

BAB II
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN IDENTITAS
RESPONDEN

2.1. Sejarah Queen Garden Hotel

Queen Garden Hotel merupakan hotel bintang tiga yang terletak di Munggang Sari, kelurahan Karang Salam, Kecamatan Baturraden, pada ketinggian + 670 M di atas permukaan laut dan berdekatan dengan Loka Wisata Baturraden. Queen Garden Hotel didirikan pada tahun 1977 dengan pemiliknya yang bernama Bapak Halim Irianto yang merupakan seorang Pengusaha Nasional di Purwokerto. Perkembangan dunia pariwisata yang semakin meningkat maka beliau mempunyai gagasan perlu adanya akomodasi untuk para wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Baturraden. Seiring berjalannya waktu, Queen Garden Hotel semakin ramai dan banyak dikunjungi oleh Wisatawan baik domestic maupun manca Negara dan Queen Garden Hotel memutuskan untuk bekerjasama dengan biro – biro travel.

Pada awal berdirinya, Queen Garden Hotel hanya memiliki 10 kamar saja, sebuah Restoran dan sebuah Discothique. Seiring dengan berjalannya waktu, Queen Garden Hotel sudah mulai banyak diminati dari mancanegara, baik secara Group maupun individu, disamping tamu – tamu domestic. Maka Queen Garden Hotel mulai menambah jumlah kamarnya menjadi 25 kamar beserta penambahan fasilitas seperti kolam renang. Dan hingga saat ini jumlah kamar Queen Garden Hotel berjumlah 72 kamar akan tetapi yang dioperasikan berjumlah 62 kamar.

Queen Garden Hotel terus melakukan penambahan fasilitas dan layanan seperti Laundry Service, Money Changer, Wide Parking Lot, Tennis Court, In house Video Program and Overseas TV Broadcasting, dll.

2.2. Logo Queen Garden Hotel

Menurut Rustan (2013) menyatakan bahwa logo adalah penyingkatan dari *logotype*. Dimana secara sederhana logo merupakan gambar atau huruf yang memiliki makna tertentu dan membentuk identitas suatu perusahaan. Pada huruf “Q” di logo Queen Garden Hotel terdapat sebuah mahkota di atasnya, karena sesuai dengan nama hotelnya yaitu Queen yang berwarna hijau. Sedangkan dibawahnya terdapat tulisan Baturraden yang menggunakan warna hitam.

Gambar 2 .1 Logo Queen Garden Hotel



Sumber: Queen Garden Hotel, 2024

2.3. Visi Dan Misi Queen Garden Hotel

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan dan impian yang akan dicapai. Agar perusahaan dapat bertahan, pastinya perusahaan harus merumuskan tujuannya kedalam visi dan misi. Visi merupakan cita – cita

atau tujuan yang ingin dicapai organisasi / perusahaan dalam jangka panjang. Sedangkan misi merupakan cara yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Tentunya visi misi penting bagi perusahaan supaya perusahaan dapat fokus untuk melanjutkan bisnisnya dalam jangka panjang. Berikut merupakan Visi dan Misi dari Queen Garden Hotel Baturraden :

a. VISI

“Membangun Industri Pariwisata di Kabupaten Banyumas dengan menyediakan sarana yang memadai untuk turis mancanegara maupun Domestik sesuai dengan situasi kebutuhan dan perkembangan jaman serta kebutuhan pasar.”

Visi tersebut memuat mengenai gambaran, tujuan, dan cita – cita yang ingin dicapai Queen Garden Hotel untuk menjadi sarana akomodasi terbaik.

b. MISI

Berdasarkan company profile, Queen Garden Hotel memiliki misi yang diantaranya sebagai berikut :

