

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN IDENTITAS RESPONDEN

HOTEL CANDISARI KEBUMEN

Dalam bab ini disajikan sejarah perkembangan perusahaan, fasilitas yang tersedia, visi dan misi, logo, lokasi, struktur organisasi, dan identitas responden dalam penelitian ini.

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

2.1.1 Sejarah Dan Perkembangan Perusahaan

Dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat, Kabupaten Kebumen bukan hanya daerah perdagangan tetapi juga sebagai daerah tujuan wisata. Beragam objek wisata yang berada di Kabupaten Kebumen diantaranya Goa Jatijajar, Goa Petruk, Situs Geologi Karangsembung, Waduk Sempor, Pantai Menganti, Pantai Logending, Pantai Karang Bolong, Pantai Surumanis, dan lain sebagainya. Tidak sedikit investor luar kabupaten juga menanamkan investasinya di Kebumen juga kedatangan wisatawan baik regional, nasional maupun internasional yang singgah dan melakukan berbagai aktivitas bisnis. Beberapa investor yang sudah ada di antaranya adalah Dafam Hotel Managemen yang membangun Motel Kebumen, Pabrik Rokok Sampoerna, adanya perusahaan yang sudah siap membangun pabriknya di Kabupaten Kebumen yang bergerak dalam bidang garmen, elektronik, plastik, dan perikanan. Dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi tersebut tentunya diperlukan sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung untuk melengkapi dan melayani para pelaku bisnis maupun wisatawan tersebut. Maka pada tanggal 10 Februari 1994, pelaku bisnis di

Karanganyar, Ibu Sutini Seger Sudrajat mendirikan Hotel Candisari dan Restaurant yang dikemas khusus untuk peristirahatan yang nyaman, bersih, dan aman. Pada awal dibangun Hotel Candisari hanya memiliki 19 kamar medium. Kemudian menambah 2 kamar lagi dan ditambah lagi 8 kamar. Secara bertahap ada 67 kamar dan berbagai fasilitas lain sampai sekarang. Candisari Rest area sendiri menempati 3 hektar tanah dan dijadikan lingkungan yang tentram dengan taman-taman yang asri, pepohonan yang rindang dan kicauan burung. Tidak sedikit para pelaku wisata seperti tour leader, biro perjalanan wisata maupun pemerhati wisata yang berkunjung dengan membawa rombongan maupun pribadi.

2.1.2 Fasilitas Hotel Candisari

Beragam fasilitas yang tersedia di Hotel Candisari yaitu :

1. Kamar hotel yang berjumlah 67 kamar dengan rincian :
 - 20 kamar VIP
 - 10 kamar Family Room
 - 19 kamar medium
 - 9 kamar standar dengan AC
 - 9 kamar standar non AC atau kamar ekonomi
2. Gedung pertemuan
 - Gedung pertemuan dengan kapasitas 800 orang
 - Ruang Diklat tersedia 5 kelas dengan kapasitas 45 orang/kelas
 - Ruang untuk kegiatan rapat, lokakarya / seminar dengan kapasitas 75 – 100 orang

3. Music Room / Karaoke

4. Restaurant

Restaurant ini melayani pesanan untuk rombongan dari berbagai perusahaan biro perjalanan wisata, biro tour, tour leader baik dari lokal, regional maupun nasional untuk pelayanan makan pagi, siang, dan malam.

5. Rumah makan paket hemat

6. Cafe

7. Mushola

8. Toilet

9. SPBU

10. Wartel dan Fax

11. Gazebo

12. Pakir yang luas

13. Pemancingan

2.1.3 Visi Dan Misi Hotel Candisari

- Visi :

Tumbuh dan berkembang bersama masyarakat.

- Misi :

1. Menyediakan dana khusus untuk masyarakat.
2. Menyerap tenaga kerja di lingkungan sekitar hotel.
3. Memberikan pelayanan yang baik.
4. Menjadikan tempat yang menyenangkan bagi para pengunjung.

