

## BAB II

### GAMBARAN UMUM HOTEL MG SETOS DAN PROFIL RESPONDEN

#### 2.1 Profil Perusahaan

MG Setos merupakan hotel yang berada di bawah naungan manajemen Setiawan Group. Setiawan Group merupakan perusahaan besar yang memiliki beberapa bidang usaha. Setiawan Group mendirikan MG Setos. MG Setos adalah hotel berbintang empat yang mempunyai konsep “*A Luxury Hotel and Finest Conference & Meeting Center*”. Dari konsep tersebut memiliki arti bahwa MG Setos tidak hanya menawarkan kamar untuk menginap saja, tetapi juga menawarkan ruang rapat untuk berbagai acara pertemuan. Letak Hotel MG Setos berada di samping MG Suites Maven Apartment dan berada pada satu bangunan dengan Mall Semarang Town Square dan beberapa kantor lainnya.

MG memiliki kepanjangan dari Mutiara Garden. Hotel MG Setos Semarang tersedia 219 kamar hotel dengan lima tipe yaitu *Deluxe, Junior Suite, Executive Suite*, dan *President Suite*. Selain fasilitas kamar, MG Setos juga memiliki berbagai fasilitas pendukung, antara lain 17 Meeting Rooms dengan berbagai ukuran, 1 Grand Ballrom yang dapat dijadikan tempat untuk menghelat acara, 1 *Restaurant*, 1 *Bistro & Bar*, *Fitness Center*, *Room Service*, *Concierge & Tour Desk Services*, *Free WiFi* dan 24 jam *security system*. MG Setos memiliki jumlah karyawan sebanyak 91 orang sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Karyawan MG Setos**

<b>No</b>	<b>Divisi</b>	<b>Keterangan</b>			
		<b>HOD</b>	<b>Manager</b>	<b>Supervisor</b>	<b>Staff</b>
<b>1</b>	<i>Food and Beverage</i>	1	2	7	22
<b>2</b>	<i>Room Division</i>	1	4	3	26
<b>3</b>	<i>Financial</i>	1	1	-	3
<b>4</b>	<i>Sales and Marketing</i>	1	3	1	2
<b>5</b>	<i>Human Resource</i>	-	1	2	8
	Jumlah	4	11	13	61

**Sumber: MG Setos Hotel 2021**

## **2.2 Lokasi Hotel MG Setos**

Lokasi dari Hotel MG Setos yakni berada di Jalan Inspeksi, Kelurahan Kembangsari, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah dengan kode pos 50133.

## **2.3 Visi Misi Hotel MG Setos Semarang**

Pentingnya visi dan misi bagi sebuah perusahaan adalah agar perusahaan menjadi terarah dalam mempertahankan eksistensinya dan mampu mempertahankan perusahaan dalam waktu yang lama. MG Setos Perusahaan hotel yang juga memiliki visi dan misi. Sebagai perusahaan hotel yang sudah berdiri dari tahun 2012 dan masih beroperasi hingga tahun 2022 ini. Sebagai salah satu perusahaan hotel, MG Setos ingin terus melayani kebutuhan pengunjung sehingga visi yang dimiliki Hotel MG Setos sebagai berikut:

**“Menjadi Perusahaan yang Memiliki Penjualan dan Profitabilitas di Industri Perhotelan Jawa Tengah dengan Mengedepankan Pelayanan Prima”**

Melalui visi tersebut Hotel MG Setos menjadi penyedia jasa perhotelan dengan kualitas layanan yang terbaik dan dijalankan dengan penuh profesionalisme untuk dapat selalu memenangkan persaingan dengan kompetitornya, dan menjadi pilihan pertama. Dalam rangka mencapai visi, Hotel MG Setos memiliki misi untuk dijalankan. Adapun misi Hotel MG Setos adalah sebagai berikut:

**“Memberikan pengalaman yang memuaskan saat menginap yang melebihi harapan pengunjung dari pelayanan profesionalitas karyawan”**

Untuk mencapai visinya maka MG Setos juga memiliki nilai inti, antara lain:

### **1. Fokus kepada Pengunjung**

Pada hal ini MG Setos Hotel berkomitmen untuk selalu dapat memenuhi kebutuhan pengunjungnya. Untuk itu, MG Setos Hotel melakukan fasilitas serta terus meningkatkan kualitas pelayanan. Pengunjung pun dengan mudah dapat menikmati fasilitas dan kemudahan yang dihadirkan oleh MG Setos Hotel Semarang.

