

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Hotel Studio Inn & Suites Semarang

Hotel Studio Inn & Suites Semarang milik Rinjani adalah Hotel di wilayah Jawa Tengah yang mempunyai 49 kamar yang memberikan kehangatan dan keramahtamahan yang tulus dan sentuhan khas modern. Katagori Kamar yang dimiliki Hotel Studio Inn & Suites Semarang antara lain, Deluxe 24 kamar, Executive 17 kamar, Suites 7 kamar, Family Suites 1 kamar.

Hotel Studio Inn & Suites Semarang terletak di Jl. Rinjani No.10 D, Bendungan, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa Tengah hanya sekitar 15 menit dari Bandara Ahmad Yani dan pusat keramaian kota, pusat perbelanjaan, kantor-kantor pemerintahan, universitas dan rumah sakit. Dirancang dengan gaya minimalis modern yang berbeda dan bangunan-bangunan lain di sekitarnya,.

Hotel Studio Inn & Suites Semarang dipimpin oleh Bapak Budi Hardjanto. Hotel ini memiliki banyak fasilitas diantaranya “*Inn Coffee*” merupakan café restoran *open space sky* yang menyediakan berbagai macam minuman kopi, pastry, roti, coklat dan juga menawarkan berbagai macam masakan ala Asia dan Barat dengan pilihan istimewa. Kemudian “*D’Best Karaoke*” menyediakan 11 ruangan karaoke keluarga dengan fasilitas lengkap , “*Rekreasi*

danKebugaran” terdapat Spa diperuntukan untuk tamu maupun umum. “*Ruang Pertemuan dan Banquet*” tersedia 2 buah ruang pertemuan sangat cocok untuk seminar, pertemuan dan keperluan lainnya..

2.2. Visi dan Misi Hotel Studio Inn & Suites Semarang

Visi dari Hotel Studio Inn & Suites Semarang adalah Berusaha menjadi perusahaan manajemen Perhotelan Indonesia khususnya di wilayah Semarang Jawa Tengah yang memberi kesan berbeda dan memberikan kesan positif dengan semua kalangan.

Misi dari Hotel Studio Inn & Suites Semarang adalah Kami bertujuan untuk memberikan pelayanan Hotel hingga tamu merasakan sensasi seperti berada di rumah idaman.

2.3. Bentuk Logo Hotel Studio Inn & Suites Semarang

Menurut Wikipedia, logo merupakan suatu gambar atau sekedar sketsa dengan arti tertentu, dan mewakili suatu arti dari perusahaan, daerah, organisasi, produk, negara, lembaga, dan hal lainnya membutuhkan sesuatu yang singkat dan mudah diingat sebagai pengganti dari nama sebenarnya. Logo Hotel Studio Inn & Suites Semarang ditunjukkan pada Gambar 2.1 berikut ini:

Gambar 2.1**Logo Hotel Studio Inn & Suites Semarang**

Sumber : Hotel Studio Inn & Suites Semarang 2020

Sebuah logo tentunya mengandung makna tersirat di dalamnya. Makna logo Hotel Studio Inn & Suites Semarang adalah:

1. Atap rumah :berarti sesuatu yang kokoh, yang mengayomi dan melindungi.
2. Roda : sebagai roda manajemen operasional Hotel. Menggambarkan upaya keras yang di tempuh secara terus menerus seperti roda yang berputar tidak kenal Lelah.
3. “Your Home Away From Home” : sebagai symbol walau jauh dari rumah, tamu merasakan menginap senyaman dirumah sendiri.

