

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Hotel Ciputra Semarang**

Hotel Ciputra Semarang milik Ciputra Grup adalah hotel International terbesar yang pertama di wilayah Jawa Tengah. Hotel ini mempunyai 199 kamar, termasuk 5 suites, memberikan kehangatan dan keramahtamahan yang tulus khas Indonesia yang sudah terkenal di seluruh penjuru dunia.

Sebagai hotel yang merupakan bagian dari kehidupan kota Semarang, Hotel Ciputra menyediakan sebuah restoran dan lobby lounge, juga ruang pertemuan serba guna. Hotel ini dibuka pada tanggal 5 Desember 1995 dan menjadi Hotel bertaraf internasional yang pertama di Semarang.

Hotel Ciputra Semarang dikelola oleh Swiss – Belhotel International yang merupakan perusahaan manajemen international yang berkembang pesat dengan lebih dari 109 hotel, resort dan proyek global, yang berkantor pusat di Hongkong.

##### **2.1.1 Lokasi Hotel Ciputra Semarang**

Hotel Ciputra terletak di Simpang Lima, jantung kota Semarang, hanya sekitar 15 menit dari Bandara Ahmad Yani dan pusat keramaian kota, pusat perbelanjaan, kantor – kantor pemerintahan, universitas serta rumah sakit.

##### **2.1.2 Bentuk Bangunan Hotel Ciputra Semarang**

Hotel Ciputra dirancang dengan gaya kontemporer yang berbeda dari bangunan – bangunan lain di sekitarnya, Mal dan Hotel Ciputra tampil beda dan berkesan luar biasa. Bagian

paling bawah dari bangunan di hiasi dengan toko-toko yang berada di Mal dengan berbagai ragam dagangan dari produk merk-merk terkenal. Pada bagian atas Mal Ciputra berdiri hotel bertingkat 10 lantai dalam bentuk V.

### 2.1.3 Kategori Kamar Hotel Ciputra Semarang

Jenis-jenis kamar di Hotel Ciputra Semarang :

<i>ROOM TYPE</i>	<i>SIZE/sq. m</i>	<i>TOTAL</i>	<i>REMARKS</i>
<i>President Suite</i>	104	1	<i>Room 914 - 915</i>
<i>Junior Suite</i>	51,5	4	<i>Room 415, 615, 812, 815</i>
<i>Executive</i>	39	21	<i>Located at 8th – 10th floor</i>
<i>Grand deluxe</i>	26	17	<i>Located at 9th floor</i>
<i>Deluxe</i>	26	146	<i>Located at 3rd – 9th floor</i>
<i>Superior</i>	29,75	10	<i>Located at 3rd – 7th floor</i>
<i>Total</i>		199	

**Tabel 2.1** Jenis Kamar Hotel Ciputra Semarang

Seluruh kamar dilengkapi dengan saluran telepon Sambungan Langsung Internasional ( SLI ), minibar yang digabung dengan lemari pendingin kecil, fasilitas untuk membuat teh/ kopi, TV berwarna dengan parabola serta program video dari hotel , radio dan system control pendingin ruangan terpisah.

Tamu yang menginap di Kamar Suite, Executive dan Grand Deluxe akan memperoleh fasilitas untuk menggunakan Executive Lounge. Juga tersedia baju mandi ( *bathrobe* ) di

kamar, buah-buahan segar, sarapan pagi ala kontinental dan berbagai fasilitas istimewa lainnya.

#### 2.1.4 Fasilitas *Food and Beverage* Hotel Ciputra Semarang

##### a. *The Gallery*

Terletak di lantai pertama Lobby Hotel Ciputra, “*The Gallery*” menawarkan berbagai macam masakan ala Asia dan Barat dengan pilihan istimewa berbagai jenis hidangan, makanan Indonesia. “*The Gallery*” menyediakan 105 tempat duduk dan buka setiap hari selama 24 jam dengan waktu sebagai berikut :

Makan Pagi	<i>Buffet</i>	06.30 – 10.00 WIB
Makan Siang	<i>Buffet</i>	11.30 – 14.30 WIB
Makan Malam	<i>Buffet</i>	18.30 – 22.00 WIB

**Tabel 2.2** Jadwal Makan di Hotel Ciputra Semarang

Menu sesuai pesanan tersedia sepanjang hari.

