

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Balemong Resort terletak di Ungaran, Jawa Tengah, di mana suasananya masih alami, segar dan santai. Berjarak 10 km dari Gunung Ungaran, resor ini terletak di atas tanah seluas 5 hektar dengan konsep Jawa kuno tradisional dan unik di masa kolonialnya. Di mana arsitektur dan desain interiornya berbudaya Jawa, Cina dan Belanda. Perbedaan utama Balemong Resort dibandingkan dengan resort lain di Semarang adalah vila yang meniru rumah tradisional Jawa, terutama di Jawa Tengah di mana rumah-rumah seperti "Joglo Pesisir" dan "Joglo Solo" dipertahankan dalam gaya tradisional aslinya dan beberapa di antaranya masih dipertahankan. rumah . awalnya diambil dari beberapa kota. dan wilayah Jawa Tengah usianya hampir lebih dari 100 tahun dan 300 tahun.

Resort Balemong berencana untuk melestarikan fitur asli Jawa, di mana warisan sejarah dan artefak budaya menjadi simbol resor. Tujuan dari Hotel Melva Balemong adalah menjadikan resor ini tempat di mana pengunjung dapat belajar tentang warisan dan sejarah Jawa dan menjadi tujuan liburan mereka. Dibangun dengan fasilitas modern, Balemong Resort menawarkan layanan perhotelan profesional untuk memastikan kepuasan pelanggan.

Balemong didirikan oleh Hans Verhoeven yang menyukai dan mengoleksi bangunan klasik Jawa seperti rumah joglo, kursi antik, dll. Balemong berdiri sekitar 6 tahun yang lalu, dimulai dengan 1 paviliun besar dan 10 ruangan, hingga kini berkembang menjadi 52 ruangan.joglo Balemong Resort, dibangun di atas

lahan seluas 5 hektar di kawasan Sisemut Ungaran, merupakan resort butik dengan tradisi dan galeri. Jawa Tengah bisa dibanggakan sebagai destinasi wisata yang sarat akan nilai budaya Jawa.

Melva Balemong Hotels & Resorts pertama kali didirikan oleh Bpk. H. L. H. Verhoeven yang merupakan barang antik penggemar dan kolektor rumah tradisional Jawa. Balemong Resort didirikan oleh Bapak HLH Verhoeven yang menggemari dan mengoleksi bangunan Jawa klasik, seperti rumah-rumah Joglo, kursi antik dan sebagainya. Dibangun pertama kali pada tahun 2008, yang terdiri dari 1 rumah besar Jawa dan 10 kamar. Sekarang, sudah berkembang menjadi 54 kamar dan beberapa rumah Jawa. Pertama kali dibangun sejak tahun 2008 yang dimulai dari 1 pendopo besar dan 10 kamar. Saat ini telah berkembang menjadi 54 kamar dan beberapa rumah Joglo. Bertempat di Ungaran dengan lahan seluas 6 hektar, Melva Balemong Hotels & Resorts adalah satu-satunya warisan dan galeri butik resort di Jawa Tengah dengan nilai-nilai tradisional Jawa. Dibangun di Ungaran, di lahan 5 hektar, Melva Balemong Hotels & Resorts merupakan satu-satunya *heritage* dan *gallery boutique resort* yang bisa menjadi kebanggaan oleh Jawa Tengah dengan aset wisata yang kental nilai budaya Jawa.

## **2.2 Visi, Misi, dan Core Values Perusahaan**

Visi adalah keinginan atau cita-cita perusahaan di masa depan. Sementara, misi adalah bagaimana sebuah perusahaan dapat mewujudkan cita-citanya tersebut di masa depan.

### **2.2.1 Visi Balemong Resort Ungaran adalah:**

1. Menjadi *heritage dan boutique* resort paling besar dan terbaik di Kota dan Kabupaten Semarang.
2. Menjadi pusat resort warisan Jawa di dunia.
3. Menjadi pusat resort dengan warisan budaya Jawa di dunia.

### **2.2.2 Misi Balemong Resort Ungaran adalah:**

1. Melayani tamu tamu dengan nilai adiluhung Jawa, yaitu keramah-tamahan, sopan santun, dan tulus ikhlas
2. Melayani pelanggan dengan nilai-nilai tradisional Jawa, yaitu keramahan, kesopanan, dan ketulusan.
3. Untuk melayani tamu-tamu dengan nilai adiluhung Jawa, yaitu keramah-tamahan, sopan santun dan tulus ikhlas

### **2.2.3 Nilai-nilai Perusahaan**

1. Melu Handarbeni , Sense of Belonging (Rasa Turut Memiliki)  
Turut memiliki perusahaan sebagai tempat untuk bekerja. Selalu menanamkan rasa bangga dan gotong-royong bekerja sama demi kemajuan Perusahaan.
2. Melu Hangrukebi ,Sense of Preserving (Rasa Turut Menjaga)  
Menjaga Perusahaan, baik secara fisik maupun kekayaan didalamnya, yakni Sumber Daya Manusia dan sejarah peninggalan leluhur. Serta siap berkorban dan menghadapi segala tantangan.

