

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM HOTEL SRIWEDARI**

#### **2.1 Sejarah Hotel Sriwedari Yogyakarta**

Hotel Sriwedari merupakan hotel berbintang tiga yang terletak di tengah pusat Kota Yogyakarta ini didirikan pada tanggal 24 Juni 1977 dan dibuka dengan resmi secara langsung oleh Wakil Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta yang menjabat saat itu yaitu K.G.P.A.A Paku Alam VIII.

#### **2.2 Visi dan Misi Hotel Sriwedari Yogyakarta**

##### **2.2.1 Visi**

Menjadikan salah satu hotel terbaik di kelasnya dengan mutu pelayanan prima sehingga menjadi kebanggaan *stakeholder*.

##### **2.2.2 Misi**

1. Memberikan pelayanan yang prima terhadap service, akomodasi, *food & beverage*.
2. Menjadikan sumber penghasilan bagi Stake holder.
3. Menciptakan sinergi yang aman dan nyaman bagi *customer* dan *stakeholders*.

#### **2.3 Nilai dan Strategi Hotel Sriwedari Yogyakarta**

##### **2.3.1 Nilai Perusahaan**

- *Honesty*
- *Discipline*
- *Responsibility*
- *Teamwork*
- *Innovative*

- *Visional*
- *Passion*
- *Commitment*

### **2.3.2 Strategi Perusahaan**

1. Menciptakan SDM yang handal
2. Melakukan jejaring sesama hotel, agensi travel , *E - Commerce* dan perusahaan - perusahaan
3. Memberikan kesempatan yang jelas kepada karyawan untuk jenjang karier
4. Menciptakan ikon yang khas
5. Fokus terhadap tata nilai (*value*) perusahaan

## **2.4 Lokasi Hotel Sriwedari Yogyakarta**

Hotel Sriwedari merupakan salah satu hotel yang berlokasi di tengah pusat Kota Yogyakarta yaitu di Jl. Laksda Adisutjipto KM.6 No.6, Caturtunggal. Hotel ini terletak kurang lebih 7menit dari Mall Plaza Ambarrukmo, 15menit dari pusat oleh – oleh Malioboro dan Bandara Internasional AdiSucipto. Hotel berbintang tiga ini mengusung konsep berupa “Sebuah Penginapan di Yogyakarta seperti rumah sendiri”, sebuah konsep yang memberikan nuansa tradisional jawa seperti hunian yang nyaman. Hal tersebut dapat dilate dari penggunaan ornament yang kaya akan unsur batik, terutama batik Yogyakarta. Selain itu juga furnitur yang ada di hotel bernuansa tradisional dengan menggunakan pola wayang dan bangunan restoran yang bergaya seperti pendopo Jawa yang menghadap ke depan kolam renang.

## **2.5 Fasilitas Hotel Sriwedari Yogyakarta**

Fasilitas merupakan hal penting dalam sebuah hotel untuk menunjang bisnisnya. Selain karena sebagai acuan untuk jumlah bintang dari hotel tersebut, fasilitas juga menggambarkan

*image* dari hotel tersebut ke publik. Hotel Sriwedari Yogyakarta memiliki banyak sekali fasilitas yang tersedia seperti Lobby, Restoran, Kolam Renang, Taman Bermain Anak – Anak, dan Aula. Hotel ini juga merupakan satu dari hotel – hotel yang ada di Yogyakarta yang mendukung fasilitas untuk kegiatan *Meeting, Incentives, Convention, and Exhibition* (M.I.C.E).

#### 1. Lobby

Lobby yang digunakan sebagai tempat singgah pertama tamu ini memiliki nuansa yang berbeda. Nuansa khas Jawa yang sangat kental terlihat pada ukiran – ukiran di langit – langit lobby dan kereta kaca sebagai dekorasi menambah kesan yang nyaman bagi para tamu seperti berada di rumahnya sendiri. Lobby ini juga menjadi akses penghubung langsung menuju kamar, restoran, kolam renang dan juga *ballroom*. Fasilitas yang dapat tamu temukan di lobby ini adalah rak bacaan, sofa, meja, Wi-Fi, dan juga piano.

#### 2. Kamar

Hotel Sriwedari Yogyakarta memiliki total 46 kamar yang terbagi menjadi empat jenis kamar yaitu 16 standard room, 16 superior room, 12 deluxe room dan 2 suite room.