##### b. *Lobby Lounge*

Menyediakan aneka pilihan makanan ringan serta minuman ringan, teh dan kopi serta minuman beralkohol. Lounge mulai bekerja pukul 08.00 pagi sampai pukul 12.00 tengah malam.

##### c. *Pulau Bar*

Terletak di dekat kolam renang, menyediakan berbagai macam minuman ringan dan sehat di udara terbuka di sekitar kolam renang. Dibuka mulai pukul 06.00 pagi dengan pelayan mulai bekerja pukul 08.00 pagi. Makanan dan minuman lengkap tersedia mulai pukul 10.00 pagi sampai pukul 09.00 malam setiap hari.

##### d. *Room Service*

Siap melayani tamu hotel dalam 24 jam setiap hari. Daftar menu tersedia di kamar, daftar berbagai macam minuman pun tersedia.

### **2.1.5 Fasilitas dan Pelayanan Lainnya di Hotel Ciputra Semarang**

#### *a. Business Center*

Terletak di *Lobby level*, akan menyediakan pelayanan kesekretarisan termasuk *photocopy*, personal komputer, internet, penyewaan mesin ketik, fax, SLI (Sambungan Langsung Internasional), translator, ticketing, dan kurir.

#### *b. Pertemuan dan Banquet*

Tersedia lima ruang pertemuan dan banquet yaitu Puri I, Puri II, Puri III terletak di lantai satu sedangkan Puri IV dan V terletak di lantai sangat dasar, sangat cocok untuk seminar, pertemuan, dan keperluan lainnya dengan pelayanan berstandar Internasional.

#### *c. Rekreasi dan Kebugaran*

Kolam renang dan pusat kebugaran “De Vata” yang terletak di lantai III adalah tempat yang paling nyaman untuk bersantai.

#### *d. Pelayanan Laundry dan pengantaran*

Melayani seminggu penuh, laundry selesai pada hari yang sama dan juga untuk pelayanan dry cleaning.

#### *e. Mal Ciputra (Pusat Perbelanjaan)*

Terdiri dari 3 lantai dengan 200 pertokoan, Bank, Cinema XXI, 25 restoran dan cafe, pusat hiburan di Citraland Mal jalan langsung dari Lobby Hotel.

#### *f. Hotel Ciputra Bakery*

Terletak di lanantai dasar hotel, “Hotel Ciputra Bakery” menyediakan berbagai macam kue, pastry, roti, coklat, dan merchandise.

## 2.1 Visi dan Misi Hotel Ciputra Semarang

### 2.2.1 Visi :

*“ Being A Market Leader and Trendsetter “*

(Menjadi Pemimpin dan Trendsetter Pasar)

### 2.2.2 Misi :

*We Care More for Our* (Kami peduli untuk):

#### 1. *Customer* (Pelanggan/Tamu)

*Be accessible to provide an excellent service and to exceed our customer expectation.*

(Menjadi mudah diakses untuk memberikan pelayanan yang sangat baik dan melebihi ekspektasi pelanggan/tamu kami).

#### 2. *Staff* (Karyawan)

*Consistently provide training and development of staff.*

(Secara konsisten memberikan pelatihan dan perkembangan untuk karyawan).

#### 3. *Shareholder/ Owner*

*a) Provide and strive for investment returns to our owners and management company.*

(Memberikan dan berusaha untuk kembalinya investasi ke pemilik dan manajemen perusahaan).

*b) Consistently conducting up selling and cost saving, maintaining asset, integrity and achieving GOP*

(Secara konsisten meningkatkan penjualan dan menghemat biaya, menjaga aset, integritas dan mencapai GOP).