3. Mulat Sariro Hangroso Wani ,Sense of Courage and Contemplation (Berani Merasa dan Melihat Diri Sendiri),Memiliki sikap dan sifat seorang ksatria yang selalu bersikap terbuka, jujur dan memperbaiki diri apabila melakukan kesalahan.
4. Sepi Ing Pamrih Rame Ing Gawe, Sense of Sincere and Hard Work (Sedikit Mengharapkan Imbalan dan Banyak Bekerja) Menjunjung tinggi nilai luhur untuk tidak selalu mendasarkan pekerjaan karena imbalan. Dengan pekerjaan yang lebih banyak, maka secara tidak langsung, akan mendatangkan lebih banyak rezeki dengan sendirinya

### **2.3 Logo Perusahaan**

Logo adalah identitas suatu perusahaan dalam bentuk visual yang diaplikasikan dalam berbagai sarana fasilitas dan kegiatan perusahaan sebagai bentuk komunikasi visual. Logo dapat juga disebut dengan simbol, tanda gambar, merek dagang (*trademark*) yang berfungsi sebagai lambang identitas diri dari suatu badan usaha dan tanda pengenal yang merupakan ciri khas perusahaan

Logo adalah presentasi, sosok atau penampilan visual yang senantiasa dikaitkan dengan organisasi tertentu sebagai bentuk identitas dan bagian identitas perusahaan. Sebagai identitas perusahaan, logo ibarat bagian tubuh yang mampu mengutarakan isi hati produk atau perusahaan. Dari sisi pemasaran, logo mempunyai fungsi pembeda produk dengan produk yang lainnya. Setidaknya logo perusahaan harus memiliki karakter tertentu, menyangkut : *original and*

*distinctive, legible, simple, memorable, easy associated with the company, dan easily adaptable for all.* Logo Hotel Melva Balemong disajikan pada Gambar 2.1.

**Gambar 2. 1 Logo Hotel Melva Balemong**



Sumber : Hotel Melva Balemong,2022

**Arti Logo Perusahaan :**

1. Rasa Turut Memiliki

Turut memiliki perusahaan sebagai tempat untuk bekerja. Selalu menanamkan rasa bangga dan gotong-royong bekerja sama demi kemajuan Perusahaan

2. Rasa Turut Menjaga

Menjaga Perusahaan, baik secara fisik maupun kekayaan didalamnya, yakni Sumber Daya Manusia dan sejarah peninggalan leluhur. Serta siap berkorban dan menghadapi segala tantangan.

3. Berani Merasa dan Melihat Diri Sendiri

Memiliki sikap dan sifat seorang ksatria yang selalu bersikap terbuka, jujur dan memperbaiki diri apabila melakukan kesalahan.

4. Sedikit Mengharapkan Imbalan dan Banyak Bekerja.

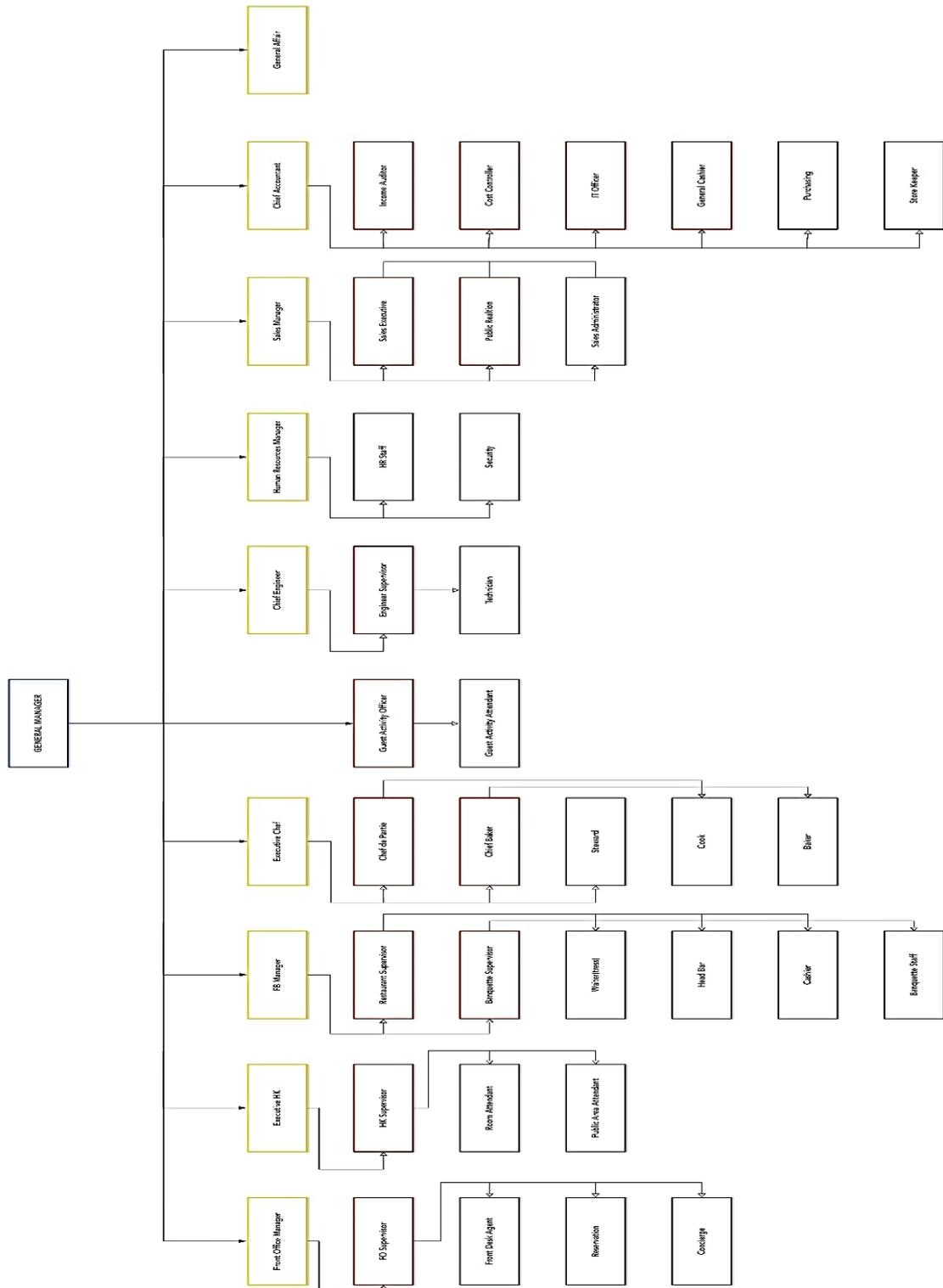
Menjunjung tinggi nilai luhur untuk tidak selalu mendasarkan pekerjaan karena imbalan. Dengan pekerjaan yang lebih banyak, maka secara tidak langsung, akan mendatangkan lebih banyak rezeki dengan sendirinya

#### **2.4 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan suatu susunan antar setiap bagian dan jabatan di perusahaan serta menjelaskan mengenai alur pendelegasian tugas dan wewenang demi mencapai tujuan perusahaan. Struktur organisasi juga menjabarkan peran dari masing – masing karyawan dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan. Struktur organisasi berguna untuk memudahkan dalam pengambilan keputusan, fokus pada masing – masing tugas dan kewajibannya, komunikasi berjalan dengan lancar, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas .

Struktur Organisasi Hotel Melva Balemong disajikan pada Gambar 2.2

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Hotel Melva Balemong



Sumber : Hotel Melva Balemong And Resort,2022.

Berdasarkan struktur organisasi yang telah disusun oleh pihak Hotel Melva Balemong maka berikut akan dijelaskan tugas serta tanggung jawab masing-masing elemen antara lain:

### **1. *General Manager***

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Penetapan tugas dan cara kerja serta evaluasi kerja perusahaan secara keseluruhan..
- b. Memberikan instruksi kepada manajemen lain dan mengambil keputusan serta menetapkan tindak lanjut terkait dengan kemungkinan penyimpangan.

### **2. *Front Office Manager***

Pertanggungjawaban kepada *General Manager* untuk menerima pesanan dan melayani tamu. Tugas dan tanggung jawab adalah::

- a. Menerima pesanan dari tamu dan memberikan informasi yang diminta oleh tamu.
- b. Memandu anggotanya untuk meningkatkan pelayanan agar tamu senang..
- c. Organisasi manajemen pelanggan dari tamu yang datang hingga meninggalkan hotel.
- d. *Front Office* memiliki posisi yang sangat penting karena disiplin komunikasi antara pihak hotel dengan para tamu.
  - a) *Reservasi* (penerimaan kedatangan dan keberangkatan tamu).

- b) *Resepsionis* (menyimpan catatan dan daftar tamu check-in dan memberikan kamar untuk tamu yang baru check-in.
- c) Kasir (bertanggung jawab untuk menentukan dan menghitung rekening pelanggan yang meninggalkan hotel, memeriksa pembayaran pesanan.

#### Tugas dan tanggung jawab *Front Office Supervisor*

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional di *Front office* yang menyangkut kegiatan penerimaan tamu saat check-in dan penerimaan uang pembayaran saat tamu check- out.
- b. Membuat *Night Report* dan *Night Audit* sampai Balance dan menyerahkan kepada *FOM Front Office Manager* dan *GM General Manager*.
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasannya. *Job Description Front Office Supervisor Section*

#### **Tugas dan tanggung jawab *Front Desk Agent***

Tugas Seorang *Front Desk Agent* adalah:

- a. Tugas *Mresepsionis* adalah menyambut tamu dan check in dan manufaktur dan distribusi kunci dan kartu kamar untuk para tamu.
- b. Memberikan informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh hotel dan pengecekan Kredit pelanggan dan atur semua pembayaran tamu. Mungkin ada kamar untuk dijual
- c. Memvalidasi konten akun tamu saat check out.
- d. Menerima pembayaran rekening

- e. Pembayaran rekening tunai
- f. Menginformasikan housekeeping saat kamar kosong dan siap untuk dibersihkan
- g. Jika ada yang bertanya tentang reservasi, harus dijawab dengan benar. Selalu berikan informasi tersebut kepada setiap tamu yang ingin melakukan reservasi. Terima panggilan masuk dan langsung proses dan tanggapi pesan reservasi hotel yang masuk dari email atau aplikasi layanan. Mampu menangani tamu yang marah dan melaporkannya ke manajemen.

Tanggung jawab seorang *Front Desk Agent* adalah:

- a. Menegosiasikan tarif kamar dan menaikkan harga jual kamar tamu jika memungkinkan.
- b. Bantuan ke departemen penerimaan dan departemen manajemen sesuai kebutuhan
- c. Pastikan semua pembayaran dan pengembalian uang yang benar dicatat dalam arsip tamu yang sesuai
- d. Tagih pembayaran dari tamu sesuai dengan tagihan tamu
- e. Pastikan nilai tunai yang sama dicatat dan diselesaikan pada awal dan akhir setiap shift.
- f. Menjawab pertanyaan dari tamu.
- g. Memberikan dukungan administrasi, penerimaan dan program kepada manajemen dan staf

- h. Mengelola operasi telepon, termasuk memberikan informasi umum kepada penelepon
- i. Mengelola tamu berjalan. tamu yang tertarik. Sambut tamu dan selalu beri mereka senyum ramah
- j. Daftarkan tamu dan tetapkan kamar
- k. Menyelesaikan tamu dalam otoritas ketika masalah diangkat dengan manajemen.

### **Tugas dan Tanggung Jawab Seorang Reservasi**

- a. Membantu tamu dalam mempermudah pemesanan kamar hotel.
- b. Menerima pemesanan kamar, mengisi reservation forms dan membuat reservation slip.
- c. Melakukan persetujuan terhadap pemesanan kamar ataupun melakukan penolakan dikarenakan sudah fully booked (sudah penuh dipesan).
- d. Melakukan penataan reservation rack dan reservation chart.
- e. Menyiapkan bahan-bahan untuk penyusunan confirmation letter/ voucher/ notice.
- f. Menyiapkan bahan-bahan untuk penyusunan room reservation forecast.
- g. Menyiapkan bahan-bahan untuk penyusunan today expected arrival and departure list.
- h. Menyiapkan bahan-bahan untuk penyusunan group information form.
- i. Melaksanakan koreksi-koreksi data dari setiap mutasi atau perubahan yang ada dalam kaitannya dengan kegiatan reservasi.