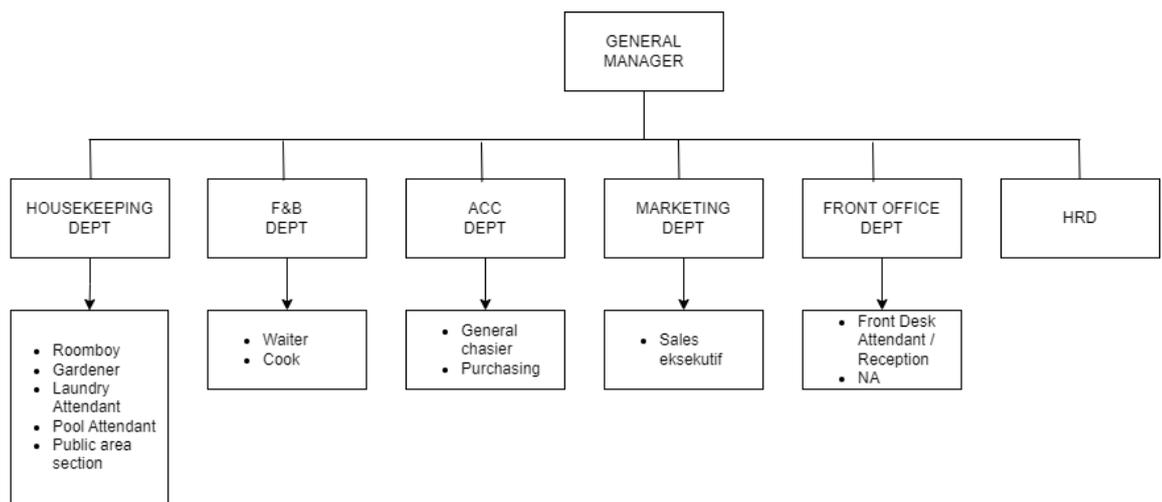
- 1) Membantu Program Pemerintah dalam bidang Industri guna meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.
- 2) Mengembangkan perluasan/kawasan wisata kearah timur di Baturraden
- 3) Menyediakan lapangan kerja bagi masyarakat kawasan wisata, sehingga mereka tidak hanya sebagai penonton tapi pelaku wisata.

- 4) Menumbuh kembangkan nilai nilai budaya yang ada di Kabupaten Banyumas menjadikan aset yang menghasilkan provit secara makro.
- 5) Merangsang pertumbuhan ekonomi kerakyatan yang ada di Kabupaten Banyumas dan sekitarnya.

2.4. Struktur Organisasi Queen Garden Hotel

Struktur organisasi merupakan susunan antar bagian dan jabatan yang ada di sebuah perusahaan untuk menjelaskan alur tugas dan wewenang. Stuktur organisasi menjadi salah satu aspek penting yang harus ada pada setiap perusahaan supaya karyawan memiliki tanggung jawab, dan supaya tidak adanya tumpang tindih jabatan. Dengan adanya struktur organisasi juga memudahkan dalam proses pengambilan keputusan dan meningkatkan efesiensi dan efektivitas.

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Queen Garden Hotel



Sumber: Queen Garden Hotel, 2024

2.5. Deskripsi Jabatan

Berdasarkan struktur organisasi Queen Garden Hotel, berikut merupakan tugas serta tanggung jawab masing – masing bagian :

1. *General Manager*

General manager memegang posisi tertinggi dalam struktur organisasi Queen Garden Hotel. General Manager bertanggung jawab atas pengelolaan operasional hotel sehari-hari dan menjadi pemimpin di Queen Garden Hotel. GM juga bertugas untuk merencanakan, mengatur, mengarahkan manajemen hotel.

2. *Housekeeping Department*

Merupakan sebuah departemen yang bertugas untuk menjaga kebersihan, perawatan, dan keindahan tata ruang hotel. Ruang lingkup housekeeping sangatlah luas, terdiri dari ;

- a. Room section / Roomboy, bertugas untuk bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan tamu di setiap kamar hotel. Ketika ada tamu melakukan checkout dan, room section bertugas membersihkan dan merapikan kamar supaya siap huni ketika ada tamu yang akan menempati kamar tersebut.
- b. Public area section, bertugas untuk membersihkan fasilitas publik seperti lobi, resto, kolam renang, dll. Fasilitas publik harus dijaga kebersihannya mengingat banyaknya tamu yang memanfaatkan fasilitas tersebut.

- c. Laundry section, bertugas untuk membersihkan dan mencuci kain yang digunakan dikamar hotel. Selain itu juga memberikan jasa laundry ke tamu hotel.
- d. Florist and Gardener, bertugas untuk merawat kebersihan dan keindahan taman di hotel.

3. *Food and Beverage Department*

F&B Department merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pengolahan hingga penyajian makanan dan minuman yang ada di hotel. Terdiri dari 2 bagian, yaitu *Food & Beverage Product* dan *Food Beverage Service*.

- a. Waiter, bertugas untuk melayani segala kebutuhan tamu mulai dari menyiapkan meja untuk tamu, mengantar menu dan menyampaikan informasi hingga mengantarkan makanan kepada tamu hotel.
- b. Cook, bertugas untuk membuat resep, menentukan dan menakar bahan-bahan masakan, hingga proses memasak.