#### 4. *Community*

*Provide and contribute for esthetic, community development, image and economical development.*

(Menyediakan dan berkontribusi untuk keindahan, perkembangan komunitas, perkembangan tampilan dan ekonomis).

### 2.3 **Budaya Hotel Ciputra Semarang**

Budaya yang diterapkan oleh Hotel Ciputra Semarang adalah sebagai berikut:

1. Integritas  
Integritas ditunjukkan dengan menghargai perbedaan individu, bersikap adil, memperlakukan orang lain sebagaimana perusahaan harusnya memperlakukan.
2. Profesional  
Senantiasa bekerja dengan menggunakan kompetensi terbaik yang dimiliki untuk memberikan hasil dan manfaat yang semakin meningkat bagi perusahaan.
3. Kerjasama  
Kerjasama dilakukan untuk mencapai tujuan bersama, hal ini harus dilakukan karena perusahaan sadar bahwa terdapat berbagai perbedaan dari setiap individu
4. Inovasi  
Kreatif dalam menciptakan dan menerapkan ide – ide baru untuk mendukung kemajuan perusahaan.
5. Suka Menolong dan Ramah

Senantiasa selalu membantu tamu dan karyawan saat membutuhkan bantuan untuk meningkatkan rasa sosial dan ramah sesama karyawan terutama untuk tamu untuk memberikan rasa kehangatan dan kenyamanan.

Dan satu nilai budaya yang paling penting yaitu:

**“Tamu adalah aset yang terbesar”**

Seorang tamu, apapun profesinya (sopir, konglomerat, supplier, pebisnis dll) adalah seorang pengunjung yang paling penting di hotel kita, mereka datang tidak untuk mengganggu pekerjaan kita, mereka bukan sebagai orang luar tetapi mereka adalah bagian dari kita. Kita tidak melakukan kebaikan dengan cara melayani mereka, tetapi merekalah yang telah berbaik hati untuk datang ke hotel kita dan memberi kesempatan kita untuk dapat memberikan pelayanan kepada mereka (Mahatma Gandhi).

#### 2.4 Makna dan Logo Hotel Ciputra Semarang



**Gambar 2.1** Logo Hotel Ciputra Semarang

Makna dari Logo Hotel Ciputra Semarang adalah sebagai berikut :

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** 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 : didefinisikan sebagai alam.
  - ❖ Biru : 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”

## 2.5 Struktur Organisasi Hotel Ciputra Semarang

Departemen – departemen di Hotel Ciputra Semarang bertanggung jawab langsung kepada *General Manager*. Tugas dan wewenang masing masing jabatan adalah :

1. *Guest*

Tamu merupakan tingkatan tertinggi dalam struktur organisasi Hotel Ciputra Semarang. Hal ini dikarenakan Hotel Ciputra Semarang mengutamakan *service* lebih dari hal lainnya dan kepuasan tamu adalah nomor satu.

2. *General Manager*

- a) Memimpin, mengendalikan, mengkoordinasikan, serta mengawasi kegiatan kegiatan penyelenggaraan perusahaan sesuai dengan rencana dan kebijakan yang ditetapkan dewan direksi.
- b) Menjalinkan hubungan baik dengan instansi, lembaga dan individu di luar perusahaan demi kelancaran dan kepentingan perusahaan.
- c) Mengendalikan dan memberi petunjuk kepada manager yang langsung dibawahnya agar tugas dan pekerjaan mereka dapat terselesaikan secara efektif dan efisien.
- d) Membuat keputusan.

3. *Secretary Executive*

Membantu kelancaran tugas *General Manager* agar berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

4. *Executive Assistant Manager*

Berfungsi sebagai wakil dari *General Manager* dan bertanggung jawab dan mengawasi kegiatan operasional dan karyawan apabila *General Manager* sedang tidak ada di tempat.