- j. Menguasai berbagai isyarat atau kode-kode international (spelling word, telegraph code).
- k. Menguasai secara pasti tentang fasilitas kamar dan penguasaan data tentang status kamar untuk periode yang akan datang.
- l. Menjalani dan membina hubungan dengan tamu.
- m. Menghadiri briefing secara berkala.
- n. Memelihara suasana kerja yang sehat

### 3. *Executive Housekeeper*

Merupakan bagian tertinggi yang terdapat dalam bagan organisasi di mana tugas pokok *Executive Housekeeping* adalah penanggung jawab semua operasional tata graha pada hotel di mana bertanggung jawab penuh mengkoordinir antara bagian tata graha sepenuhnya dengan departemen lain, khususnya bagian kantor depan hotel, mengawasi, mengawasi para karyawan, perencanaan kerja, perlengkapan kerja, serta mengontrol operasional sehari-hari di tata graha sehingga dapat berjalan lancar, (Agusnawar, 2000) mengatakan:

Tugas dan tanggung jawab seorang housekeeper adalah:

- a. Merencanakan program kerja dan anggaran *Departemen Tata Graha*.
- b. Menghubungi *Front Office* untuk mendapatkan informasi mengenai Today's Expected Arrival List, Guest in The House List, VIP List, dan Expected Departure List, sebelum memulai tugasnya dan kemudian meneruskannya kepada setiap Room Supervisor.
- c. Memberi perhatian khusus kepada tamu-tamu VIP

- d. Mengkoordinasi bidang kerja seluruh karyawan dalam lingkungan housekeeping.
- e. Mengerjakan pemeliharaan dan pencatatan terhadap barang-barang milik hotel yang hilang atau rusak.
- f. Mengadakan pengawasan agar rencana kerja yang telah disusun dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.
- g. Menampung, menelaah, dan bertindak sebaik-baiknya terhadap semua complain dari tamu.
- h. Mengadakan pelatihan dan memberikan petunjuk penggunaan metode kerja yang benar serta menciptakan suasana kerja yang harmonis di Housekeeping Department.
- i. Bertanggung jawab atas semua biaya untuk keperluan operasional housekeeping, menemui pembelian alat-alat dan obat-obat pembersih, lena guest supplies, guest amenties, dan lain-lain.
- j. Membuat evaluasi kerja bawahan setiap bulan/per tahun.
- k. Membina hubungan kerja yang harmonis dengan kepala departemen atau bagian lain.

#### ***4. Food and Beverage Departement***

Adalah pengelolaan makanan dan minuman serta bertanggung jawab meliputi :

- a. Pengadaan makanan dan minuman, mulai dari bahan baku setengah jadi hingga konsumsi tamu atau undangan.
- b. Pengaturan menu sesuai dengan kondisi tamu dari berbagai daerah atau negara.

Food and beverage ini terdiri dari:

- a) *Food production*(bagian untuk memproduksi makanan ).
- b) *Food and beverage service order* (pelayanan untuk pemesanan makanan dan minuman)

### **1. *Executive Chef***

Tugas dan Tanggung Jawab *Executive Chef*

- a. Cek daftar pesanan barang untuk gudang, seperti kitchen request (pemesanan barang untuk kebutuhan dapur)
- b. Menulis menu atau membuat menu untuk dijual oleh pramusaji atau makanan dan minuman.
- c. Menetapkan anggaran tahunan untuk menyiapkan makanan untuk dijual.
- d. Pembuatan rencana kerja tahunan sebagai tujuan kerja atau pendapatan tahunan sebagai tujuan pencapaian tujuan masa depan
- e. Selalu menghadiri rapat para kepala departemen lain seperti yang ditentukan oleh General Manager
- f. Organisasi dan pengawasan semua pekerjaan dapur, khususnya pengadaan dan pengolahan makanan, sesuai standar yang ditentukan.
- g. Memeriksa penerapan cara kerja, keselamatan kerja dan pemenuhan perlengkapan atau karakteristik kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman
- h. Periksa makanan dan peralatan yang digunakan untuk kelancaran operasi
- i. Mempertahankan standar biaya makan (price standard) yang berbanding lurus dengan standar porsi, sehingga harga menu diperhitungkan dengan cermat

- j. Pemantauan dan pelaksanaan seluruh proses produksi pangan
- k. Berkolaborasi dengan Food and Beverage Manager, terutama dalam hal menyajikan makanan dan minuman di pesta atau pertemuan yang diselenggarakan oleh hotel.
- l. Berkreasilah dalam membuat menu baru untuk menarik pelanggan, tetapi ini adalah tugas tambahan.
- m. Periksa urutan menu buffet yang disiapkan, agar tertata dan berjalan dengan lancar.
- n. Menjaga hubungan baik dengan karyawan dan kolega
- o. Bersedia memberikan tugas pengawasan atau guru
- p. Dan agar dapur berjalan semulus mungkin, membutuhkan penasihat dan pemimpin yang menjadi guru, pelatih, dan pembuat keputusan.
- q. Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan bekerja sesuai standar operasional kitchen sendiri untuk mendukung keberhasilan kitchen department sebagai kerjasama tim yang solid.
- r. Bertanggung jawab atas persediaan bahan makanan yang termasuk dalam penjualan produk dapur

## **2. *Chief Engineer***

Tugas dan Tanggung Jawab Chief Engineer :

- a. Bertanggung jawab mengatur engineering department
- b. Bertanggung jawab atas penyusunan budget tahunan POMEK serta pengendalian dalam operational

- c. Bertanggung jawab atas keselamatan kerja dari karyawan engineering
- d. Membuat laporan secara periodic kepada general manager
- e. Melakukan pelatihan kepada bawahan tentang operational engineering

### **3. *Human Resource Manager***

- a. Merencanakan, mengatur, serta memantau tindakan maupun aktivitas dari bagian Human Resource.
- b. Mengembangkan maupun mengurus perencanaan Sumber Daya Manusia.
- c. Bertanggung jawab dalam pengembangan dan juga perencanaan bagian Human Resource, tujuan serta prosedur pelaksanaannya.