2.4. Budaya Hotel Studio Inn & Suites Semarang

Hotel Studio Inn & Suites Semarang mengembangkan 4 Norma Budaya Perusahaan yang disebut Iklim Kerja Organisasi untuk diterapkan di perusahaan kami:

a. Keterbukaan

Komitmen untuk membangun iklim keterbukaan dalam mendorong orang-orang dalam organisasi lebih berani dalam berpikir. Persepsi motivasi satu tim tentang kerja sama dan rasa saling percaya dalam kreativitas individu dan kelompok, mengungkapkan ide-ide cemerlang, mengembangkan ide, mengambil risiko, interaksi antara individu dan kelompok, kompetisi konstruktif, dan resolusi konflik terbuka.

b. Keteladanan

Komitmen memberi teladan dengan memperhatikan pola pikir, pola pandang dan desain tindakan orang lain. Contoh: Orang yang relevan mengakui ide berharga untuk memberikan umpan balik segera, menghargai perasaan orang lain, peduli terhadap orang dan lingkungan, menghormati kesepakatan bersama (Tim).

c. Pemberdayaan

Komitmen untuk memberdayakan dan meningkatkan orang dalam organisasi di semua tingkatan, sehingga proses delegasi dapat berjalan dengan lancar. Pengembangan pribadi, tumbuh dan berkembang secara profesional, kebebasan untuk mencoba cara-cara baru, menetapkan tujuan kerja yang menantang tetapi realistis, berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan tujuan, mendelegasikan tugas dan wewenang, pemecahan masalah kreatif tingkat tekanan kerja yang wajar, dan tingkat pengawasan yang moderat.

d. Jejaring

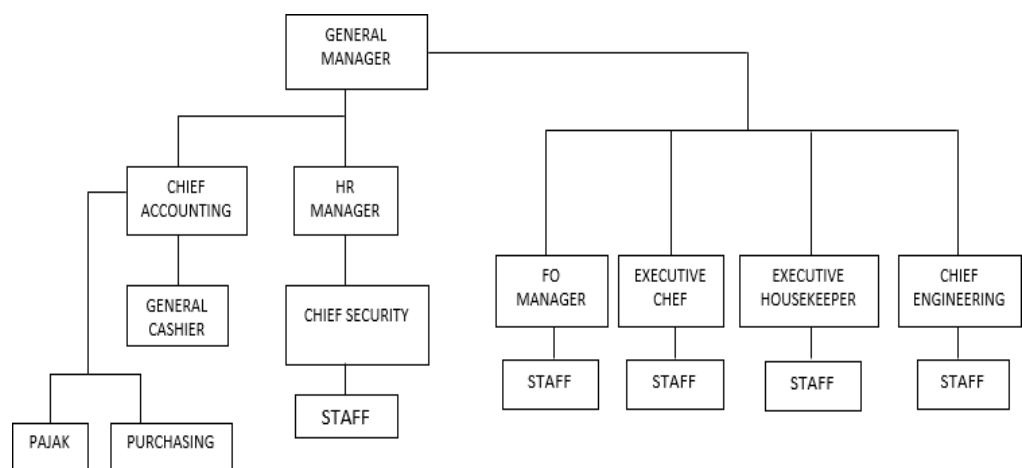
Komitmen untuk membangun jaringan (komunikasi/hubungan kerja) yang berorientasi pada keterbukaan, keteladanan, dan pemberdayaan. Penggunaan data dan informasi secara kolektif, sumber daya dan fasilitas kerja yang memadai, dukungan moral yang memadai, dan komunikasi dua arah.

2.5. Struktur Organisasi Hotel Studio Inn & Suites Semarang

Struktur Organisasi merupakan mekanisme formal yang sangat penting bagi perusahaan. Adanya struktur organisasi ini dapat membantu pencapaian tujuan yang efektif dan efisien. Adapun struktur organisasi sebagai berikut :

Gambar 2.2

Struktur Organisasi Hotel Studio Inn & Suites Semarang



Sumber: Hotel Studio Inn & Suites Semarang 2019

Berdasarkan struktur organisasi tersebut maka dapat dijelaskan mengenai deskripsi jabatannya, yakni merupakan penjelasan tentang apa

yang dilakukan oleh orang yang menduduki jabatan tersebut. Penjelasan ini berisi tentang tugas-tugas, hubungan laporan, kondisi kerja dan tugas tanggung jawab masing-masing bagian di dalam struktur organisasi tersebut. Deskripsi jabatan dari Hotel Studio Inn & Suites Semarang adalah sebagai berikut :

1) General Manager

Bertanggung jawab atas kelangsungan hidup perusahaan.