5. *Room Division*

Bertanggung jawab atas seluruh operasional divisi kamar, memastikan segala fasilitas yang berhubungan dengan kebersihan seluruh lingkungan hotel, *set-up* atau penataan kamar sesuai dengan standar, dan segala jenis peralatan agar berfungsi sebagaimana mestinya.

6. *Human Resources Manager*

Bertanggung jawab terhadap penyediaan tenaga kerja yang meliputi penerimaan, penempatan, pemberhentian pegawai, pengembangan dan kesejahteraan pegawai sesuai dengan kebijakan perusahaan.

- a) Bertanggung jawab atas kesejahteraan karyawan.
- b) Menjaga hubungan baik dengan lembaga – lembaga, instansi pemerintrah, dan masyarakat sekitar.
- c) Membuat jenis program *employee development* baik *personal* maupun *team work*.

7. *Director Of Sales*

- a) Membuat strategi pemasaran dan penjualan.
- b) Bertanggung jawab atas publikasi atau periklanan hotel.
- c) Memperkenalkan hotel dan fasilitasnya sekaligus melakukan kotrak kerjasama kepada calon pengguna jasa hotel.
- d) Memastikan penjualan kamar memenuhi target.
- e) Bertanggung jawab dalam mempertahankan hubungan dengan para pelanggan.

8. *Financial Controller*

- a) Bertanggung jawab mengatur seluruh perputaran dana di hotel agar sesuai dengan *budget* atau alokasi dana yang telah ditentukan.

- b) Mengolah dana dan modal kerja untuk menjamin atau membiayai kegiatan operasional perusahaan (pembayaran gaji, pembayaran material, pembayaran pajak, dll).
- c) Mengawasi dan menjaga semua kegiatan transaksi.

9. *Chief Engginer*

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

10. *Executive Housekeeper*

- 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.

11. *Front Officce Manager*

- a) Bertanggung jawab terhadap semua aktifitas di *Front Office*.
- b) Mengoptimalkan dan memaksimalkan *occupancy rate* hotel.
- c) Membuat laporan kamar *check in* dan *check out*, dan reservasi.
- d) Menjual kamar, tugas ini antara lain: menerima pemesanan kamar, menangani tamu yang tanpa pemesan kamar, melaksanakan pendaftaran, dan penentuan kamar.
- e) Memberikan informasi tentang pelayanan hotel.
- f) Mengkoordinir pelayanan tamu, antara lain sebagai penghubung antara bagian-bagian di hotel menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.
- g) Menyusun laporan status kamar dan mengkoordinasikan penjualan kamar dengan bagian *house keeping*.

- h) Menyelenggarakan pembayaran tamu.
- i) Menyusun riwayat kunjungan tamu antara lain melakukan pencatatan data-data individu untuk kunjungan akan datang, dan menyelenggarakan arsip kartu riwayat kunjungan tamu.
- j) Menangani *telephone switch board*, *telex* dan telegram.
- k) Menangani barang-barang bawaan tamu.

#### 12. *Executive Chef*

- a) Bertanggung jawab mengelola *kitchen* (dapur).
- b) Menyusun menu.
- c) Membuat *standard recipe* beserta *food cost* nya.
- d) Membuat *purchase order* (bahan-bahan).
- e) Membuat perkiraan (*forecast*) yang akan dicapai.
- f) Memimpin staff dan bawahannya.
- g) Mengawasi jalannya operasional *kitchen* terutama pada saat hotel atau restaurant buka.

#### 13. *Food and Beverage Manager*

- a) Bertanggung jawab atas pengelolaan makanan dan minuman.
- b) Membuat laporan pemakaian bahan baku / *F&B cost*.
- c) Menciptakan menu baru yang *innovative*.

#### 14. *Training Manager*

Bertanggung jawab atas seluruh program pelatihan baik karyawan maupun mahasiswa atau siswa sekolah kejuruan yang sedang melaksanakan *on the job training* di hotel.

#### 15. *Public Relation Manager*

Bertanggung jawab atas segala jenis promosi dan hubungan dengan media, juga dituntut untuk menciptakan citra yang baik bagi perusahaan.