4. *Accounting Department*

Bertanggung jawab untuk mengendalikan kegiatan operasional keuangan di hotel, sehingga menghasilkan laporan keuangan. Accounting department terbagi menjadi 2 section, yaitu :

- a. General Cashier, bertugas untuk mencatat semua laporan keuangan hotel mulai dari penjualan kamar, makanan,

- minuman, bertugas untuk mencatat semua laporan keuangan hotel mulai dari penjualan kamar, makanan, minuman, dll
- b. Purchasing, bertugas untuk memenuhi kebutuhan hotel berdasarkan purchase request yang kemudian bagian purchasing membuat purchase order yang akan dilakukan proses pembelian barang

5. *Marketing Department*

Marketing department harus selalu menciptakan ide yang menarik yang bertujuan supaya informasi mengenai hotel dapat tersampaikan dengan baik ke target pasar. Berikut merupakan beberapa tugas *Sales eksekutif*:

- a. Mengelola media sosial, *marketing department* harus memastikan bahwa akun media sosial dikelola dengan baik dan menciptakan konten yang terbaru dan menarik untuk menarik perhatian tamu.
- b. Menjalani kerjasama dengan agen perjalanan.

6. *Front Office Department*

Front office menjadi department yang paling banyak berkomunikasi dengan tamu hotel oleh karena itu seorang fda harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, selain itu berkepribadian yang ramah. Tugas seorang FO department yaitu :

- a. Front desk attendant, bertugas untuk melakukan penyambutan ketika tamu datang dan membantu proses check in dan check

out selain itu juga bekerjasama dengan roomboy dalam mengelola kamar hotel.

- b. NA (*Night Auditor*), memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab penting yang memastikan operasional hotel berjalan lancar selama malam hari. Tugasnya ialah menyelesaikan laporan harian, membantu tamu yang check in dan check out malam hari, mengawasi operasional front desk dan public area selama malam hari, dll.

7. HRD

Bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan SDM di hotel. HRD juga bertugas untuk melakukan rekrutmen karyawan, menentukan *salary*, mengadakan pelatihan untuk SDM hotel hingga pemberian kompensasi karyawan.

2.7. Identitas Perusahaan Queen Garden Hotel

Identitas Queen Garden Hotel diperoleh oleh penulis melalui studi dokumen perusahaan :

Nama perusahaan : Queen Garden Hotel
 Alamat : Jl. Perhutani Dusun Munggangsari,
 Karangsalam, Kec. Baturaden, Kabupaten
 Banyumas, Jawa Tengah 53151
 WhatsApp : 085176779474
 Email : queen.baturraden@gmail.com
 Klasifikasi : Bintang 3

Pada Queen Garden Hotel terdapat 40 karyawan, berikut merupakan rincian sdm pada Queen Garden Hotel :

***Tabel 2.1 Karakteristik Karyawan Queen Garden Hotel
Berdasarkan Jenis Kelamin***

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki – laki	36
2	Perempuan	4
	Total	40

Sumber : Queen Garden Hotel, 2024.

Berdasar tabel 2.1 menyatakan bahwa mayoritas karyawan Queen Garden Hotel berjenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 36 orang dan perempuan hanya 4 orang. Dari jumlah tersebut dapat dilihat bahwa Queen Garden Hotel cenderung untuk merekrut karyawan laki – laki aktivitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada tamu adalah 24 jam pelayanan. Oleh karena itu pekerjaan yang dilakukan banyak menuntut ketahanan fisik yang kuat, sehingga karyawan laki-laki secara umum dipandang lebih baik dari karyawan perempuan.

***Tabel 2.2 Karakteristik Karyawan Queen
Garden Hotel Berdasarkan Usia***

No	Usia (Tahun)	Jumlah
1	≤ 30 tahun	6
2	> 30 – 40 tahun	20
3	> 40 – 50 tahun	9
4	> 50 tahun	5
	Total	40

Sumber : Queen Garden Hotel, 2024

Berdasar tabel 2.2 bahwa karyawan Queen Garden Hotel rata – rata berusia > 30 – 40 tahun yaitu sebanyak 20 orang. Data tersebut menyatakan sebagian besar karyawan Queen Garden Hotel berusia muda dan pada umur yang produktif. Hal ini dikarenakan karyawan yang berusia muda memiliki semangat kerja yang relatif tinggi, mudah menyesuaikan diri dan terbuka untuk menerima masukan.