- Memimpin, mengkoordinasi, mengawasi pelaksanaan tugas perusahaan.
- Melaksanakan kewenangan otoritas pengeluaran biaya operasional.
- Merencanakan, mengelola dan mengawasi proses penganggaran di perusahaan.
- Memutuskan dan membuat kebijakan bagi untuk kemajuan perusahaan.

2) Chief Accounting : Bertanggung jawab terhadap perencanaan dan kebijakan dibidang keuangan, praktek akuntansi termasuk menangani dan menilai laporan keuangan sebelum menjadi laporan fiscal perusahaan.

- General Cashier : Mengelola kas kecil dan kas brankas unit hotel
- Pajak : Bertanggung jawab terhadap segala kegiatan yang berkaitan dengan perpajakan hotel

- Purchasing : Bertanggung jawab terhadap semua kebutuhan hotel serta membelanjakan kebutuhan hotel untuk kelancaran operasional hotel
- 3) Human Resources Manager : Bertanggung jawab terhadap aktivitas perusahaan serta semua yang berhubungan dengan karyawan.
- Chief Security : Bertanggung jawab terhadap keamanan seluruh hotel dan menjaga kenyamanan dan kelancaran hotel, serta memberikan perlindungan terhadap karyawan atau aset yang ada di dalam hotel tersebut
 - Executive Chef : Mengawasi jalannya perasional dapur serta membuat resep dan biaya yang dikeluarkan (food cost)
 - Executive Housekeeper : Menjaga dan mengkoordinasi kebersihan area hotel agar selalu bersih dan rapi
 - Front Office Manager : Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan pemasaran tentang harga kamar hotel
 - Chief Engineer : Bertanggung jawab terhadap operasional, repair dan maintenance hotel
- 4) Staff

Membantu seluruh kegiatan operasional hotel serta administrasi sesuai dengan jabatan di masing-masing department mereka bekerja.

2.6 Ketenagakerjaan Hotel Studio Inn & Suites Semarang

Hotel Studio Inn & Suites Semarang mempekerjakan tenaga kerja tetap, tenaga kerja kontrak dan tenaga kerja harian. Tenaga kerja tetap adalah karyawan perusahaan yang sudah diangkat menjadi pegawai tetap oleh perusahaan. Tenaga kerja kontrak adalah tenaga kerja yang bekerja dengan jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian kontrak kerja. Sedangkan tenaga kerja harian adalah tenaga kerja yang direkrut oleh perusahaan untuk membantu pelaksanaan aktivitas perusahaan. Tenaga kerja kontrak dan tenaga kerja harian mempunyai masa kerja terbatas, biasanya satu tahun atau tergantung kebijakan perusahaan. Jika perusahaan masih membutuhkannya, maka dapat dilakukan perpanjangan kontrak. Tenaga kerja tetap memiliki masa kerja tertentu seperti yang tertera pada kesepakatan kerja bersama yang ditandatangani antara pihak perusahaan dengan pekerja saat pekerja tersebut diterima sebagai karyawan di Hotel Studio Inn & Suites Semarang.

Hotel Studio Inn & Suites Semarang mengklasifikasikan tenaga kerjanya menjadi tenaga kerja terdidik dan tidak terdidik. Tenaga kerja terdidik yang direkrut oleh perusahaan diutamakan yang belum pernah

bekerja dengan tujuan untuk mempermudah dalam pembentukan sikap kerja sesuai dengan budaya perusahaan dan memenuhi kriteria seperti memiliki jiwa kepemimpinan, dan komunikatif. Untuk tenaga kerja tidak terdidik biasanya ditempatkan pada pekerjaan tertentu, seperti buruh angkut, *cleaning service* dengan mengutamakan keuletan dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Pengembangan karyawan ditetapkan oleh perusahaan dengan mengikut sertakan karyawan yang mempunyai kemampuan berdasarkan prestasi kerja melalui training, seminar, maupun pendidikan lanjutan. Selain karyawan dimotivasi dengan adanya promosi jabatan sehingga karyawan tetap semangat dalam bekerja, promosi jabatan diperuntukkan bagi semua karyawan sesuai dengan penilaian dan prestasi kerja.