##### a. Standar room

Kamar Standar adalah kamar dengan rate harga paling terjangkau di Hotel Sriwedari Yogyakarta. Ruangan dengan luas  $20m^2$  memiliki fasilitas seperti televisi, kulkas, tempat tidur, lemari pakaian, telepon, kamar mandi dengan shower, teras pribadi dan fasilitas standar lainnya.

##### b. Superior room

Kamar Deluxe memiliki fasilitas yang kurang lebih sama dengan harga sedikit lebih mahal dibanding dengan Standar room. Kamar ini memiliki luas sebesar  $28m^2$ . Perbedaannya dengan Standar room adalah tamu akan menjumpai jenis amenities yang berbeda dengan Standar room. Selain itu, tamu yang

menginap di kamar ini juga akan mendapatkan fasilitas *welcoming drink*. Secara keseluruhan fasilitas yang tersedia sama dengan Standar room yaitu telepon, meja kerja, lemari pakaian, tempat tidur, *exclusive amenities* dan juga kamar mandi dengan shower.

c. Deluxe room

Kamar Deluxe adalah kamar yang memiliki rate harga tertinggi kedua setelah Suite room. Kamar dengan luas sama besarnya dengan kamar Superior. Bagian yang berbeda dari kamar Deluxe room dengan Superior room adalah kamar mandi di kamar ini menggunakan bathtub, bukan shower. Selebihnya fasilitas yang terdapat di kamar ini mirip dengan Superior dan Standar room.

d. Suite room

Kamar Suite adalah kamar berkelas tinggi yang di desain khusus untuk tamu – tamu tertentu. Kamar ini memiliki luas sebesar  $42m^2$  dengan fasilitas yang sangat lengkap dari Hotel Sriwedari. Kamar ini memiliki jumlah ruangan yang jauh lebih banyak dibandingkan kamar lainnya. Fasilitas yang tersedia di kamar ini adalah ruang tamu dan meja makan yang lengkap. Kamar ini juga memiliki ruangan tersendiri untuk lemari dan *dress table*.

3. Restoran

Dewi Sri merupakan nama restoran di Hotel Sriwedari Yogyakarta. Restoran ini berbentuk seperti rumah Joglo yang terletak di depan kolam renang. Restoran ini dapat menampung hingga kurang lebih 100 pengunjung. Bagi tamu perokok, restoran ini memiliki teras yang khusus bagi para perokok. Di restoran ini juga terdapat buffet dengan ukuran besar dan juga *live cooking counter* yang terdapat tepat di seberang buffet restoran.

#### 4. Kolam renang

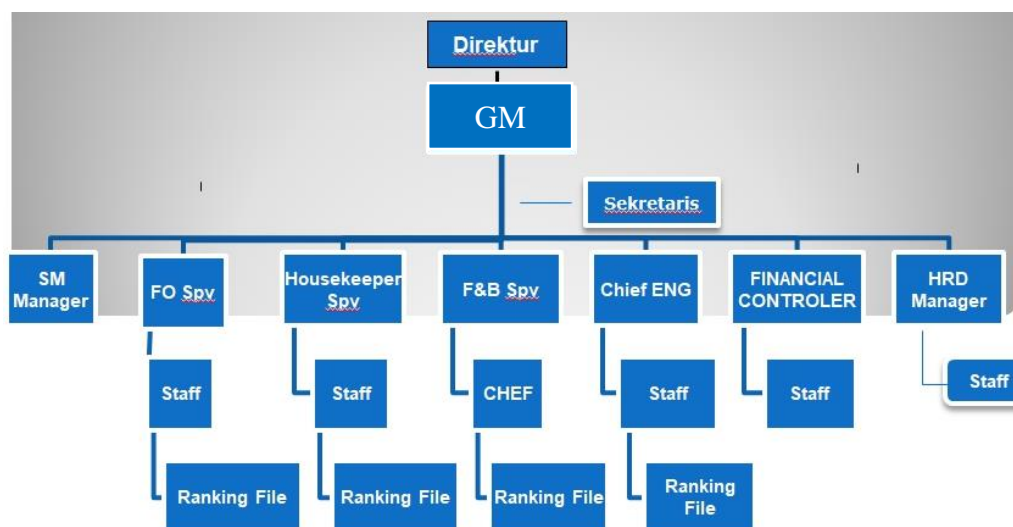
Kolam renang dari Hotel Sriwedari Yogyakarta bernama *Madani Swimming Pool*. Terdapat dua kolam renang dengan kedalaman kolam yang berbeda untuk anak – anak dan orang dewasa. Untuk membuat pengunjung merasa aman, jenis lantai yang digunakan adalah berbahan kayu sehingga tidak membuat licin area kolam. Di area kolam renang juga terdapat kursi, meja, *sun loungers* dan *service desk* untuk pemesanan makanan.