2.1.4 Logo Perusahaan

Gambar 2. 1 Logo Hotel Candisari



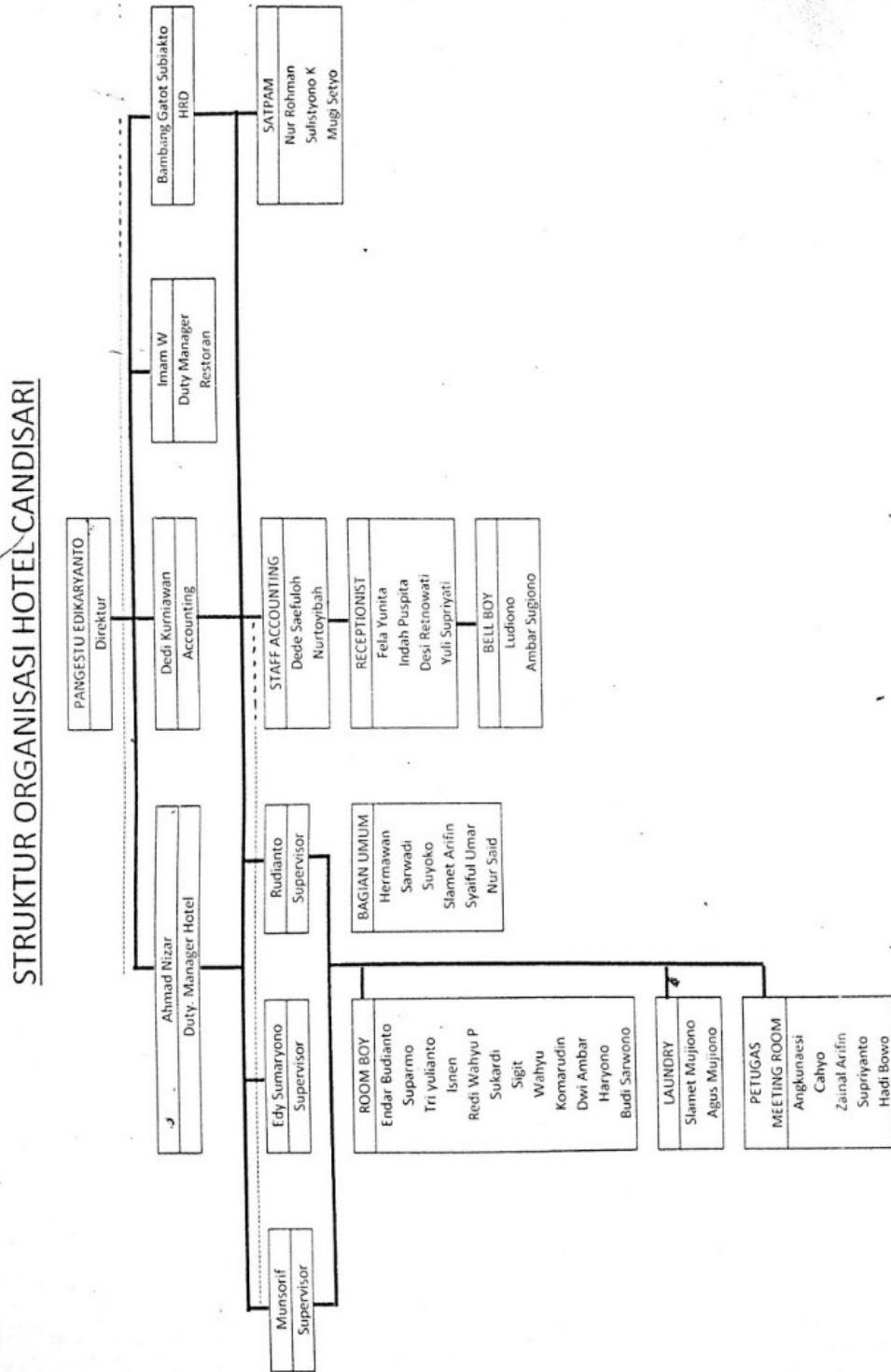
Sumber : Hotel Candisari, 2020

2.1.5 Lokasi Perusahaan

Hotel Candisari terletak di Jalan Raya Karanganyar – Kebumen Jawa Tengah jalur protokol Jawa bagian selatan yang menghubungkan Jawa Barat , DIY, dan Jawa Timur. Dari pusat kota Kabupaten Kebumen hanya berjarak kurang lebih 10 km atau sekitar 10 menit dari kota Kabupaten Kebumen. Dilalui jalur bus antarkota, antarprovinsi serta angkutan dalam kota Kabupaten Kebumen sehingga mudah dijangkau dari semua arah karena letaknya strategis.

2.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Hotel Candisari



Sumber : Hotel Candisari, 2020

2.1.7 Deskripsi Tugas

Tugas karyawan dari masing-masing jabatan yaitu sebagai berikut :

1. Direktur

- a. Bertanggung jawab terhadap operasional
- b. Membuat Perencanaan.
- c. Menciptakan budaya.
- d. Menjalin komunikasi dengan perusahaan lain.
- e. Membuat keputusan.

2. Duty Manager Hotel

- a. Membantu tugas Front Office Manager dan Asssistant FOM dalam melakukan tugas operasional di front office.
- b. Mendukung kelancaran proses check-in dan check-out di front office.
- c. Menangani kesulitan tamu dan staff di front desk
- d. Mengontrol operasional di seputar front office antara lain lobby, restoran, bar, lounge koridor dan kamar tamu.
- e. Membuat laporan setiap shift tentang temuan dan kejadian selama jam kerjanya.
- f. Menyambut tamu VIP bersama dengan Front Office Manager.
- g. Mengoptimalkan dan memaksimalkan occupancy rate hotel.

3. Accounting

- a. Bertanggung jawab atas semua pendataan atau pengadministrasian transaksi dan keuangan.