Tabel 2.3 Karakteristik Karyawan Queen Garden Hotel Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SD	4
2	SLTP	6
3	SMA	15
4	D1	11
5	S1	6
Total		40

Sumber : Queen Garden Hotel, 2024.

Berdasar tabel 2.3 menyatakan bahwa sebagian besar karyawan Queen Garden Hotel memiliki pendidikan SMA yaitu sebanyak 15 orang lalu diikuti dengan karyawan yang berpendidikan D1 yaitu sebanyak 11 orang, dan S1 sebanyak 6 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas karyawan Queen Garden Hotel berpendidikan menengah keatas.

2.7. Jenis Kamar Queen Garden Hotel

Terdapat beberapa jenis kamar di Queen Garden Hotel, yaitu :

Tabel 2.4 Jenis Kamar Queen Garden Hotel

No	Jenis Kamar	Gambar
1.	Deluxe room	
2.	Superior room	
3.	Standart room	

Sumber : Quen Garden Hotel, 2024

2.8. Fasilitas Queen Garden Hotel

Sebagai hotel bintang 3, Queen Garden Hotel memiliki fasilitas yang cukup lengkap, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.5 Fasilitas Queen Garden Hotel

No	Fasilitas	Gambar
1.	Kolam renang	
2.	Ballroom	
3.	Lapangan outbond	
4.	Ruang makan	
5.	Lapangan tennis	
6.	Tempat parkir	

Sumber : Queen Garden Hotel, 2024

2.9. Identitas Responden

Dalam penelitian ini, total seluruh responden sebanyak 97 orang. Pemilihan responden menggunakan teknik non probability yaitu purposive sampling dan accidental sampling. Responden merupakan orang yang sedang melakukan checkout dari Queen Garden Hotel. Adapun pertanyaan yang termuat dalam kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu pertanyaan mengenai identitas responden dan pertanyaan mengenai ketiga variabel independen yaitu promosi, *e-wom*, lokasi, dan variabel dependen penelitian yaitu keputusan menginap. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pekerjaan, pendapatan, lama menginap, jenis kamar, dan alasan menginap. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Adapun responden harus memenuhi beberapa syarat tertentu, yaitu sebagai berikut :

1. Berusia 20 tahun atau keatas.
2. Mengambil keputusan untuk menginap di Queen Garden Hotel.
3. Bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

2.10. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data primer yang sudah diolah, maka didapat hasil penyebaran responden jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – Laki	55	57
2	Perempuan	42	43
	Total	97	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan data dari tabel 2.6 dapat diketahui bahwa responden tamu Queen Garden Hotel yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 43% dan berjenis kelamin laki – laki sebanyak 57%. Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa pada penelitian ini, jumlah responden laki - laki lebih banyak dari responden perempuan yang berkunjung ke Queen Garden Hotel dikarenakan pria seringkali lebih aktif dibanding wanita dan lebih sering untuk melakukan *solo travelling* dibanding wanita.

2.11. Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 20 Tahun	1	1
2	20 - 24 Tahun	13	13
3	25 - 29 Tahun	17	18
4	30 - 34 Tahun	10	10
5	35 – 38 Tahun	7	7
6	>38 Tahun	49	51
	Total	97	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan data dari tabel 2.7 dapat diketahui bahwa mayoritas tamu Queen Garden Hotel berada pada rentang usia > 38 tahun dengan

jumlah sebanyak 51%, 25 – 29 tahun dengan jumlah 17%, 20 – 24 tahun sejumlah 13%. Disisi lain jumlah responden paling sedikit berada pada rentang usia 30 - 34 tahun yaitu 10% dan < 20 tahun yaitu 1%. Pada rentang usia > 38 tahun biasanya seseorang memiliki keinginan untuk meluangkan waktunya untuk berlibur atau melakukan kegiatan lainnya.