16. *Sales Manager*

Bertanggung jawab dan mengawasi kinerja sales dalam melakukan penjualan produk hotel.

17. *Assistant Financial Controller*

Berfungsi untuk mengawasi dan bertanggung jawab atas kinerja para *staff accounting* dan memastikan aliran perputaran dana berjalan sesuai dengan *budget* yang telah disusun sebelumnya.

18. *Purchasing Manager*

- a) Mengecek dan menanda tangani semua *purchase requisition* dan *purchase order* yang sudah dilengkapi dengan harga.
- b) Bertanggung jawab atas kelancaran pesanan barang dari semua bagian/department.
- c) Melakukan pengecekan "*on the spot*" terhadap barang-barang yang baru datang, di area penerimaan barang (*receiving*).
- d) Ikut melaksanakan market survey kepasar, bersama-sama dengan *cost controller* dan *executive chef*.

19. *Sous Chef*

Adalah wakil dari *Chef*. Bertugas untuk membantu dan mengawasi kinerja karyawan di bagian *kitchen*.

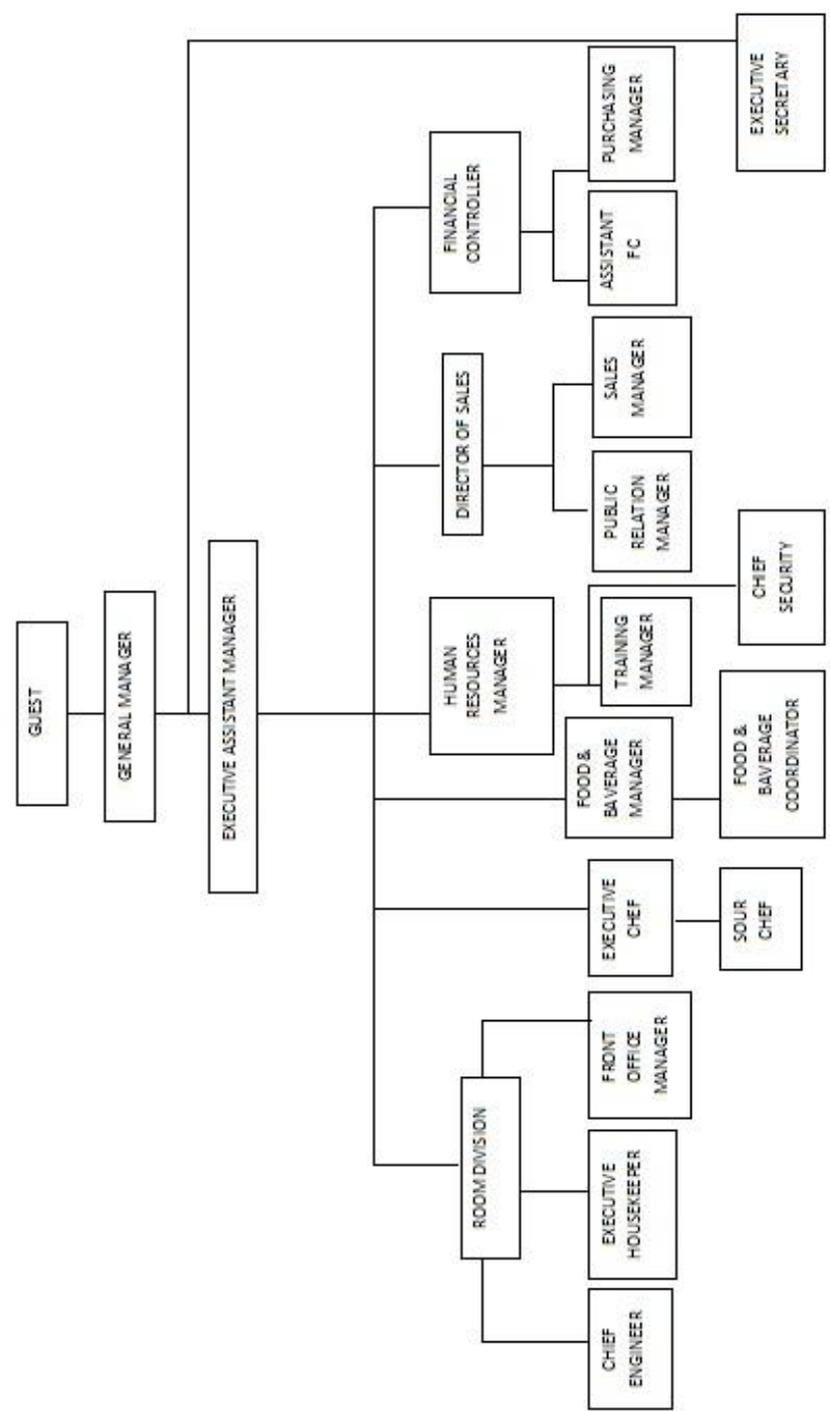
20. *Food & Beverage Coordinator*

Bertanggung jawab untuk membantu *FB Manager* dalam mengawasi kegiatan operasional di *outlet-outlet* FB hotel.

21. *Chief Security*

- a. Bertanggung jawab atas keamanan hotel.
- b. Menghalau gangguan keamanan dari dalam atau dari luar hotel.

**STRUKTUR ORGANISASI HOTEL CIPUTRA SEMARANG**



**GAMBAR 2.2** Struktur Organisasi Hotel Ciputra Semarang

❖ **Tugas dan Wewenang Accounting Department Hotel Ciputra Semarang**

Accounting department adalah bagian dari suatu hotel yang bertanggung jawab dalam mengadakan pengawasan terhadap laporan keuangan kepada manajemen atau direksi. Baik mengenai pemasukan maupun pengeluaran hotel, demi kelancaran operasional hotel, dan semua itu dibawah oleh pimpinan *accounting* atau disebut juga *Financial Controller*.