- b. Membuat laporan transaksi dan keuangan hotel.

- c. Mengawasi dan menjaga semua kegiatan transaksi.

4. Duty Manager Restoran

- a. Merencanakan menu yang disajikan
- b. Mempersiapkan acara dan event spesial
- c. Memastikan bahwa standar kebersihan serta keamanan terpenuhi
- d. Memantau bahan baku

5. HRD (Human Resources Development Manager)

- a. Bertanggung jawab terhadap semua administrasi karyawan.
- b. Melakukan perekrutan karyawan.
- c. Membuat program pengembangan ketrampilan karyawan.

6. Supervisor

- a. Menyampaikan perencanaan dari manajer kepada karyawan.
- b. Jembatan antara manajer dan karyawan.

7. Staff Accounting

- a. Membantu bagian accounting untuk menyusun keuangan hotel.
- b. Menyusun administrasi hotel.

8. Resepsionis

- a. Membuat laporan kamar check in dan check out, dan reservasi.
- b. Menjual kamar, tugas ini antara lain menerima pemesanan kamar, menangani

tamu yang tanpa pemesan kamar, melaksanakan pendaftaran, dan penentuan kamar.

- c. Memberikan informasi tentang pelayanan hotel.
- d. Mengkoordinir pelayanan tamu, antara lain sebagai penghubung antara bagian-bagian di hotel menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.
- e. Menyusun laporan status kamar.
- f. Menyelenggarakan pembayaran tamu.
- h. Menyusun riwayat kunjungan tamu antara lain melakukan pencatatan data-data individu untuk kunjungan akan datang, dan menyelenggarakan arsip kartu riwayat kunjungan tamu.
- i. Menangani telephone switch board, telex, dan telegram.

9. Bell Boy

- a. Mengambil dan mengantar barang bawaan tamu.
- b. Membantu tamu jika membutuhkan bantuan.