### **4. *Sales Manager***

- a. Bertanggung jawab atas pengoperasian hotel, termasuk pengoperasian kamar hotel dan restoran
- b. Kelola staf penjualan, misalnya dengan menugaskan pekerjaan, memeriksa pesanan, dan memeriksa penyelesaian pekerjaan
- c. Informasi trending tentang perkembangan industri perhotelan
- d. Bekerja dengan kepala departemen untuk memastikan target penjualan
- e. Menetapkan rencana kerja harian, mingguan, bulanan, dan triwulanan serta memantau pelaksanaan rencana tersebut
- f. Latih dan latih tim penjualan untuk memastikan mereka berhasil dalam pekerjaan merek
- g. Melacak dan menerapkan rencana pemasaran dan manajemen penjualan untuk memaksimalkan penjualan
- h. Memaksimalkan pendapatan dan keuntungan dari setiap kamar hotel

- i. Pertumbuhan pendapatan yang efektif sesuai target setiap hari
- j. Memastikan bahwa bisnis dilakukan dengan benar dan tepat waktu untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan
- k. Bantuan dalam menangani semua aktivitas penjualan sehari-hari
- l. Membangun hubungan pelanggan berbasis nilai jangka panjang untuk mencapai penjualan
- m. Menghubungi orang atau departemen pelanggan potensial
- n. Penerapan strategi penjualan yang tepat untuk memaksimalkan penjualan
- o. Menumbuhkan loyalitas tamu hotel
- p. Peningkatan penjualan
- q. Memberikan hadiah atau bingkisan kepada tamu setia hotel
- r. Meningkatkan kesadaran akan citra perusahaan baik secara eksternal maupun internal
- s. Memproses semua pesanan, modifikasi dan permintaan pembatalan yang diterima
- t. Mendengarkan dan menanggapi permasalahan bawahan di departemennya dengan tepat
- u. Memantau kinerja bawahan untuk memastikan standar kualitas yang ditetapkan

##### 5. *Chief Accountant*

Tugas dan Tanggung Jawab Chief Accountant:

- a. Bertugas untuk mengawasi pelaksanaan administrasi dan akuntansi yang dilakukan oleh Staf akuntan, mulai dari proses pengumpulan dan pemilahan bukti transaksi, perhitungan, hingga input data kedalam sistem sesuai dengan prosedur yang sudah dibuat oleh perusahaan.
- b. Melakukan review harian terhadap akun kas, review mingguan terhadap akun piutang dan utang, serta melakukan review bulanan untuk semua akun.
- c. Melakukan pengawasan saat proses pengumpulan data dan perhitungan cost produksi apakah sudah sesuai dengan metode yang telah ditentukan (standar costing).
- d. Melakukan rekonsiliasi semua akun (nominal dan permanen) pada saat tutup buku, memberikan approval terhadap berbagai penyesuaian dan koreksi yang dibutuhkan agar catatan yang dibuat dapat mewakili transaksi yang sesungguhnya secara akurat.
- e. Memastikan laporan kas yang dibuat oleh bagian cash accountant sudah dibuat dengan akurat.
- f. Memastikan laporan piutang dan utang sudah dibuat dengan akurat.
- g. Memastikan laporan aktiva yang dibuat tiap bulan sudah akurat
- h. Mengkoordinasikan proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan untuk kebutuhan internal (manajemen), serta mempresentasikannya bila diperlukan oleh pihak manajemen.
- i. Menyusun dan menyajikan laporan keuangan yang dibutuhkan untuk asersi manajemen pihak luar, baik komersial maupun fiskal.

- j. Memberikan support dan asistensi secara maksimal kepada semua bagian yang ada dalam perusahaan terkait dengan masalah administrasi, data, dan analisis keuangan guna mencapai target dan tujuan perusahaan secara keseluruhan.
- k. Mengawasi dan mengkoordinasikan pengumpulan data, bukti transaksi dan laporan pajak perusahaan, serta memastikan laporan fiskal telah sesuai dengan Undang-Undang Pajak yang berlaku, dan bisa dibandingkan dengan laporan komersial.
- l. Memberikan asistensi dan support yang efektif bagi auditor independen dan pemeriksaan dari Ditjen Pajak jika sewaktu waktu dibutuhkan
- m. Memberikan training, arahan, panduan, dan bimbingan kepada semua staff bagian *accounting* terkait dengan hal-hal yang berhubungan dengan perusahaan, agar tugas yang dikerjakan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.
- n. Menjadi role-model dan mentor bagi semua staf yang berada di bagian *accounting*.

## **6. *General Affair***

Tugas dan Tanggung Jawab General Affair:

- a. Mengurus Pengadaan Barang

Mengelola pengadaan barang. Dalam hal ini, **GA** meninjau produk atau nilai perusahaan mana yang perlu diperbarui. Misalnya, barang atau properti rusak atau tua dan kinerjanya memburuk. Contohnya termasuk membeli printer atau komputer pribadi untuk mendukung aktivitas karyawan. Dalam hal barang, pembelian harus

dilakukan dengan tujuan yang jelas. Ini harus memungkinkan biaya konsumsi aset perusahaan untuk terus dikurangi secara efektif.

b. Pembayaran dan Pembelian Rutin

Melaksanakan pembayaran atau pembelian bisnis secara teratur. Misalnya membeli air minum, perlengkapan kantor, kertas, tinta printer dan beberapa kebutuhan yang perlu diurus secara rutin. Selain itu, GA juga melakukan pembayaran berkala yang diwajibkan oleh perusahaan. Seperti listrik, air, telepon, internet.

c. Mengontrol Pembayaran Tenaga Kerja Harian.