2.7 Identitas Responden

Identitas disajikan untuk mengetahui keadaan atau latar belakang responden sebagai sampel. Identitas responden diuraikan melalui pengelompokan berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan, asal daerah, penghasilan, tujuan menginap dan pertama kali mengenal Hotel Studio Inn & Suites. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Responden merupakan tamu Hotel Studio Inn & Suites Semarang

Berdasarkan data yang telah diisi oleh responden, diperoleh identitas responden tentang jenis kelamin, umur, pekerjaan, asal daerah pendapatan, tujuan menginap dan pertama kali mengenal Hotel Studio Inn & Suites sebagai berikut :

2.7.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologi laki-laki dan perempuan yang menentukan perbedaan peran mereka dalam menyelenggarakan upaya meneruskan garis keturunan. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui *gender* atau jenis kelamin responden yang menjadi pelanggan Hotel Studio Inn & Suites Semarang. Berikut ini telah disajikan mengenai data responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2.3

Jenis Kelamin Responden

Nomor	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase(%)
1	Laki-laki	68	68
2	Perempuan	32	32
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 68% dan untuk sisanya berjenis kelamin perempuan sebanyak 32%. Hal tersebut dikarenakan untuk memesan kamar di hotel biasanya atas nama laki-laki sebagai kepala keluarga dan laki-laki lebih sering dinas luar kota serta urusan meeting bisnis dibandingkan perempuan.

2.7.2 Responden Berdasarkan Umur

Pelanggan Hotel Studio Inn & Suites Semarang terdiri dari berbagai umur yang berbeda-beda. Umur dapat mengukur tingkat pemikiran mulai dari

umur remaja hingga umur dewasa, hal ini memungkinkan pemikiran responden bervariasi. Berikut disajikan data responden berdasarkan umur :

Tabel 2.4
Umur Responden

Nomor	Umur	Frekuensi	Presentase(%)
1	<20-29 Tahun	41	41
2	30-39 Tahun	21	21
3	40-49 Tahun	23	23
4	50-64 Tahun	15	15
5	>64 Tahun	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.2, dapat diketahui bahwa mayoritas umur responden yaitu antara 20 hingga 29 tahun, yaitu sebanyak 41% dari total sampel dan selanjutnya umur 40 hingga 49 tahun sebanyak 23%. Hal ini menandakan bahwa konsumen Hotel Studio Inn & Suites pegawai/karyawan muda yang ditugaskan kunjungan dinas di Semarang.

2.7.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pelanggan Hotel Studio Inn & Suites Semarang memiliki pekerjaan yang bermacam-macam, sehingga responden dalam penelitian ini juga bervariasi dan memiliki preferensi masing-masing. Berikut ini disajikan jenis pekerjaan responden pelanggan Hotel Studio Inn & Suites Semarang pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.5
Pekerjaan Responden

Nomor	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase(%)
1	Pelajar/ Mahasiswa	26	26
2	Pegawai Swasta	23	23
3	Wiraswasta/ Pengusaha	23	23
4	Pegawai Negeri/ BUMN	18	18
5	Lainnya	10	10
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dalam tabel 2.3 dapat diketahui bahwa mayoritas pekerjaan responden pelanggan Hotel Studio Inn & Suites Semarang adalah pelajar/mahasiswa, yaitu sebanyak 26 % dan pegawai swasta sebanyak 23 %. Hal ini terjadi karena untuk berlibur yang lebih tertarik untuk menginap dihotel rata-rata pelajar/ mahasiswa serta pegawai swasta yang ditugaskan lapangan ke luar kota.