### **2. Profesionalisme**

Profesionalisme sangat dibutuhkan untuk ada dalam diri karyawan terutama dalam situasi atau lingkungan pekerjaan. Sikap profesionalisme merupakan sikap yang penuh tanggung jawab dan komitmen dalam melakukan tugas profesi. MG Setos Hotel Semarang menanamkan profesionalisme kepada setiap staff perusahaan dimulai dari kedisiplinan hingga pembentukan moral individu. Sikap profesionalisme dari setiap individu yang berada dalam perusahaan sangat dibutuhkan untuk perusahaan terus konsisten dalam mencapai tujuannya.

### **3. Organisasi yang Terus Belajar**

Hotel MG Setos terus menerima kritikan dan masukan dari pengunjung ataupun karyawan untuk meningkatkan kualitasnya terhadap pelayanan dan produk.

### **4. Satu Keluarga**

Dasar utama dalam menciptakan hubungan yang baik adalah rasa kekeluargaan di Hotel MG Setos. Maka loyalitas diantara perusahaan dan juga karyawan dapat selalu bersinergi.

#### **2.4 Logo Perusahaan MG Setos Hotel Semarang**

Setiap perusahaan dalam persaingannya memerlukan identitas diri yang diwujudkan dalam bentuk logo untuk membedakan satu perusahaan dengan perusahaan lain. Logo sebagai bagian dari pencitraan serta filosofi sebuah merek. Logo juga penting bagi sebuah perusahaan untuk membuat perusahaan dikenali publik. Logo membuat konsumen mengenai suatu produk dan mencari lebih dalam lagi mengenai layanan jasa yang diberikan. Logo yang dimiliki Hotel MG Setos memiliki tulisan dengan font khas berwarna kuning dan ungu tulisan “MG Setos Hotel Semarang.” Logo Hotel MG Setos adalah sebagai berikut:

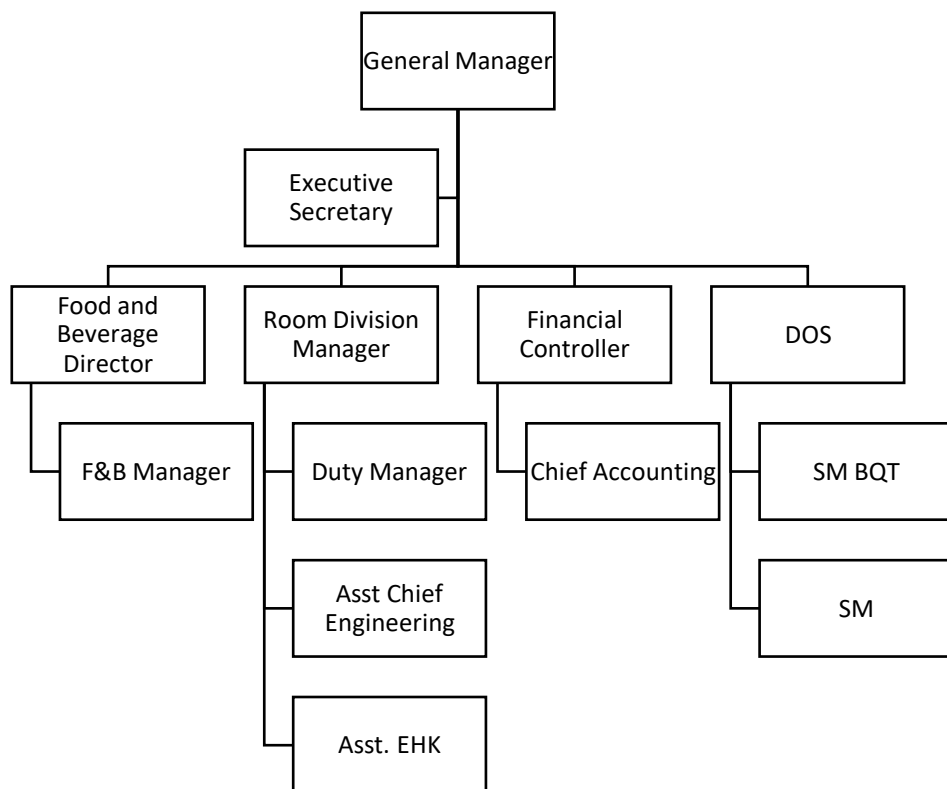


**Gambar 2. 1 Logo Hotel MG Setos Semarang**

## 2.5 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan

Perusahaan membutuhkan adanya struktur organisasi untuk memastikan bagian yang dilaksanakan sesuai porsi dan dikerjakan dengan baik. Dengan pembagian pekerjaan sesuai porsi dan dikerjakan dengan baik maka perusahaan dapat mencapai efisiensi dalam pekerjaan dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Hotel MG Setos memiliki struktur organisasi agar seluruh aktivitas dapat berjalan dengan lancar setiap harinya. Struktur organisasi Hotel MG Setos Semarang digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2. 2 Bagan Struktur Organisasi Hotel MG Setos Semarang**

