarang Hotel & Convention

RUANG	M2	STANDING	THEATRE	R'TABLE	CLASS
Poncowati	900	1.700 pax	1.400 pax	900 pax	350 pax
Rama-Shinta	720	1.200 pax	800 pax	600 pax	300 pax
Ramayana	335	500 pax	250 pax	200 pax	150 pax
Mendut	90	60 pax	60 pax	30 pax	30 pax
Maliawan	130	100 pax	70 pax	60 pax	40 pax
Sukuh 1	90	60 pax	60 pax	30 pax	30 pax
Sukuh 2	90	60 pax	60 pax	30 pax	30 pax
Sukuh 3	90	60 pax	60 pax	30 pax	30 pax

Adapun fasilitas umum yang ada di Patra Semarang Hotel & Convention yaitu:

1. Swimming Pool
2. Aerobic & Gym
3. Business Center
4. Giriloka Spa
5. Manthili Health Center
6. Jogging Track & Jogging Therapy
7. Beach Volleyball
8. Bank
9. Golf Arrangement
10. Airport / Railway Station Pick up service
11. Shuttle Service

12. Free Hot Spot Area

13. Gedung Parkir 3 Lantai

2.8 Identitas Responden

Responden yang ada didalam penelitian ini adalah karyawan bagian back office Patra Semarang Hotel & Convention yang berjumlah 50 orang. Pada kuesioner terkait dengan disiplin kerja dan kinerja karyawan pengisian dilakukan oleh manager pada masing-masing departemen. Hal tersebut dilakukan agar pengisian kuesioner bersifat objektif. Data terkait dengan identitas responden yang penulis sajikan dalam penelitian ini meliputi data tentang jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan lamanya bekerja.

2.8.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden yang ada didalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori yaitu jenis kelamin laki – laki dan perempuan. Pengumpulan data terkait dengan jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui perbandingan jumlah karyawan bagian back office Patra Semarang Hotel & Convention yang berjenis kelamin laki – laki dan perempuan. Berikut merupakan table yang menggambarkan identitas responden menurut jenis kelamin :

Tabel 2.5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	43	86%
2	Perempuan	7	14%
	Jumlah	50	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 2.4 diatas dapat diketahui jumlah reponden laki – laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan. Responden berjenis kelamin laki – laki sebanyak 86% sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 14%. Selisih jumlah karyawan laki – laki dan perempuan terlihat cukup signifikan.

2.8.2 Identitas Responden Menurut Usia

Karyawan bagian back office Patra Semarang Hotel & Convention tidak mulai bekerja secara bersamaan dan melalui proses recruitment yang berbeda – beda sehingga karyawan di perusahaan tersebut memiliki rentang usia yang berbeda pada setiap individunya. Berikut merupakan gambaran terkait dengan rentang usia responden yang diteliti pada table 2.5 dibawah ini :

Tabel 2.6 Identitas Responden Menurut Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	25 – 29 tahun	3	6%
2	30 – 34 tahun	1	2%
3	35 – 39 tahun	3	6%
4	40 – 44 tahun	14	28%
5	45 – 49 tahun	18	36%
6	50 – 54 tahun	9	18%
7	≥ 55	2	4%
	Jumlah	50	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 2.6 diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas karyawan bagian back office Patra Semarang Hotel & Convention berusia 45 – 49 tahun dengan presentase 36%. Kemudian disusul rentang usia 40 – 44 tahun dengan presentase 28%. Karyawan dengan usia 55 tahun dan lebih dari 50 tahun berjumlah 2 orang dengan presentase 4%. Sedangkan karyawan dengan usia 25 – 29 tahun dan 35 – 39 tahun berjumlah masing – masing 3 orang dengan presentase 6%. Terdapat 1 karyawan yang berusia 30 – 34 tahun dengan presentase 2%. Karyawan bagian back office Patra Semarang Hotel & Convention tidak memiliki karyawan dengan rentang usia 20 – 25 tahun.