Kelola gaji. Dalam hal ini, GA memiliki kewenangan untuk menetapkan tingkat upah harian buruh tanpa upah buruh. Hal ini karena upah pekerja informal sudah termasuk dalam kebutuhan bulanan kantor dan dicatat dalam pembukuan.

d. Pemeliharaan Aset Perusahaan

Pemeliharaan properti perusahaan. GA bertanggung jawab atas pengelolaan dan pemeliharaan aset perusahaan. Seringkali GA juga akan mendisiplinkan atau mengingatkan karyawan untuk menggunakan properti dengan benar dan tidak merusaknya. Hal ini untuk menekan biaya perusahaan.

e. Renovasi dan Pembukaan Kantor Cabang

Urusan umum juga bertanggung jawab atas renovasi dan pembukaan toko. Dalam hal ini, tugas GA untuk menentukan biaya konversi atau pembukaan cabang. Oleh

karena itu, GA harus mempertimbangkan kelayakan perkiraan dana yang diajukan untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

### **2.5 Identitas Perusahaan Hotel Melva Balemong And Resort**

Identitas Perusahaan Hotel Melva Balemong secara lengkap diperoleh penulis melalui studi dokumen perusahaan.

Nama Perusahaan : Hotel Melva Balemong And Resort

Alamat : Jl Patimura No 1B Ungaran, Jawa Tengah, Indonesia

Telephone : +6224 6925 511

Whats app :+ 6281 1822 442

Email : [info@balemong.com](mailto:info@balemong.com)

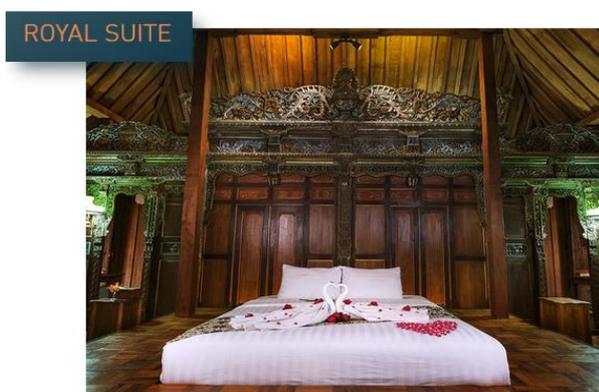
Klasifikasi : Bintang 4

### **2.6 Fasilitas Hotel Melva Balemong And Resort**

Hotel merupakan bagian integral dari industri pariwisata Akomodasi komersial ditemukan dalam keputusan Menparpostel yang menawarkan jenis layanan kamar dan hotel sebagai berikut:

Rooms Type Royal Suite disajikan pada gambar 2.3

**Gambar 2. 3 Kamar Type Royal Suite**



Sumber : Hotel Melva Balemong,2022

Rooms Type Family Suite disajikan pada gambar 2.4

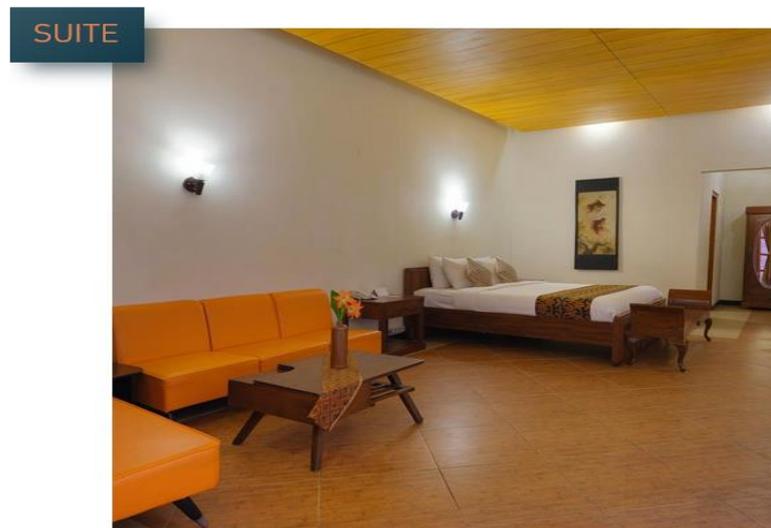
**Gambar 2. 4 Kamar Type Family Suite**



Sumber : Hotel Melva Balemong,2022

Rooms Type Suite disajikan pada gambar 2.5

**Gambar 2. 5 Kamar Type Suite**



Sumber : Hotel Melva Balemong,2022

Rooms Type kamar Executive disajikan pada Gambar 2.6

**Gambar 2. 6 Kamar Type Executive Suite**



Sumber : Hotel Melva Balemong,2022

Rooms Type Family Suite disajikan pada Gambar 2.7

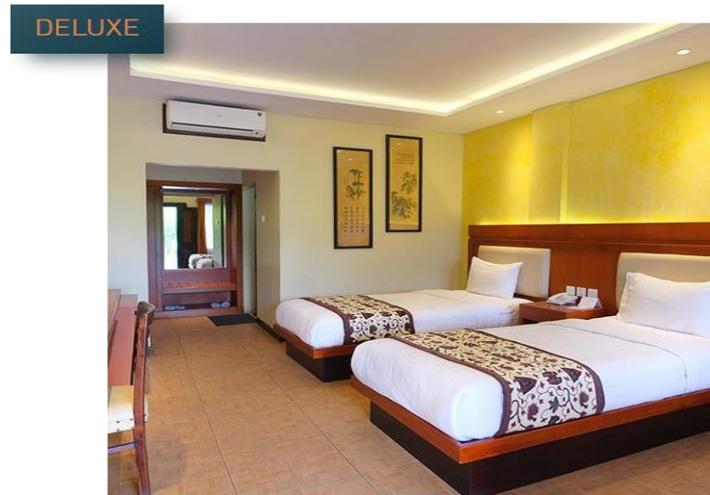
**Gambar 2. 7 Kamar Type Family Suite**



Sumber : Hotel Melva Balemong,2022

Rooms Type Deluxe Suite disajikan pada Gambar 2.8

**Gambar 2. 8 Kamar Type Deluxe Suite**



Sumber : Hotel Melva Balemong,2022

Rooms Type Standard Suite disajikan pada Gambar 2.9

**Gambar 2. 9 Kamar Type Standard**



Sumber : Hotel Melva Balemong,2022

3. Pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti:
  - a. Swimming Pool
  - b. Meeting Room
  - c. Fitness Center
  - d. PlayGroud Garden
  - e. Parking Area
  - f. Wifi
  - g. Restaurant

Swimming Pool Hotel Melva Balemong disajikan pada Gambar 2.10

**Gambar 2. 10 Fasilitas Swimming Pool**



Sumber : Hotel Melva Balemong,2022

Wellness Center Hotel Melva Balemong disajikan pada Gambar 2.11.

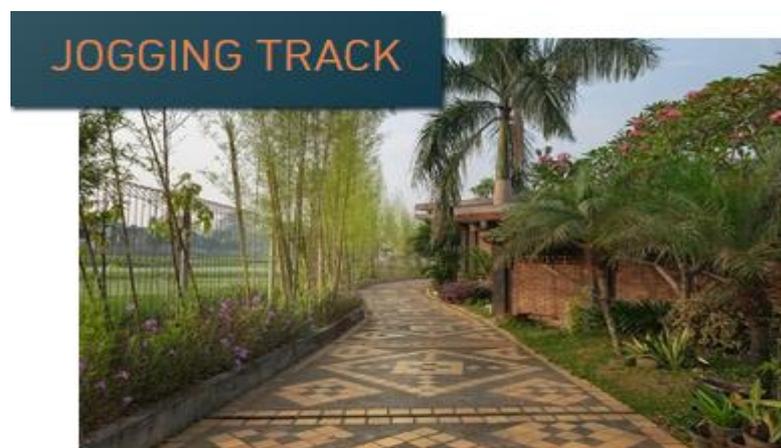
**Gambar 2. 11 Fasilitas Wellness Center**



Sumber : Hotel Melva Balemong,2022

Jogging Track Hotel Melva Balemong disajikan pada gambar 2.12

**Gambar 2. 12 Fasilitas Jogging Track**



Sumber : Hotel Melva Balemong,2022

### **2.7 Harga Room Hotel Melva Balemong.**

Harga Rooms Hotel Melva Balemong tersedia beberapa type kamar mulai dari Rp.550.000- Rp.4.800.000 yang terdapat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2. 1 Harga Room Hotel Melva Balemong**

Jenis Kamar	Rate Harga
Standard Room	Rp. 550.000
Deluxe Room	Rp. 600.000
Family Room	Rp. 1.800.000
Executive Room	Rp. 2.200.000
Suite Room	Rp. 2.800.000
Family Suite Room	Rp. 3.800.000
Royal Suite Room	Rp. 4.800.000

Sumber: Hotel Melva Balemong,2022

Harga Hotel Melva Balemong beberapa type kamar hotel, type standard room mula dari Rp.550.000, Deluxe Room Rp.600.000, Family Room Rp. 1.800.000, Executive Room Rp 2.200.000, Type Suite Room Rp 2.800.00,Family Suite Room Rp.3.800.000 dan Type Royal Suite Room Rp 4.800.000.

### **2.8 Identitas Responden**

Identitas responden dijelaskan guna mengetahui latar belakang responden yang telah memenuhi kualifikasi sebagai sampel yang diteliti oleh peneliti. Responden dari penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Melva Balemong. Adapun pertanyaan yang termuat dalam kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu pertanyaan mengenai identitas responden dan pertanyaan mengenai dua variabel independen yaitu harga dan brand *heritage* dan variabel dependen penelitian adalah keputusan untuk tinggal. Bagian ini menjelaskan identitas responden menurut jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Pengklasifikasian responden penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi secara jelas gambaran responden sebagai subjek penelitian. Gambaran umum dari masing-masing objek penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

### 2.8.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data primer yang sudah diolah, didapatkan hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut ini :

**Tabel 2. 2 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	56	56%
2	Perempuan	44	44%
Total		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.2 di atas dapat disimpulkan bahwa dari penelitian terhadap 100 responden menunjukkan bahwa penggolongan berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah laki-laki yaitu 56% ( 56 orang) dari total responden, sedangkan perempuan 44 % ( 44 orang) dari total responden.

### 2.8.2 Responden berdasarkan Usia

Dari penelitian 100 orang responden dengan klasifikasi berdasarkan umur disajikan pada Tabel 2.3 berikut ini :

**Tabel 2. 3 Usia Responden**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	18-24 Tahun	5	5%
2	25-30 Tahun	44	44%
3	30-35 Tahun	34	34%
4	> 35 Tahun	17	17%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden sebagian besar berusia lebih dari 25 - 30 tahun dengan persentase sebesar 44 % dari total responden diikuti dengan golongan umur 30 – 35 tahun dengan persentase

sebesar 34 % dari total responden, responden usia di atas 35 tahun dengan persentase 17% dari total responden, dan responden dengan persentase terkecil yaitu usia 18-24 tahun yaitu 5% dari total responden.