2.12. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada penelitian ini, terdapat 97 responden dan terdapat berbagai pekerjaan . Adapun persebaran responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	17	18
2	Pegawai Swasta	26	27
3	Pegawai BUMN/BUMD	10	10
4	Wiraswasta	13	13
5	Mahasiswa	11	11
6	Pensiunan	15	15
7	Ibu Rumah Tangga	5	5
	Total	97	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 2.8 bahwa reponden yang berkunjung ke Queen Garden Hotel paling dominan merupakan pegawai swasta dengan persentase 26%. Jumlah terbanyak selanjutnya ialah PNS/TNI/POLRI dengan jumlah 17%, Pensiunan sebanyak 15%, Wiraswasta sebanyak 13%, Pegawai BUMN/BUMD sebanyak 10%, Mahasiswa berjumlah 11%, dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 5%. Hal ini memberikan

penjelasan bahwa konsumen pengunjung Queen Garden Hotel adalah kalangan orang yang sudah bekerja di sektor swasta merupakan konsumen yang potensial pada produk jasa Queen Garden Hotel.

2.13. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir karyawan pada Surya Yudha Hotel Banjarnegara dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 2.9 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	15	15
4	Sarjana/Diploma	70	72
5	Pasca Sarjana	12	12
	Total	97	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 2.9 tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas tamu Queen Garden Hotel memiliki pendidikan terakhir Sarjana/Diploma dengan jumlah sebanyak 72%. Yang kemudian disusul oleh pendidikan SMA dengan jumlah 15% dan Pasca Sarjana sejumlah 12%.

2.14. Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Dalam penelitian ini, pendapatan yang dimaksud ialah bagaimana cara responden memperoleh pemasukan kesehariannya. Berikut merupakan persebaran responden berdasarkan pendapatan perbulannya :

Tabel 2.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

No	Pendapatan	Jumlah	Persentase
1	> Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000	22	23
2	> Rp. 2.500.000 – Rp. 4.000.000	28	29
3	> Rp. 4.000.000 – Rp. 5.500.000	15	15
4	> Rp. 5.500.000	32	33
	Total	97	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 2.10 tersebut bahwa mayoritas konsumen sejumlah 32% berpendapatan > Rp. 5.500.000 dan sejumlah 29% berpendapatan > Rp. 2.500.000 – Rp. 4.000.000. Paling sedikit dengan jumlah 15% berpendapatan > Rp. 4.000.000 – Rp. 5.500.000.

2.15. Responden Berdasarkan Lama Menginap

Karakteristik responden berdasarkan lama menginap pada Queen Garden Hotel dapat dilihat berdasarkan tabel berikut :

Tabel 2.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap

No	Lama Menginap	Jumlah	Persentase
1.	1 hari	68	70
2.	2 hari	29	30
	Total	97	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.11 terlihat jawaban responden pada kuesioner, bahwa mayoritas menginap hanya selama 1 – 2 hari saja. Dan paling banyak hanya menginap selama 1 hari dengan jumlah 70% dan 30% sisanya menginap selama 2 hari.

2.16. Responden Berdasarkan Tipe Kamar

Persebaran responden berdasarkan tipe kamar dapat dilihat berdasarkan tabel berikut :

Tabel 2.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Kamar

No	Tipe Kamar	Jumlah	Persentase
1	Standart	11	12
2	Superior	33	34
3	Deluxe	53	54
	Total	97	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 2.12 tersebut bahwa mayoritas konsumen memilih kamar deluxe yaitu sebanyak 54%. Kemudian disusul oleh kamar superior sebanyak 33% dan kamar standart sebesar 11%. Mayoritas responden memilih kamar type deluxe kamar deluxe karena kamar ini menawarkan kenyamanan dan fasilitas yang lebih baik dibandingkan tipe kamar lainnya. Kamar deluxe biasanya lebih luas, memiliki pemandangan yang indah, dan dilengkapi dengan fasilitas premium.

2.17. Responden Berdasarkan Alasan Menginap

Setiap orang memiliki alasan menginap yang beragam, dalam penelitian ini terdapat 4 alasan yaitu keperluan tugas, untuk liburan, urusan kantor, dan lainnya. Persebaran responden berdasarkan alasan menginap dapat dilihat berdasar tabel berikut :

Tabel 2.13 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menginap

No	Alasan Menginap	Jumlah	Persentase
1	Tugas dan urusan kantor	15	16%
2	Liburan	68	70%
3	Lainnya	14	14%
	Total	97	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.13 tersebut dapat dilihat bahwa konsumen yang datang ke Queen Garden Hotel mayoritas untuk pergi berlibur dengan

jumlah sebesar 68%. Mengingat Queen Garden berada didekat lokawisata yang cocok untuk berlibur bersama keluarga ataupun melakukan kegiatan seperti Outbond, dll.