10. Satpam

- a. Bertanggung jawab atas keamanan hotel.
- b. Menciptakan kondisi yang aman sehingga tamu betah tinggal di hotel dan para karyawan bekerja dengan nyaman.
- c. Menghalau gangguan keamanan dari dalam atau dari luar hotel.

11. Room Boy

- a. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapihan fasilitas hotel.

- b. Membersihkan dan merapikan kamar yang telah digunakan oleh tamu sesegera mungkin setelah tamu check-out.
- c. Melaporkan kepada FO apabila kamar telah siap dijual.

12. Laundry

- a. Bertanggung jawab atas proses pencucian baik cucian tamu atau hotel.
- b. Melaksanakan proses pencucian.
- c. Memberi tanda ke setiap jenis cucian agar tidak tertukar.

13. Petugas Meeting Room

- a. Bertanggung jawab atas perawatan meeting room.
- b. Menyiapkan meeting room saat ada pemesanan.

14. Bagian Umum

- a. Bertanggung jawab untuk memperbaiki dan menjaga peralatan dan fasilitas hotel.
- b. Membuat laporan mengenai perbaikan atau pembaharuan fasilitas dan peralatan hotel.

2.1.8 Tata Nilai Perusahaan

Tata nilai yang ada di Hotel Candisari yaitu :

1. Jujur dalam bicara sesuai hati nurani merupakan modal dasar, sifat, dan tingkah laku kami.

2. Semua tugas kami lakukan dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.
3. Kehadiran tamu benar-benar kami tunggu, oleh sebab itu kami selalu standby menyambut dan melayani, dengan sebaik-baiknya.
4. Senyum, salam hangat, wajah berseri, responsif, dan komunikatif sudah menjadi budaya pelayanan kami.
5. Untuk penampilan, kami berpakaian bersih, rapi, berdandan serasi, dan percaya diri.
6. Kami sadar bahwa tamu adalah segalanya dan kita layani sebagai raja karena mereka yang membawa rizqi untuk untuk kita.
7. Tanpa tamu usaha kita tidak bisa hidup dan berkembang.

2.2 Identitas Responden

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data deskriptif yang diperoleh dari responden. Data deskriptif ini menggambarkan keadaan dan kondisi yang perlu diperhatikan sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Candisari Kebumen. Responden selanjutnya akan akan diperinci berdasarkan jenis kelamin, umur, status marital, pendidikan terakhir, dan masa bekerja.

Data diperoleh dengan menggunakan alat (instrumen) penelitian yaitu kuesioner secara langsung kepada responden untuk dijadikan sampel penelitian di lingkungan Hotel Candisari Kebumen.

2.2.1 Identitas Responden Berdasarkan Umur

Umur merupakan karakteristik personal seseorang yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Karakteristik ini berhubungan dengan kemampuan seseorang dalam menghadapi perubahan, ketepatan waktu, produktivitas, dan komitmen terhadap perusahaan. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, dapat diperoleh kategori responden menurut umur, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Umur Responden

No.	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20 – 30	10	24,39
2.	31 – 40	14	34,15
3.	41 – 50	13	31,71
4.	> 50	4	9,76
Jumlah		41	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan data tabel 2.1 dapat disimpulkan dari 41 responden, sebagian besar responden berusia pada rentang 31-40 tahun dengan persentase sebesar 34,15%, sedangkan responden yang paling kecil berusia lebih dari 50 tahun. Hal ini dikarenakan responden pada rentang usia 31-40 tahun sudah memiliki pola pikir yang matang sehingga mereka memiliki komitmen untuk bertahan di perusahaan. Sementara sebesar 31,71% berusia antara 41-50 tahun, kemudian responden antara usia 20-30 tahun memperoleh persentase sebesar 9,76%.