**Sumber: Dokumen Perusahaan MG Setos Hotel, 2022**

Berdasarkan struktur organisasi Hotel MG Setos diatas, berikut penjabaran tugas dan kewajiban kepada setiap posisi :

a. *General Manager*

*General Manager* merupakan kedudukan paling tinggi pada posisi di Hotel MG Setos. Memiliki kewajiban yaitu bertanggung jawab mengawasi performa pekerjaan bawahannya serta segala bentuk penyelenggaraan kegiatan didalam hotel.

Pimpinan tertinggi di Hotel MG Setos yang bertanggung jawab seluruh kegiatan di hotel serta mengawasi performa kerja karyawannya.

b. *Executive Secretary*

*Executive Secretary* yaitu jabatan yang berada dibawah general manager bertanggung jawab membantu pekerjaan general manager.

c. *Food and Beverage Director*

Bertanggung jawab terhadap kinerja di Departemen f&b

1. *Food and Beverage Manager*

Memiliki tanggung jawab mengelola sdm, mengawasi pekerjaan pada F&B, fan memastikan pemasukan dari F&B

d. *Room Division Manager*

Bertanggung jawab mengatur departemen *Room Devision*, pada departemen *Front Office*, departemen *Housekeeping*, dan departemen *Engineering* sesuai dengan standar hotel.

1. *Duty Manager*

Perwakilan di malam hari untuk menangani masalah pengunjung hotel

2. *Asst. Chief Engineering*

Assistant Chief Engineer menghandle hal teknis yang berkaitan dengan kelancaran penggunaan fasilitas

3. *Asst. EHK*

Assistant Executive Housekeeper adalah seseorang yang memiliki tugas sebagai pengganti Housekeeper bilamana mereka berhalangan.

e. *Financial Controller*

Financial Controller memegang sistem akuntansi yang ada di perusahaan.

1. *Chief Accounting*

*Chief Accounting* mengawasi, mengontrol, membuat pembukuan, membuat laporan keuangan

f. *Director of Sales*

*Director of Sales* mengatur segala perencanaan, penetapan, dan proses penjualan

1. *Sales Marketing*

*Sales Marketing* bertanggung jawab untuk selalu mengikuti pasar market wisata internasional dan sejenisnya, juga melakukan penjualan kamar hingga meeting package, menjalankan pemasaran dan harga jual produk-produk hotel lainnya melalui billboard atau media yang lain.

## **2.6 Fasilitas Hotel MG Setos Semarang**

Hotel MG Setos Semarang memberikan fasilitas dan features selama pengunjung menginap, antara lain:

### **1. Meeting Room**

MG Setos memiliki 17 Meeting Room yang cukup luas untuk disewakan secara fleksibel untuk berbagai acara seperti pernikahan, rapat, reuni, dan lain – lain. Meeting Room MG Setos sering digunakan untuk pertemuan bisnis dari banyak kalangan instansi pemerintahan, perusahaan, ataupun pernikahan. Fasilitas yang disediakan meliputi LCD + layar, sound system, stage, taman mini, podium, meja registrasi, notepad, dan pensil. Tipe – tipe Meeting Room yang ada di MG Setos yaitu Daisy, Cinnamon, Fennel, Bluebell I, Bluebell II, Acacia, Peppermint, Orchid I – IV, Tulip A – D, Tulip E, dan Shamrock Grand Ballrom. Masing – masing tipe memiliki ukuran yang berbeda – beda.

### **2. Bloomy Restaurant**

Food and Beverage yang berada di MG Setos bernama Blommy Restaurant yang biasa digunakan tamu pengunjung untuk sarapan. Bloomy Restaurant menyediakan tipe makanan berupa buffet dan all u can eat. Harga yang ditawarkan 75.000 per pack untuk breakfast. Blommy Restaurant terletak di lantai 8 Lobby Hotel.

### **3. Bistro and Bar**

MG Setos juga menyediakan Bistro dan Bar bernama Sajen Bistro and Bar yang terletak di bagian outdoor Bloomy Restaurant. Bistro and Bar menawarkan berbagai



macam minuman dan makanan. Minuman yang disediakan seperti seperti coffee, mokaail, cocktail, dan lain – lainnya. Sedangkan makanan yang disediakan adalah makanan khas kota Semarang.