#### 5. Aula

Disamping itu, Hotel Sriwedari juga memiliki ruang aula atau gedung pertemuan yang mampu menampung peserta ruangan dengan jumlah lebih dari 200 orang yang sering digunakan sebagai tempat pertemuan oleh para tamu hotel.

### 2.6 Struktur Organisasi Hotel Sriwedari Yogyakarta

Struktur organisasi merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui kedudukan, tugas dan tanggung jawab masing – masing jabatan secara lebih jelas. Adapun struktur organisasinya Hotel Sriwedari Yogyakarta dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut:



**Gambar 2.1**  
**Struktur Organisasi Hotel Sriwedari Yogyakarta**

(Sumber: Departemen *Front Office* Hotel Sriwedari Yogyakarta 2023)

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab dari masing – masing jabatan yang ada di dalam struktur organisasi Hotel Sriwedari Yogyakarta :

a. Direktur

b. SM Manager

*Sales Manager* bertugas untuk mengawasi dan melaksanakan semua kegiatan penjualan termasuk kamar sesuai dengan yang ditetapkan dalam rencana pemasaran.

c. Departemen *Front Office*

*Front Office Departement* adalah departemen hotel yang tugasnya langsung berhubungan dengan tamu mulai dari pemesanan kamar, penerimaan pendaftaran tamu maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu hotel ketika tamu hendak *check in*.

d. Departemen *Housekeeper*

*Housekeeper Department* ialah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan, keindahan dan kerapian hotel baik dalam ruangan maupun ruangan publik serta membersihkan berbagai fasilitas hotel agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel.

e. Departemen *Food & Beverage*

Departemen *Food and Beverage* ialah departemen yang menangani hal – hal yang berkaitan dengan kegiatan mengolah dan menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restoran hotel. Bertanggungjawab secara keseluruhan untuk mengembangkan

dan mempertahankan kualitas makanan dan minuman di Hotel Sriwedari serta memastikan kelancaran katering dan dapur sudah menetapkan kebijakan dan prosedur yang tepat.

f. Departemen *Chief Engineering*

Departemen *Engineering* merupakan departemen hotel yang bertugas untuk melakukan pemeliharaan pada seluruh instalasi, alat mesin, bangunan dan fasilitas lainnya maupun perbaikan atas semua alat – alat serta mesin yang ada di hotel apabila terjadi kerusakan. Selain itu juga bertanggung jawab atas penghematan energi dalam menggunakan berbagai macam keperluan.

g. Departemen *Financial Controller*

Departemen keuangan memiliki peranan yang cukup penting dimana departemen ini bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan dan kegiatan operasional di hotel. Bertanggung jawab atas arah dan control keseluruhan semua masalah keuangan hotel seperti pelaporan keuangan, manajemen dan akuntansi biaya, penagnggaran dan mungkin audit internal serta UU EDP sebagai coordinator keseluruhan dan penasihat lini pertama general manager untuk semua hal terkait dengan keuangan.

h. Departemen *Human Resource*

Bertanggung jawab atas kegiatan yang terkait dengan manajemen personalia secara keseluruhan untuk semua departemen, mengembangkan kompetensi sumber day manusia, meningkatkan sistem manajemen SDM, seperti sistem rekrutmen, pendidikan, program pelatihan, evaluasi kompetensi dan kegiatan lain yang berkaitan dengan regulasi tenaga kerja.

## 2.7 Identifikasi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Hotel Sriwedari. Identifikasi responden meliputi: usia, frekuensi menginap, pekerjaan, dan keperluan menginap Hotel Sriwedari.