2.2.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin merupakan salah satu karakteristik yang turut menentukan perilaku manusia dalam bekerja, dilihat dari peran, tugas, dan tanggungjawab. Berdasarkan data yang diperoleh dari 41 responden, dapat diketahui bahwa frekuensi jenis kelamin karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Kategori responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. 2 Jenis Kelamin Reponden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	36	87,80
2.	Perempuan	5	12,20
Jumlah		41	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.2 mengenai jenis kelamin responden, dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak yaitu sebesar 87,80% dibandingkan dengan jumlah responden perempuan sebesar 12,20%. Karyawan berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada karyawan perempuan karena tugas kerja yang berat dari pihak hotel dan pihak hotel meminimalisir adanya cuti hamil dari karyawan perempuan.

2.2.3 Identitas Responden Berdasarkan Status Marital

Status marital dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja karena karyawan yang sudah menikah cenderung lebih giat dalam bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarganya. Berikut kategori responden berdasarkan status marital dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. 3 Status Marital Responden

No.	Status Marital	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Menikah	37	90,24
2.	Belum Menikah	4	9,76
Jumlah		41	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.3 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden sudah menikah yaitu sebesar 90,24% dengan 37 responden, sedangkan responden yang belum menikah ada 4 responden dengan persentase 9,76%.

2.2.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan seseorang akan menentukan sikap dan pola pikir orang tersebut karena semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin luas pengetahuannya. Perusahaan akan menetapkan kualifikasi pendidikan untuk calon karyawannya dengan harapan kompetensi yang dimiliki dari jenjang pendidikan sebelumnya dapat digunakan pada pekerjaan yang akan dilakukan. Berikut kategori responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. 4 Pendidikan Terakhir Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SD	0	0
2.	SMP	5	12,20
3.	SMA/SMK	33	80,48
4.	D1	1	2,44
5.	S1	2	4,88
Jumlah		41	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.4 mengenai pendidikan terakhir responden dapat diketahui bahwa dari 41 responden, sebagian besar responden berpendidikan SMA/SMK sebanyak 33 orang dengan persentase sebesar 80,48% karena saat ini untuk menjadi karyawan Hotel Candisari kualifikasi pendidikan yang harus dimiliki adalah lulusan SMA/SMK. Sementara itu terdapat 5 responden dengan persentase 12,20% berpendidikan SMP yang merupakan karyawan yang sudah bekerja cukup lama. Terdapat 1 responden dengan persentase 2,44% yang berpendidikan D1 dan terdapat 2 responden dengan persentase 4,88% yang berpendidikan S1 yang merupakan manajer hotel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi jabatan, maka semakin tinggi pula pendidikan yang harus ditempuh karena semakin banyak tugas yang harus diselesaikan yang membutuhkan pengetahuan yang luas.

2.2.5 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja merupakan lamanya karyawan berkontribusi dalam pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Lamanya masa kerja seseorang dapat menambah pengalaman dan pengetahuan dalam bekerja dimana hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, dapat diperoleh kategori responden menurut masa kerja, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. 5 Masa Kerja Responden

No.	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1.	< 5	10	24,39
2.	5 – 10	9	21,95
3.	11 – 15	11	26,83
4.	16 – 20	5	12,20
5.	21 – 25	4	9,76
6.	> 25	2	4,88
Jumlah		41	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.5 mengenai seberapa lama masa kerja responden dapat diketahui bahwa sebanyak 11 responden dengan persentase 26,83% memiliki masa kerja 11 – 15 tahun, 10 responden dengan persentase 24,39% memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun, 9 responden dengan persentase 21,95% memiliki masa kerja 5 – 10 tahun, 5 responden dengan persentase 12,20% memiliki masa kerja 16 – 20 tahun, 4 responden dengan persentase 9,76% memiliki masa kerja 21-25 tahun, sedangkan masa kerja lebih dari 25 tahun dengan persentase 4,88% memiliki frekuensi terkecil sebanyak 2 responden. Dengan demikian regenerasi pada Hotel Candisari berjalan dengan baik karena frekuensi responden pada masa kerja kurang dari 15 tahun lebih banyak daripada masa kerja lebih dari 15 tahun.