#### **4. Calma Spa and Sauna**

Calma Spa and Sauna menawarkan berbagai treatment dengan dikenakan biaya 150.000 – 450.000

#### **5. Swimming Pool**

Kolam renang beroperasi jam 07.00 – 17.00 yang dapat digunakan seluruh pengunjung MG Setos tanpa dipungut biaya

#### **6. Fitness Center**

Tempat olahraga beroperasi jam 07.00 – 21.00 yang dapat digunakan seluruh pengunjung MG Setos tanpa ada biaya tambahan. Tempat olahraga MG Setos menyediakan berbagai alat olahraga.

#### **7. Room Service**

Room Service menawarkan makanan dan minuman, memberikan pesanan dari pengunjung, membersihkan kamar pengunjung serta memberikan tagihan pelayanan kamar

#### **8. Concierge dan Tour Desk Service**

Concierge bertugas melayani pengantaran dan penjemputan tamu dengan menyesuaikan permintaan pengunjung.

## 2.7 Identitas Responden

### 2.7.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden

Pengunjung yang menginap di Hotel MG Setos Semarang memiliki berbagai usia yang berbeda - beda. Berikut data responden berdasarkan usia:

**Tabel 2. 2 Usia Responden**

No	Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	20-30	66	66
2	31-40	29	29
3	41-50	3	3
4	51-60	2	2
	Jumlah	100	100

Berdasarkan Tabel diketahui bahwa responden Hotel MG Setos rentang usia terbanyak umur 20-30 yaitu sebanyak 66% dan responden dengan kelompok usia terkecil yaitu umur 51-60 tahun yakni hanya 2%. Hal ini menampakan bahwa sebagian pengunjung Hotel MG Setos Semarang berada dalam usia 20-30 tahun.

### 2.7.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sasaran pengunjung yang menginap di Hotel MG Setos Semarang adalah masyarakat umum yang terdiri dari wanita dan pria. Berikut data responden yang tersajikan menurut jenis kelaminnya:

**Tabel 2. 3 Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Laki – Laki	39	39
2	Perempuan	61	61
	Jumlah	100	100

Terlihat dalam tabel di atas dapat ditentukan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 responden (61%), sedangkan yang berjenis kelamin laki laki sebanyak 39 responden (39%).

### 2.7.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada identitas responden objek pekerjaan yang dimaksud adalah pekerjaan utama responden. Dari pekerjaan tersebut responden mendapatkan upah atau gaji. Termasuk dalam hal ini adalah status sebagai mahasiswa, walaupun mahasiswa tidak mendapatkan penghasilan dari aktivitasnya sebagai mahasiswa. Berikut data responden berdasarkan pekerjaan:

**Tabel 2. 4 Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Pelajar / Mahasiswa	16	16
2	Wiraswasta	29	29
3	Pegawai Negeri	13	13
4	Karyawan Swasta	31	31
5	Lainnya	11	11
	Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel ini memperlihatkan bahwa jumlah responden terbanyak ialah karyawan swasta sebanyak 31 responden (31%), dan jumlah terkecil adalah lainnya sebanyak 11 responden (11%) yang terdiri dari ibu rumah tangga, freelancer, PPPK, selanjutnya pelajar / mahasiswa 16 responden (16%), wiraswasta 29 responden (29%), serta pegawai negeri 13 responden (13%).

#### 2.7.4 Identitas Responden Berdasarkan Domisili

Sasaran pengunjung yang menginap di Hotel MG Setos Semarang berasal dari seluruh Indonesia sehingga responden pada penelitian ini bertempat tinggal atau berdomisili yang berbeda. Berikut data responden berdasarkan domisili:

**Tabel 2. 5 Domisili Responden**

No	Provinsi	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Banten	1	1
2	Bengkulu	1	1
3	Daerah Istimewa Yogyakarta	8	8
4	DKI Jakarta	15	15
5	Jawa Barat	19	19
6	Jawa Tengah	16	16
7	Jawa Timur	29	29
8	Kalimantan Tengah	2	2
9	Kalimantan Barat	3	3
10	Kalimantan Timur	1	1
11	Kepulauan Riau	2	2
12	Lampung	2	2
13	Sumatera Utara	1	1
	Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel ini memperlihatkan domisili responden terbanyak ialah provinsi Jawa Timur sebanyak 29 responden (29%). Responden yang berasal dari Jawa Timur terdiri dari Kota, Bojonegoro, Jombang, Malang, Tuban, Nganjuk, Blitar, Sidoarjo, Madiun, Sumenep, Surabaya, dan Tulungagung. Selanjutnya dari provinsi Banten sebanyak 1 responden (1%), provinsi Bengkulu sebanyak 1 responden (1%), provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta 8 responden (8%), provinsi DKI Jakarta sebanyak 15 responden (15%), provinsi Jawa Barat sebanyak 19 responden (19%) yang terdiri dari