2.7.4 Responden Berdasarkan Asal Daerah

Pelanggan Hotel Studio Inn & Suites Semarang memiliki latar belakang asal daerah yang berbeda, sehingga responden dalam penelitian ini juga bervariasi dan memiliki preferensi masing-masing. Berikut ini disajikan asal daerah responden pelanggan Hotel Studio Inn & Suites Semarang pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.6
Asal Daerah Responden

Nomor	Asal Daerah	Frekuensi	Presentase(%)
1	Semarang	56	56
2	Luar Semarang	44	44
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.4, dapat diketahui bahwa mayoritas asal daerah responden yaitu berasal dari Semarang, yaitu sebanyak 56% dari total sampel dan luar Dari Semarang sebanyak 44%. Hal ini menandakan bahwa Pelanggan Hotel Studio Inn & Suites Semarang kebanyakan adalah berasal dari Semarang karena banyak tamu dari Semarang yang *staycation* di Semarang namun mencari suasana baru.

2.7.5 Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

Pelanggan Hotel Studio Inn & Suites Semarang memiliki pendapatan per bulan masing-masing, penelitian ini mengelompokkan besaran pendapatan responden per bulan . Berikut adalah sajian data pengelompokan pendapatan responden per bulan:

Tabel 2.7
Pendapatan Per Bulan Responden

Nomor	Pendapatan Per bulan	Frekuensi	Presentase(%)
1	Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000	31	31
2	>Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	18	18
3	>Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	29	29
4	>Rp10.000.000- Rp20.000.000	16	16
5	> Rp 20.000.000	6	6
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.5, responden dengan pendapatan per bulan Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000 adalah yang terbanyak, yaitu 31% dari jumlah total sampel. Kemudian terbanyak kedua adalah responden dengan pendapatan >Rp 5.000.000-Rp 10.000.000, yaitu 29%, responden dengan pendapatan >Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000 sebanyak 18%, pendapatan >Rp10.000.000- Rp20.000.000 sebanyak 16%, dan pendapatan > Rp 20.000.000 sebanyak 6%.

2.7.6 Responden Berdasarkan Tujuan Menginap

Pelanggan Hotel Studio Inn & Suites Semarang memiliki tujuan untuk menginap di Hotel Studio Inn & Suites dengan kebutuhan dan keperluan masing-masing, penelitian ini mengelompokkan tujuan responden menginap di Hotel Studio Inn & Suites Semarang . Berikut adalah sajian data pengelompokkan tujuan menginap responden :

Tabel 2.8
Tujuan Menginap Responden

Nomor	Tujuan Menginap	Frekuensi	Presentase(%)
1	Berlibur	47	47
2	Dinas	12	12
3	Bisnis	21	21
4	Lainnya	20	20
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.6 dapat diketahui bahwa mayoritas responden menginap di hotel bertujuan untuk berlibur sebanyak 47% dan untuk sisanya bertujuan untuk dinas luar kota sebanyak 12%, bisnis sebanyak 21% dan alasan lainnya sebanyak 20%. Hal tersebut dikarenakan Hotel

Studio Inn & Suites merupakan hotel budget yang terletak di tengah kota sehingga sering digunakan para pelanggan yang berlibur ke Semarang.

2.7.7 Responden Berdasarkan Sumber Informasi

Pelanggan Hotel Studio Inn & Suites Semarang pasti menginap di hotel memiliki sumber sehingga responden mengenal dan menginap di Hotel Studio Inn & Suites, penelitian ini mengelompokkan sumber responden mengenal dan menginap di Hotel Studio Inn & Suites Semarang . Berikut adalah sajian data pengelompokkan sumber responden mengenal dan menginap :

Tabel 2.9
Sumber Informasi Responden

Nomor	Sumber	Frekuensi	Presentase(%)
1	Keluarga/ Saudara	25	25
2	Relasi/ Teman	44	44
3	Iklan Media Massa	25	25
4	Lainnya	6	6
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.7, dapat diketahui bahwa mayoritas sumber responden mengenal Hotel Studio Inn & Suites yaitu berasal dari relasi/teman, yaitu sebanyak 44% dari total sampel dan iklan media massa serta keluarga masing-masing 25%. Hal ini menandakan bahwa Pelanggan Hotel Studio Inn & Suites Semarang kebanyakan mengetahui Hotel Studio Inn & Suites dari mulut ke mulut.