### 2.7.1 Usia Responden

Diketahui bahwa mayoritas pelanggan Hotel Sriwedari yang berkunjung adalah tamu yang berada pada usia lebih dari 30-40 tahun dengan presentase 41%. Rincian data dapat dilihat pada tabel 2.1, sebagai berikut.

**Tabel 2.1**  
**Umur Responden**

No	Usia (Thn)	Jumlah	Persentase (%)
1.	<20 tahun	8	8.0
2.	>20-30 tahun	28	28.0
3.	>30-40 tahun	41	41.0
4.	>40 tahun	23	23.0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023*

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden terbanyak berusia 30-40 tahun sebesar 41%. Kemudian diikuti dengan responden usia 20-30 tahun sebesar 28% dan responden dengan usia lebih dari 40 tahun sebesar 23%. Responden terkecil pada usia kurang dari 20 tahun tahun sebesar 8%. Dapat disimpulkan, mayoritas pelanggan Hotel Sriwedari berada pada usia lebih dari 30-40 tahun.

### 2.7.2 Frekuensi Kunjungan Ke Hotel Sriwedari

Hasil penelitian menunjukkan frekuensi kunjungan pelanggan ke Hotel Sriwedari sebagian besar adalah empat kali kunjungan. Rincian data dapat dilihat pada tabel 2.2, sebagai berikut.

**Tabel 2.2**



### Frekuensi Kunjungan Ke Hotel Sriwedari

No	Frekuensi	Jumlah	Persentase (%)
1.	1 kali	27	27.0
2.	2 kali	16	16.0
3.	3 kali	25	25.0
4.	4 kali	32	32.0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Dari tabel diatas, diketahui bahwa mayoritas frekuensi kunjungan yang dilakukan responden adalah 4 kali dengan presentase sebesar 32%, kemudian disusul pada *range* 1 kali sebesar 27%, kemudian 3 kali dengan jumlah 25 (25%) dan terakhir adalah 2 kali dengan jumlah 16 orang atau 15%. Berdasarkan hasil wawancara, frekuensi dari kunjungan pelanggan ke Hotel Sriwedari cukup banyak karena merupakan tamu yang menjadi pelanggan lama.

#### 2.7.3 Pekerjaan Responden

Ternyata pelanggan Hotel Sriwedari paling besar adalah karyawan swasta dengan presentase sebesar 33% responden. Rincian data dapat dilihat pada tabel 2.3, sebagai berikut.

**Tabel 2.3**  
**Pekerjaan Responden**

No	Status Marital	Jumlah	Persentase (%)
1.	Karyawan swasta	33	33.0
2.	Wiraswasta	15	15.0
3.	Pelajar/mahasiswa	10	10.0
4.	PNS	21	21.0
5.	Lain-lain (Dosen, petani, TNI, Polri, guru, DPR)	21	21.0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa mayoritas responden adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 33% responden, disusul oleh PNS dan lain-lain sebbanyak masing-masing 21% dan selanjutnya adalah wiraswasta (15%). Sedangkan jumlah paling

sedikit dimiliki oleh responden dengan kategori pekerjaan pelajar/mahasiswa sebesar 10% responden. Jadi, pelanggan yang berkunjung ke Hotel Sriwedari paling banyak adalah pelanggan dengan latar belakang pekerjaan karyawan swasta.

#### 2.7.4 Keperluan Menginap Responden

Diketahui responden penelitian dengan keperluan menginap paling besar adalah lain-lain dengan presentase sebesar 24%. Rincian data dapat dilihat pada tabel 2.4, sebagai berikut.

**Tabel 2.4**  
**Keperluan Menginap Responden**

No	Status Marital	Jumlah	Persentase (%)
1.	Berwisata	11	11.0
2.	Pekerjaan	23	23.0
3.	Pendidikan	21	21.0
4.	Berkunjung ke saudara	21	21.0
5.	Lain-lain (ikut orang tua, short time, transit)	24	24.0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023*

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mempunyai keperluan menginap lain-lain yaitu sebesar 24% responden, Kemudian diikuti dengan keperluan pekerjaan sebesar 23%. Sebesar 21% responden dengan masing-masing kategori pendidikan dan berkunjung ke saudara. Sedangkan responden dengan presentase paling kecil sebesar 11% adalah responden dengan keperluan menginap berwisata.