Kota Bandung, Bekasi, Bogor, Depok, dan Majalengka. Lalu dari provinsi Jawa Tengah sebanyak 16 responden (16%) yang terdiri dari Kota Batang, Kudus, Semarang, dan Surakarta. Selain itu dari provinsi Jawa Timur sebanyak 29 responden (29%) yang terdiri dari Kota Blitar, Bojonegoro, Madiun, Jombang, Malang, Nganjuk, Sidoarjo, Surabaya, Sumenep, Tuban, dan Tulungagung. Lalu provinsi Kalimantan Tengah sebanyak 2 responden (2%) dari kota Palangkaraya, provinsi Kalimantan Barat sebanyak 3 responden (3%) yang terdiri dari kota Pontianak dan Singkawang, provinsi Kalimantan Timur sebanyak 1 responden (1%) dari Kota Balikpapan, provinsi Kepulauan Riau sebanyak 2 responden (2%) dari kota Batam, provinsi Lampung sebanyak 2 responden (2%) dan yang terakhir yaitu provinsi Sumatera Utara sebanyak 1 responden (1%) dari kota Pematang Siantar.

### **2.7.5 Sumber Informasi Responden Mengenai Hotel MG Setos Semarang**

Sebelum mengetahui dan memutuskan untuk menginap di Hotel MG Setos Semarang, pengunjung tentunya mendapatkan dan mencari informasi terlebih dahulu mengenai Hotel tersebut. Berikut data responden berdasarkan sumber informasi mengenai Hotel MG Setos Semarang:

**Tabel 2. 6 Sumber Informasi**

<b>No</b>	<b>Sumber Informasi</b>	<b>Frekuensi (Orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
1	Teman	31	31
2	Keluarga	20	20
3	Media Sosial (Twitter, Instagram, Facebook, dll)	36	36
4	Media Cetak (Brosur, Koran, Majalah, dll)	2	2

No	Sumber Informasi	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
5	Biro Perjalanan	11	11
	Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel ini memperlihatkan jumlah sumber informasi responden dengan jumlah paling banyak ialah media sosial sebanyak 36 responden (36%), dan jumlah terkecil adalah media cetak sebanyak 2 responden (2%), selanjutnya teman 31 responden (31%), media keluarga 20 responden (20%), serta biro perjalanan 11 responden (11%).

### 2.7.6 Tipe Kamar yang Responden Pilih

Data tentang tipe kamar yang digunakan oleh responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. 7 Tipe Kamar Responden**

No	Tipe Kamar	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Deluxe	44	44
2	Junior Suite	27	27
3	Executive Suite	23	23
4	President Suite	6	6
	Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel ini memperlihatkan bahwa jumlah tipe kamar responden terbanyak ialah deluxe sebanyak 44 responden (44%), dan jumlah terkecil adalah president suite sebanyak 6 responden (6%), selanjutnya junior suite 27 responden (27%), serta executive suite 23 responden (23%).

### 2.7.7 Alasan Responden Menginap di Hotel MG Setos Semarang

Pengunjung yang menginap di Hotel MG Setos Semarang memiliki alasan pribadi yang berbeda – beda pula. Berikut data responden berdasarkan alasan menginap di Hotel MG Setos Semarang:

**Tabel 2. 8 Alasan Responden**

No	Alasan Menginap	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Dekat dengan Mall	2	2
2	Transportasi Mudah	12	12
3	Dekat dengan Aktivitas anda di Semarang	53	53
4	Referensi dari Orang Lain	33	33
	Jumlah	100	100

Tabel diatas memperlihatkan bahwa alasan responden paling banyak ialah dekat dengan aktivitas di Semarang sebanyak 53 responden (53%), aktivitas responden antara lain berlibur, acara keluarga, dan perjalanan bisnis. Jumlah terkecil adalah dekat dengan mall sebanyak 2 responden (2%), selanjutnya transportasi mudah 12 responden (12%), serta referensi dari orang lain 33 responden (33%), yaitu ketika pengunjung bukan orang Semarang tetapi ingin menginap di hotel Semarang dan belum tau hotel mana yang harus dipilih, lalu mendapat masukan dari orang lain, dari social media atau dari ulasan di Online Travel Agent.