### 2.8.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada penelitian ini, 100 orang yang dipilih sebagai responden adalah yang berasal dari beberapa jenis pekerjaan, yaitu mahasiswa, TNI / POLRI, PNS, karyawan swasta, dan wirausaha. Adapun persebaran responden berdasarkan Jenis Pekerjaan disajikan dalam Tabel 2.4 berikut ini:

**Tabel 2. 4 Pekerjaan Responden**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa	4	4%
2	TNI/POLRI	2	2%
3	PNS	12	12%
4	Pegawai Swasta	73	73%
5	Wirausaha	9	9%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.4 yang tersaji di atas dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak berasal dari responden dengan pekerjaan sebagai Pegawai Swasta dengan persentase sebesar 73 % dari total responden, untuk PNS berada pada posisi kedua yaitu 12% dari total responden, diikuti dengan wirausaha dengan jumlah 12% untuk wirausaha 9 % dan mahasiswa dengan persentase paling kecil yaitu 4% dari total responden.

### 2.8.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Status pendidikan terakhir menunjukkan jenjang atau tingkatan pendidikan yang sudah pernah ditempuh oleh responden. berikut adalah data responden berdasarkan pendidikan terakhirnya disajikan pada Tabel 2.5

**Tabel 2. 5 Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tamat SD	0	0%
2	Tamat SMP	0	0%
3	Tamat SMA	12	12%
4	Tamat S1	85	85%
5	Tamat S2	3	3%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.5 dapat disimpulkan bahwa dengan total responden 100 orang, responden dengan dengan jumlah terbanyak yaitu, tamat S1 yaitu 85% dari total responden, diikuti oleh responden tamat SMA yaitu, 12% dari total responden dan responden tamat S2 3% dari total responden.

### 2.8.5 Responden Berdasarkan Pendapatan

Pada Penelitian ini, pendapatan yang dimaksud ialah bagaimana cara responden memperoleh pemasukan kesehariannya baik itu dari bekerja atau uang saku yang diberi orang tua (bagi Pelajar/Mahasiswa), berikut adalah data responden berdasarkan pendapatan yang disajikan pada Tabel 2.6

**Tabel 2. 6 Berdasarkan Pendapatan**

No	Pendapatan	Jumlah	Persentase
1	Rp. > 1.000.000	1	1%
2	Rp. 1.000.000- Rp. 1.500.000	5	5%
3	Rp. 1.500.000- Rp. 3.000.000	26	26%
4	Rp 3.000.000 – Rp. 5.000.000	0	0%
5	Rp > 5.000.000	68	68%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.6 pendapatan responden < Rp.1.000.000 sebanyak 1%, pendapatan responden Rp 1.000.000 s/d Rp 1.5000.000 sebanyak 6%, pendapatan responden Rp 1.500.000 s/d Rp 3.000.000 sebanyak 26%, pendapatan responden Rp 3.000.000 s/d Rp 5.000.0000 sebanyak 0 %, dan pendapatan responden > Rp 5.000.000 sebanyak 68%. Dari hasil survei tersebut, dapat diketahui keputusan untuk menginap di Hotel Melva Balemong didominasi oleh pengunjung yang berpenghasilan > Rp 5.000.000.

### **2.8.6 Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung ke Hotel Melva Balemong**

Pada penelitian ini, jumlah berkunjung responden selama mengunjungi Hotel Melva Balemong. berikut adalah data responden berdasarkan jumlah berkunjung ke Hotel yang disajikan pada Tabel 2.7

**Tabel 2. 7 Jumlah Berkunjung Ke Hotel**

No	Jumlah Berkunjung	Jumlah	Persentase
1	1 Kali	0	0%
2	2-5 Kali	66	66%
3	6-10 Kali	32	32%
4	>10 Kali	2	2%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan pada Tabel 2.7, dapat dilihat bahwa frekuensi berkunjung responden paling banyak yaitu 2-5 kali kunjungan sebesar 66% (66 orang), lalu diikuti dengan 6-10 kali kunjungan sebanyak 32% atau 32 responden.

### 2.8.7 Responden Berdasarkan Sumber Informasi

Sumber Informasi yang berhubungan dengan Hotel Melva Balemong untuk pengunjung dapat mengetahui info yang berhubungan dengan hotel dapat diketahui pengunjung dari berbagai sumber seperti dijelaskan pada Tabel 2.8

**Tabel 2. 8 Berdasarkan Sumber Informasi**

No	Sumber Informasi	Jumlah	Persentase
1	Website	5	5%
2	Media Sosial	29	29%
3	Teman/Rekan	38	38%
4	Keluarga/Kerabat	28	28%
Total		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil jawaban responden dapat bahwa sumber informasi responden mengenai Hotel Melva Balemong didominasi oleh teman/ rekan yaitu sebesar 38% atau 38 responden, kemudian diikuti oleh media sosial sebesar 29% atau 29 responden, dan diikuti oleh keluarga/kerabat 28% atau 28 responden yang terakhir yaitu *website* sebesar 5% atau 5 responden .berikut adalah data responden berdasarkan sumber informasi yang disajikan pada Tabel 2.8

### 2.8.8 Responden Berdasarkan Cara Pemesanan Hotel

Cara pemesanan Hotel Melva Balemong dapat dipesan oleh calon pengunjung dengan booking langsung ke hotel atau dengan pemesanan melalui online dengan menggunakan aplikasi atau web resmi. . berikut adalah data responden berdasarkan cara pemesanan Hotel yang disajikan pada Tabel 2.9

**Tabel 2. 9 Cara Pemesanan Hotel**

No	Pemesanan Hotel	Jumlah	Persentase
1	Langsung	37	37%
2	Online ( Web Resmi / Aplikasi booking hotel)	63	63%
Total		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil jawaban responden yaitu cara pemesanan hotel, cara pemesanan hotel tertinggi yaitu melalui online sebesar 63% atau 63 responden dan responden yang melakukan pemesanan hotel secara langsung 37% atau 37 responden.