

**BAB II**

**GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN IDENTITAS**

**RESPONDEN HOTEL GRASIA SEMARANG**

**2.1 Sejarah Hotel Grasia Semarang**

**Gambar 2. 1**  
**Logo Hotel Grasia Semarang**



Hotel Grasia merupakan salah satu hotel non alcohol di kota Semarang yang disediakan untuk tamu bisnis dan keluarga serta tamu konvensi. Secara geografis, hotel Grasia terletak di kota Semarang atas tepatnya dikawasan Candi yang terkenal sejak jaman belanda sebagai kawasan elit. Keunggulan lain adalah udaranya yang bebas polusi serta dikelilingi pemandangan yang masih alami. Pemandangan alam dengan suasana perkampungan di lereng-lereng bukit dengan latar belakang gunung ungaran yang indah untuk dilihat.

Hotel Grasia merupakan perkembangan dari Hotel Muria yang sudah berdiri sejak tahun 1985 yang berlokasi di Jl. Dr. Cipto 73 Semarang. Pada mulanya hotel tersebut adalah hotel melati yang waktu itu hunian kamar rata-rata mencapai 90% dan dengan perkembangannya pada tahun 1991 Hotel Muria menjadi hotel berbintang.

Melihat dan mencermati kebutuhan akomodasi atau kamar di kota Semarang waktu itu yang masih sangat menjanjikan dari pemilik hotel Muria mempunyai sebidang tanah dan bangunan yang berlokasi di Jl. S. Parman no. 89 Semarang yang termasuk kawasan kota atas Semarang dan sangat strategis 39. letaknya. Sebelum bangunan digunakan untuk show room mobil dan terakhir untuk kantor kontraktor.

Dan akhirnya pada bulan Februari 1994 dimulai pembangunan Hotel Grasia yang pelaksanaan pembangunan di kerjakan sendiri. Namun lengkapnya adalah “PT Hotel Grasia Mulia Putra”. Pembangunan tersebut membutuhkan waktu kurang lebih 11 bulan yang tepatnya tanggal 20 Desember 1994 Hotel Grasia “Soft Opening” dengan jumlah kamar 46 kamar dan 2 convention hall (Teratai dan Cempaka). Dengan fasilitas yang memadai Hotel Grasia memperoleh predikat bintang dua. Pada tahun 2003 Hotel Grasia mengadakan renovasi dan perubahan jumlah kamar menjadi 75 kamar dan 4 ruang pertemuan (Teratai, Cempaka, Asoka, dan Dahlia) dan perubahan beberapa fasilitas lainnya seperti café, lift, taman, hot spot, dan lain-lain. Dengan penambahan dan penyesuaian fasilitas maka pada tahun 2008 Hotel Grasia menjadi hotel berbintang tiga.

Nama Grasia diambil dari kepanjangan Graha Saubari dan Putra yang artinya bahwa kepemilikan saham Hotel Grasia adalah Bapak H. Saubari. SH dan putra-putrinya.

## **2.2 Profil Perusahaan Hotel Grasia Semarang**

### **2.2.1 Visi Hotel Grasia Semarang**

Menurut Handoko (2001:107), visi adalah tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan dalam arti lain visi merupakan kemampuan untuk melihat pada inti persoalan pandangan dan wawasan. Visi hotel Grasia Semarang adalah:

“Menjadikan Hotel Grasia sebagai Hotel pilihan utama dalam pelayanan dan produk sesuai syariah”

### **2.2.2 Misi Hotel Grasia Semarang**

Menurut Kotler (Nawawi, 2005:122), mengatakan misi adalah suatu pertanyaan tentang tujuan organisasi yang dapat diekspresikan dalam produk dan pelayanan yang ditawarkan, kebutuhan yang dapat ditanggulangi, kelompok masyarakat yang dilayani, nilai-nilai yang diperoleh serta aspirasi dan cita-cita masa depan. Misi dari Hotel Grasia Semarang (yang dikutip dari [www.hotelgrasia.com](http://www.hotelgrasia.com)) adalah:

1. Senantiasa memberikan manfaat kepada Stakeholder
2. Senantiasa memberikan pelayanan prima dan produk inovatif untuk kepuasan pelanggan.
3. Senantiasa melayani dengan tulus ikhlas dan menjunjung tinggi kejujuran.
4. Senantiasa tumbuh dan berkembang secara berkesinambungan.
5. Senantiasa meningkatkan kompetensi SDM yang berstandar global.
6. Senantiasa menggunakan metode dan teknologi yang efektif dan efisien.
7. Senantiasa berperan terhadap perkembangan pariwisata.

8. Senantiasa meningkatkan kepedulian lingkungan
9. Senantiasa punya tanggung jawab terhadap kondisi sosial.

### 2.3. Logo Hotel Grasia Semarang



**Gambar 2.2 Logo Hotel Grasia Semarang**

### 2.4. Fasilitas Hotel Grasia

Adapun fasilitas yang disediakan oleh Hotel Grasia adalah sebagai berikut:

#### 1. Akomodasi

Hotel Grasia mempunyai 75 kamar yang terdiri dari:

- 1 Kamar Family
- 6 Kamar Suite A
- 2 Kamar Suite B
- 13 Kamar Deluxe
- 34 Kamar Moderate
- 18 Kamar Standart
- 1 Kamar Driver

#### 2. Restoran dan Hiburan

- a. Restoran

1. Melati Restoran adalah sebuah restoran dengan fasilitas yang komplit dan menyediakan berbagai jenis makanan yang berkualitas. Di restoran ini juga menyediakan menu yang berbeda-beda di setiap bulannya
2. Banaran Café Adalah sebuah café yang disediakan khusus untuk bersantai dan di café ini menyediakan berbagai jenis minuman, dan yang menjadi menu utama yaitu: Herbal Parade yang terdiri dari bahan kunir asem, jahe wangi, jahe merah dan lain-lain. Selain di Banaran Café menyediakan afternoon tea yang disajikan untuk tamu regular dan setiap harinya menu afternoon tea selalui berbeda.
3. Candi Resto adalah outlet utama yang menyajikan menu makanan sejak sarapan, makan siang, hingga makan malam dengan aneka masakan Indonesia, China, dan Eropa dengan tetap berprinsip makanan halal. Buka mulai jam 06:00 - 22:00 WIB
4. Lawang 1000 Coffee Shop adalah outlet yang disediakan untuk para penggemar Kopi, tersedia kopi medan dengan aneka jenis minuman mulai "red ginger", kopi herbal, cappuccino, dan aneka makanan ringan tradisional seperti kacang rebus, singkong goreng, pisang rebus, dan sebagainya buka mulai jam 10:00 - 22:00 WIB
5. Malam "ANGKRINGAN" adalah even yang diselenggarakan secara periode mingguan Kamis - Jumat jam 18:00-22:00 pencinta Hotel Grasia Semarang, juga penggemar minuman tradisional tersedia aneka camilan (snack) tradisional seperti "nogosari", ronde, susu herbal, kopi herbal, the herbal, dan berbagai minuman tradisional lainnya

b. Hiburan

1. Live Music Jawa yang diberi nama Siteran diadakan setiap hari Selasa dan Sabtu pada pukul 07.00 - 08.30 WIB.
2. Live music organ tunggal diadakan setiap hari Rabu hingga Jum'at dan dimulai pukul 19.00 – 21.30 WIB.