2.8.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan salah satu identitas responden yang ada di penelitian ini. Tingkat pendidikan dapat memberikan informasi terkait dengan variasi tingkat

pendidikan yang telah ditempuh oleh masing – masing responden yang diteliti. Berdasarkan pendidikan terakhir, maka responden dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 2.7 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
1	Tamat SMA/SMK/SLTA	37	74%
2	Tamat diploma	9	18%
3	Tamat S1	4	8%
Jumlah		50	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Dari tabel 2.7 diatas, dapat kita ketahui mayoritas karyawan bagian back office Patra Semarang Hotel & Convention telah menyelesaikan pendidikan SMA/SMK/SLTA dengan jumlah 37 orang dan memiliki presentase 74%. Sedangkan karyawan yang telah menyelesaikan pendidikan diploma, baik D1 maupun D3 berjumlah 9 orang dengan presentase 18% dan presentase terendah sebanyak 8% dengan jumlah karyawan 4 orang telah menyelesaikan pendidikan sarjana. Karyawan bagian back office mensyaratkan minimal lulusan SMA/SMK/SLTA.

2.8.4 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja pada masing – masing karyawan bagian back office Patra Semarang Hotel & Convention tentunya berbeda. Berdasarkan masa kerjanya, maka responden dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 2.8 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Presentase
1	1 – 4 tahun	1	2%
2	5 – 8 tahun	2	4%
3	9 – 12 tahun	4	8%
4	13 – 16 tahun	1	2%
5	17 - 20 tahun	24	48%
6	21 – 24 tahun	2	4%
7	>25 tahun	16	32%
Jumlah		50	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Dari tabel 2.8 diatas, dapat diketahui bahwa karyawan pada bagian back office rata – rata telah bekerja diatas 1 tahun. Sebesar 48% karyawan bagian back office Patra Semarang Hotel & Convention telah bekerja selama 16 – 20 tahun lamanya. Hal tersebut membuktikan bahwa karyawan bagian back office Patra Semarang Hotel & Covention memiliki loyalitas yang tinggi.

2.8.5 Status Kerja Responden

Status kerja terdiri dari 2 jenis yaitu, karyawan tetap dan karyawan kontrak. Karyawan tetap adalah karyawan yang dipekerjakan tanpa batasan waktu, sedangkan karyawan kontrak adalah karyawan yang dipekerjakan sesuai dengan waktu yang telah disepakati saat melakukan perjanjian kerja. Berikut merupakan table status kerja karyawan bagian back office Patra Semarang Hotel & Convention:

Tabel 2. 9 Identitas Responden Berdasarkan Status Kerja

No	Status Kerja	Jumlah	Presentase
1	Karyawan Tetap	50	100%
2	Karyawan Kontrak	0	0%
	Jumlah	50	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Dari tabel 2.9 diatas dapat kita ketahui bahwa 100% karyawan bagian back office Patra Semarang Hotel & Convention merupakan karyawan tetap. Hal tersebut dikarenakan mereka sudah lama bekerja dan berpengalaman di bidangnya sehingga diangkat menjadi karyawan tetap.

2.9.5 Pelatihan yang Pernah Diikuti

Pelatihan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menambah wawasan dan ilmu terkait baik yang terkait dengan pekerjaan maupun tidak. Berikut merupakan pelatihan yang pernah diikuti karyawan bagian back office Patra Semarang Hotel & Convention :

Tabel 2. 10 Pelatihan yang Pernah Diikuti Karyawan

No	Training	Jumlah	Persentase
1	Fire drill	37	74%
2	Beauty Class	2	4%
3	Bahasa inggris	13	26%
4	Keselamatan kerja	23	46%
5	Disiplin kerja	18	36%
6	Kerapian	15	30%
7	Emergency plan	18	36%
8	Cara membuat laporan	13	26%

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Dari tabel 2.10 tersebut, dapat diketahui bahwa pelatihan yang dilaksanakan berkaitan dengan pekerjaannya. Pada karyawan bagian office pelatihan fire drill sangat berguna karena bagian security, housekeeping, food beverage product dan engineering sering berhubungan dengan api dan kelistrikan. Pelatihan bahasa inggris sifatnya bahasa inggris yang bersifat dasar.