

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Hotel Ciputra Semarang

Hotel Ciputra Semarang milik Ciputra Grup adalah Hotel Internasional yang pertama di wilayah Jawa Tengah. Mempunyai 199 kamar yang memberikan kehangatan dan keramahtamahan yang tulus dan khas Indonesia yang sudah terkenal di seluruh penjuru dunia. Katagori Kamar yang dimiliki Hotel Ciputra Semarang antara lain, Deluxe 146 kamar, Superior Deluxe 10 kamar, Grand Deluxe 17 kamar, Executive Room 21 kamar, Junior Suite 4, Presidential Suite 1 kamar.

Hotel Ciputra terletak di Jalan Simpang Lima No 1 Semarang, tepatnya pada jantung kota Semarang, hanya sekitar 10 menit dari Bandara Ahmad Yani dan pusat keramaian kota, pusat perbelanjaan, kantor-kantor pemerintahan, universitas serta rumah sakit. Dirancang dengan gaya kontemporer yang berbeda dan bangunan-bangunan lain di sekitarnya, Mall dan Hotel Ciputra tampil beda dan berkesan megah. Hotel Ciputra berkantor pusat di Hongkong.

Hotel Ciputra Semarang dipimpin oleh Bapak Ida Bagus Ardana. Hotel ini memiliki banyak fasilitas diantaranya “*Ciputra Bakery Shop*” yang menyediakan berbagai macam kue, pastry, roti, coklat dan merchandise, “*The Gallery Restaurant*” yang menawarkan berbagai macam masakan ala Asia dan Barat dengan pilihan istimewa, “*Lounge Bar*” menyediakan aneka pilihan makanan ringan dan minuman ringan serta minuman beralkohol, “*Rekreasi dan Kebugaran*” terdapat kolam renang, Spa dan Fitness Center, “*Business Center*” menyediakan pelayanan kesekretarian termasuk photocopy, personal komputer, internet, penyewaan mesin ketik, fax, SLI (Sambungan Langsung Internasional), translator, ticketing dan kurir, “*Ruang Pertemuan dan Banquet*” tersedia 5 buah ruang pertemuan dan banquet yaitu puri 1, puri 2, puri 3 terletak di lantai satu sedangkan puri 4 dan puri 5 terletak di lantai dasar, sangat cocok untuk seminar, pertemuan dan keperluan lainnya dengan pelayanan berstandar Internasional.

2.2. Visi dan Misi Hotel Ciputra Semarang

Visi dari Hotel Ciputra yaitu “ *Being a Market Leader and Trendsetter* “ dimana hotel ini harus bisa menjadi pemimpin pasar dan menjadi panutan bagi hotel-hotel di Semarang.

Misi dari Hotel Ciputra “ *We Care More for Our* “

1. Customer (Pelanggan)

Dapat di akses dengan mudah untuk menyediakan layanan yang sangat baik dan melebihi harapan pelanggan kami.

2. Staff (Karyawan)

Secara konsisten memberikan pelatihan dan pengembangan terhadap staff.

3. Shareholder (Pemegang Saham)

Menyediakan dan selalu berusaha untuk memberikan hasil investasi kepada pemilik dan manajemen perusahaan.

Secara konsisten melakukan up selling dan penghematan biaya, menjaga aset, integritas dan mencapai GOP.

4. Community (Masyarakat)

Menyediakan dan memberikan kontribusi kepada masyarakat umum, pengembangan masyarakat, gambar dan pembangunan ekonomi.

2.3. Bentuk Logo Hotel Ciputra Semarang



GAMBAR 2.1 Logo Hotel Ciputra Semarang

Keterangan Gambar 2.1 Logo Hotel Ciputra Semarang:

1. Menuju kedinamisan dan selalu melakukan gerakan positif yang mengarah ke prestasi masa depan yang sukses
 - A. Garis tebal berarti Hotel Ciputra memiliki komitmen yang tinggi dan memiliki semangat yang dinamis
 - B. Rongga dalam logo yang berarti Hotel Ciputra memiliki ruang dimana pendiri perusahaan tetap pada tujuan dan memiliki aspirasi
 - C. Blok tebal di bawah logo berarti bahwa dasar dari sebuah perusahaan dan tujuan yang teguh. Pendiri mengenal dari pengalaman, kompetensi, dan tingkat integritas yang tinggi
2. Warna pada logo menggunakan dua warna :
 - Hijau : yang didefinisikan sebagai alam
 - Biru : yang didefinisikan sebagai langit, air dan laut. Membawa pesan lingkungan untuk menciptakan dan memelihara ruang untuk hidup
3. Logo Ciputra berasal dari kombinasi antara huruf C dan G
 - “C” yang diambil dari kata “CIPUTRA”
 - “G” yang diambil dari kata “GROUP/GRUP”

2.4. Budaya Hotel Ciputra Semarang

Nilai-nilai yang diterapkan oleh Hotel Ciputra Semarang adalah sebagai berikut:

1. Integritas
Konsistensi antara tindakan dengan nilai dan prinsip dalam menjunjung tinggi nilai-nilai luhur dan keyakinan
2. Profesional
Semua karyawan wajib berperilaku profesional dengan cara kompeten dalam bidangnya, memiliki semangat juara, berupaya meningkatkan kemampuan diri dan mengetahui batas kemampuan diri

3. Kerjasama
Sebuah tim dalam perusahaan sangat penting dalam hal bekerjasama satu dengan yang lain, dimana anggotanya harus saling mendukung dan saling mengandalkan untuk mencapai suatu tujuan yang baik dan meningkatkan kualitas hotel
4. Inovasi
Setiap karyawan harus memelihara semangat inovasi dengan cara, membangun budaya selalu ingin lebih maju, senantiasa mencari solusi inovatif demi meraih hasil yang lebih baik
5. Suka menolong dan ramah
Senantiasa menolong sesama satu dengan yang lain tidak mementingkan sikap egoisme dan wajib memiliki sikap yang ramah terhadap tamu.

Adapun sifat-sifat positif yang dijunjung tinggi oleh perusahaan yaitu:

1. Integritas
Integritas ditunjukkan dengan menghargai perbedaan individu, bersikap adil, memperlakukan orang lain sebagaimana perusahaan harusnya memperlakukan.
2. Kejujuran
Sikap jujur merupakan dasar dalam membangun kepercayaan dan hubungan kerja jangka panjang
3. Kerjasama kelompok
Kerjasama dilakukan untuk mencapai tujuan bersama, hal ini harus dilakukan karena perusahaan sadar bahwa terdapat berbagai perbedaan dari setiap individu
4. Fokus pada pelanggan
Fokus pada pelanggan dapat ditunjukkan dengan cara selalu mencoba untuk memahami kebutuhan pelanggan, mencari *win-win solution*, serta meningkatkan pelayanan pada konsumen dan pelanggan.
5. Belajar setiap hari

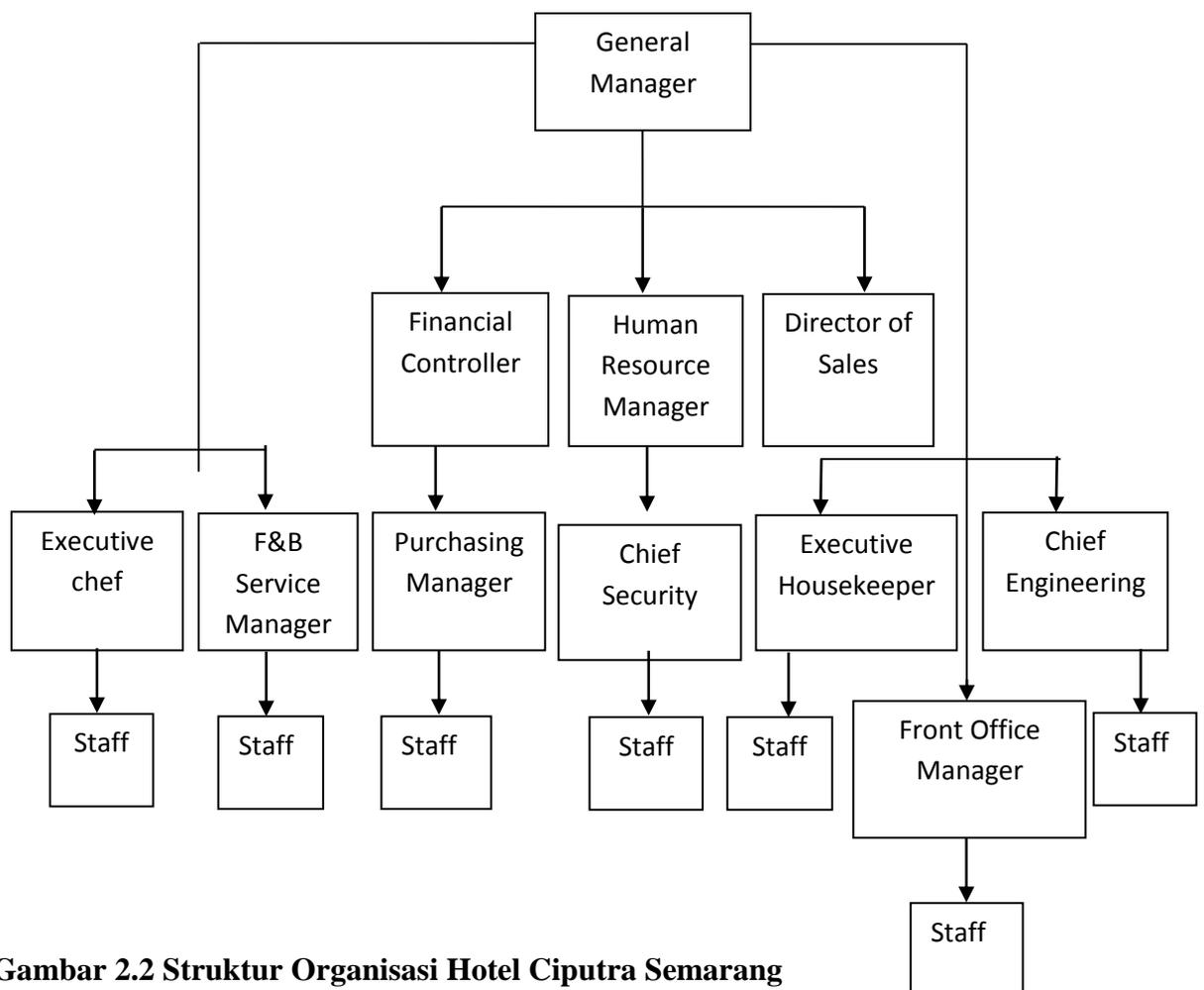
Dengan belajar setiap hari, maka perusahaan akan terus tumbuh dan mampu menghadapi setiap tantangan yang ada.