c. Paket Pernikahan

1. Gedung resepsi tersedia 3 tempat yaitu Asoka Hall untuk kapasitas 300-600 orang, Guntur Ballroom untuk kapasitas 600-2000 orang, dan Merapi Ballroom untuk kapasitas 600-2000 orang
2. Prasmanan menyediakan catering pernikahan mulai dari hingga berbagai pondokan, namun jika sebagian tamu menghendaki katering luar tetap dipenuhi dengan persetujuan sebelumnya
3. Konsultan penyelenggaraan hajatan nikah akan membantu membuat perencanaan dan pembiayaan seluruh prosesi di Hotel Grasia, dalam pernikahan gaya Jawa, biasa dimulai dari acara pengajian, siraman, malam midodareni, akad nikah, dan resepsi
4. Layanan Resepsi disediakan untuk membantu pemangku hajat menyiapkan segenap perlengkapan dan pernik-pernik resepsi seperti wedding cake, undangan, ubo rampe selamatan, siraman, midodareni, akad nikah hingga resepsi.

3. **Fasilitas Meeting Room**

Hotel Grasia mempunyai fasilitas meeting room dengan kapasitas yang bervariasi mulai untuk 20 sampai dengan 300 pax diantaranya:

- Asoka Hall adalah fasilitas Meeting Room yang bisa memuat 20-50 orang
- Teratai Hall adalah fasilitas Meeting Room yang bisa memuat 100 orang
- Cempaka Hall adalah fasilitas Meeting Room yang bisa memuat 200 orang
- Dahlia Hall adalah fasilitas Meeting Room yang bisa memuat 300 orang

Untuk melengkapi kegiatan meeting disetiap hall nya tersedia OHP, LCD, (on request), flipchart, white board, sound system, podium, table name, stage, mineral water, back drop, mini garden dan lainnya. Selain itu Hotel Grasia juga mempunyai business centre dan hot spot.

#### 4. Departemen-departemen di Hotel Grasia

##### a. Bagian Kantor Depan/front Office

Hampir semua kegiatan yang ada di Kantor Depan berhubungan dengan tamu, baik yang akan check-in maupun check-out. Selain itu Kantor Depan juga bertugas menjual kamar hotel dan fasilitas-fasilitas lain seperti: ruang meeting, restoran, café. Bertanggung jawab atas seluruh telephone, faximile, dan surat masuk maupun keluar.

##### b. Bagian HRD

Bagian yang berhubungan dengan kepegawaian, dan pengadaan kerjasama dengan pihak luar seperti perekrutan pegawai baru dan mengatur traineer. HRD juga bertugas melakukan persiapan dan seleksi tenaga kerja ( Preparation and Selection ). Ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam hal melakukan persiapan, antara lain factor internal dan factor eksternal. Faktor internal dalam persiapan meliputi jumlah kebutuhan karyawan baru, struktur organisasi, departemen terkait, dan sebagainya. Sedangkan factor eksternal dalam hal

persiapan meliputi hukum ketenagakerjaan, kondisi pangsa tenaga kerja, dan lain sebagainya. Meningkatkan kecerdasan, dimana kepala HRD selain dalam mengembangkan potensi pegawai ia wajib meningkatkan kecerdasan pegawai yang ia miliki.

c. Bagian Marketing

1. Bagian yang bertanggung jawab untuk melakukan promosi baik keluar ataupun dalam negeri mengenai hotel dimana ia bekerja dan menjual ruang pertemuan.
2. Bertanggung jawab untuk mendapatkan pencapaian yang tinggi dalam keseluruhan proses sales marketing serta mengembangkan dan mempertahankan perusahaan yang baik dengan klien maupun antar department.
3. Menjaga hubungan baik dengan travel agents, commercial accounts, dan pihak pihak yang berhubungan kerjasama dengan hotel.
4. Menjalankan kewajiban sebagai Manager on Duty sesuai dengan yang diperintahkan atasannya.