6. Keunggulan dalam tindakan / pelaksanaan

Dengan memiliki disiplin diri, tekad penuh dan hasrat yang tinggi pada pekerjaan, perusahaan dapat menerapkan pengetahuannya untuk mencapai perbaikan proses dengan pengendalian mutu.

2.5. Struktur Organisasi Hotel Ciputra 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 Ciputra Semarang

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 laoproan, kondisi kerja dan tugas tanggung jawab masing-masing bagian di dalam struktur organisasi tersebut. Deskripsi jabatan dari Hotel Ciputra 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) Executive Comitte

- Financial Controller : Bertanggung jawab terhadap perencanaan dan kebijakan dibidang keuangan, praktek akuntansi termasuk menangani dan menilai laporan keuangan sebelum menjadi laporan fiscal perusahaan
- Human Resources Manager : Bertanggung jawab terhadap aktivitas perusahaan serta semua yang berhubungan dengan karyawan
- Director of Sales : Merencanakan kegiatan bisnis, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk hotel

3) Manager

- Executive Chef : Mengawasi jalannya perasional dapur serta membuat resep dan biaya yang dikeluarkan (food cost)
- F&B Service Manager : Bertanggung jawab terhadap kebutuhan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait
- Purchasing Manager : Bertanggung jawab terhadap semua kebutuhan hotel serta membelanjakan kebutuhan hotel untuk kelancaran operasional hotel
- 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 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 Pada Hotel Ciputra Semarang

Hotel Ciputra 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 Ciputra Semarang

Hotel Ciputra 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.

Kesejahteraan karyawan di Hotel Ciputra Semarang sangat diperhatikan. Selain mendapatkan gaji pokok dan tunjangan karyawan atau tunjangan jabatan. Para karyawan juga mendapatkan beberapa fasilitas, antara lain:

1. Pemberian seragam dan kelengkapan kerja untuk keamanan karyawan
2. Tunjangan transportasi
3. Upah jasa pelayanan
4. Jaminan dan tunjangan kesehatan dalam pelayanan poliklinik yang dilengkapi dengan mobil ambulans bagi karyawan
5. Bantuan bagi karyawan yang mengalami musibah melalui jaminan sosial tenaga kerja (jamsostek)
6. Pelayanan koperasi "Citra" yang meliputi simpan pinjam
7. Pemberian Reward bagi karyawan yang berprestasi
8. Fasilitas peribadatan
9. Ruang makan karyawan
10. Loker karyawan

Ada dua jenis pengaturan dan pembagian jam kerja karyawan oleh perusahaan. Dimana jam kerja bagian administrasi berbeda dengan karyawan bagian operasional. Adapun pembagian jam kerja untuk karyawan Hotel Ciputra Semarang sebagai berikut:

1. Bagian operasional
 - a. Shift I : pkl 07.00-15.00 WIB
 - b. Shift II : pkl 15.00-23.00 WIB
 - c. Shift III : pkl 23.00-07.00 WIB
2. Bagian Administrasi
 - a. Senin – Jumat : 08.00-16.00 WIB

b. Sabtu : 08.00-14.00 WIB

c. Minggu : Libur

Kerja lembur adalah pekerjaan yang dilakukan diatas 7 (tujuh) jam sehari dan 40 (empat puluh) jam seminggu. Kerja lembur hanya dilakukan atas permintaan Kepala Bagian atau Kepala Seksi dan dimulai sebelum atau sesudah berakhirnya jam kerja biasa.

Bagi karyawan yang lembur tidak mendapatkan uang lembur, namun mendapatkan hari libur pengganti yang telah di sesuaikan dengan jadwal operasional. Pada pengaturan jam kerja mengalami perubahan minimal seminggu sekali untuk mengurangi kejenuhan karyawan dalam bekerja.