d. Bagian Engineering

Bagian yang menangani perbaikan dan pemeliharaan semua fasilitas yang ada di dalam Hotel seperti: AC, computer, televise, lampu, furniture, saluran air dan lainnya. Mengawasi operasional hotel dalam rangka untuk menjalankan seefisien mungkin .Meminimalkan biaya energi dari biaya facilities.Menekan terkecil daya kemungkinan konsumsi. Minimalkan kemungkinan masalah-masalah

yang dapat menimbulkan kerugian , kecelakaan , dan kekacauan dalam kegiatan operasi hotel

e. Bagian Accounting

1. Bagian yang membuat laporan pendapatan hotel dan menangani pembelian barang maupun pengeluaran barang, penggajian staff hotel.
2. Meneliti seluruh kepala seksi Accounting Department yang hadir sesuai jadwal waktu kerja (work time schedule) yang berlaku.
3. Meneliti dan menandatangani untuk persetujuannya yang menyangkut semua pembayaran advance payment, cash/check request, cash disbursement voucher, voucher payable, reimburse-ment, dll.
4. Mengoordinir penyusunan laporan keuangan atau financial statement dan melakukan koreksi-koreksi yang diperlukan

f. Bagian Security

Bagian yang bertanggung jawab atas keamanan di hotel dan keamanan tamu yang datang dan menginap di hotel.

g. Bagian Tata Graha/Housekeeping

Bagian yang bertugas menjaga kebersihan area hotel, baik di dalam maupun di luar hotel. Menyediakan perlengkapan keperluan tamu di dalam kamar serta ruang umum lainnya kecuali makanan dan minuman.

h. Bagian Laundry Departemen

Membantu departemen Housekeeping dalam menyediakan kebutuhan Linen (Handuk, Seprai, Selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan.

i. Bagian Departemen Personalia

Mengurusi seluruh administrasi karyawan hotel. Dan memberikan penghargaan kepada karyawan secara adil.

j. Bagian Departemen Pelatihan

Memberikan berbagai latihan bagi karyawan hotel baik yang baru maupun yang lama dengan tujuan mengembangkan ketrampilan karyawan.

k. Bagian Food and Beverage

Bagian Food and Beverage dibagi menjadi 2 yaitu:

1. F&B Product

Bagian yang mengolah makanan untuk breakfast dan mengolah makanan sesuai dengan pesanan tamu.

2. F&B Service

Bagian yang melayani tamu yang berada di restoran dan juga pemesanan makanan dan minuman di kamar. Selain itu juga menangani pembuatan bil makanan dan minuman yang dipesan tamu.

## **2.5 Identitas Responden**

Data mengenai identitas karyawan Hotel Grasia Semarang yang menjadi responden dalam penelitian ini, dimaksudkan untuk mengetahui data-data yang berkaitan erat dengan responden (objek) yang diteliti. Data-data tersebut kemudian

dapat digunakan sebagai arahan dalam menganalisis data berikutnya. Data-data mengenai identitas responden yang penulis sajikan dalam penelitian ini meliputi data tentang jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan lama kerja responden.

### 2.5.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jenis kelamin dari responden, dapat dilihat pada tabel 2.1 sebagai berikut.

**Tabel 2. 1**  
**Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	37	46,25% %
Perempuan	43	53,75%
Total	80	100%

**Sumber : Data primer yang diolah, 2017**

Berdasarkan tabel 2.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 responden (46,25%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 responden (53,75%).

### 2.5.2 Identitas Responden Menurut Umur

Umur merupakan salah satu karakteristik yang menunjukkan identitas responden. Gambaran mengenai umur responden yang diteliti dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

**Tabel 2. 2**  
**Identitas Responden Menurut Umur**

<b>Rentang Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
< 20 tahun	7	8,75%
20-30 tahun	30	37,5%
31-40 tahun	30	37,5%
41-50 tahun	8	10%
> 50 Tahun	5	6,25%
Total	80	100%

**Sumber : Data primer yang diolah, 2017**

Berdasarkan Tabel 2.2 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah kisaran usia 20-30 tahun yaitu sebanyak 30 orang responden (37,5%). Responden yang berumur dibawah 20 tahun sebanyak 7 orang responden (8,75%). Kisaran umur 31-40 tahun sebanyak 30 responden (37,5%). Selanjutnya umur 41-50 tahun sebanyak 8 responden (10%). Terakhir yang paling sedikit jumlahnya adalah kelompok umur diatas 50 tahun sebanyak responden (6,25%).

### **2.5.3 Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

Tingkat pendidikan merupakan jenjang pendidikan terakhir yang dimiliki oleh responden. Tingkat pendidikan sebagai salah satu identitas responden dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui variasi tingkat pendidikan terakhir dari masing-masing responden. Berikut tingkat pendidikan terakhir responden yang dapat ditunjukkan pada tabel berikut di bawah ini.

**Tabel 2. 3**  
**Identitas Responden Menurut Pendidikan**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD / Sederajat	0	0%
SMP / Sederajat	0	0%
SMA / Sederajat	20	25%
Diploma (D3)	22	27,5%
Sarjana (S1)	33	41,25%
Pascasarjana (S2/S3)	5	6,25%
Total	80	100%

**Sumber : Data primer yang diolah, 2017**

Berdasarkan Tabel 2.3 tersebut di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden tingkat pendidikannya adalah sarjana (S1) yaitu sebanyak 33 orang responden (41,25%). Sementara tingkat Diploma (D3) yaitu sebanyak 22 orang responden (27,5%). Kemudian tingkat SMA/Sederajat yaitu sebanyak 20 orang responden (25%) kemudian tingkat Pascasarjana (S2/S3) sebanyak 5 orang responden (6,25%)

#### **2.5.4 Identitas Responden Menurut Status Mariental (Perkawinan)**

Status perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan YME. Karyawan yang sudah menikah mempunyai kecenderungan untuk lebih giat dalam bekerja, karena dituntut untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarganya. Keadaan demikian menguntungkan perusahaan karena karyawan akan bekerja dengan lebih giat. Data mengenai status perkawinan responden disajikan dalam tabel 2.4, sebagai berikut:

**Tabel 2. 4**  
**Identitas Responden Menurut Status Mariental**

<b>Status</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Belum menikah	40	50%
Menikah	38	47,5%
Janda	0	0%
Duda	2	2,5%
Total	80	100%

**Sumber : Data primer yang diolah, 2017**

Dari table 2.4 responden mayoritas berstatus belum menikah yaitu sebanyak 40 orang (50%), kemudian responden yang sudah menikah sebanyak 38 orang (47,5%). Responden yang berstatus duda ada 2 orang (2,5%) dan tidak ada responden yang berstatus janda. Diartikan bahwa banyak responden yang belum menikah sehingga masih belum memiliki tanggungan ekonomi.

### 2.5.5 Identitas Responden Menurut Masa Kerja

Masa kerja yang lama cenderung akan membuat seorang karyawan merasa betah dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan salah satu faktor seorang karyawan yang telah beradaptasi dengan lingkungannya dalam waktu yang cukup lama sehingga merasa nyaman dengan pekerjaannya. Data mengenai masa kerja responden dapat dilihat pada tabel 2.5, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2. 5**  
**Identitas Responden Menurut Masa Kerja**

<b>Masa Kerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
0 – 2 tahun	20	25%
>2 – 4 tahun	8	10%
>4 – 6 tahun	32	40%
>6 tahun	20	25%
Total	80	100%

**Sumber : Data primer yang diolah, 2017**

Berdasarkan tabel 2.5 diatas bahwa mayoritas masa kerja karyawan yang menjadi responden bekerja pada masa kerja kurang dari 2 tahun sebanyak 20 orang (25%). Kemudian responden yang masa kerja dari 2 - 4 tahun sebanyak 8 orang (10%), responden yang masa kerja 4 – 6 tahun sebanyak 32 orang (40%), dan responden yang masa kerja lebih dari 6 tahun sebanyak 20 orang (25%).