**1. *Financial Controller***

Bertanggung jawab mengatur seluruh perputaran dana di hotel agar sesuai dengan *budget* atau alokasi dana yang telah ditentukan.

**2. *Assistant Financial Controller***

Berfungsi untuk mengawasi dan bertanggung jawab atas kinerja para *staff accounting* dan memastikan aliran perputaran dana berjalan sesuai dengan *budget* yang telah disusun sebelumnya.

**3. *Purchasing Manager***

Bertanggung jawab menjalin relasi dengan para *supplier* dan membeli segala jenis bahan-bahan maupun alat-alat dan perlengkapan yang dibutuhkan oleh hotel.

**4. *Cost Controler***

Bertugas menganalisa segala perhitungan pengeluaran dan persediaan barang yang masuk di gudang dan juga mengawasi seluruh aset hotel yang bergerak. Diwajibkan untuk melakukan *inventory* tiap bulan.

**5. *General Cashier***

Bertanggung jawab atas seluruh pemasukan dan pengeluaran hotel dalam bentuk *cash* dan bertugas untuk menyetorkan uang yang telah

ditabung oleh seluruh outlet di hotel ke rekening perusahaan. Serta mengawasi aliran dana di rekening perusahaan.

**6. *Payroll / Pay Master***

Bertanggung jawab atas perhitungan dan pembayaran seluruh gaji karyawan hotel, baik yang sudah *staff* maupun *daily worker* dan *casual*. Berfungsi juga dalam penghitungan seluruh pajak hotel termasuk pajak gaji karyawan.

**7. *Credit Manager***

Menangani tentang permasalahan piutang baik itu piutang kamar, outlet, room rental, dan segala penghasilan hotel yang ditagihkan. Bertanggung jawab juga untuk menagih dan mendatangi pihak yang berhutang apabila lalai dalam melakukan pembayaran.

**8. *Income Audit***

Mengawasi seluruh pemasukan/penghasilan hotel dan update setiap harinya (*daily*). Dan juga berfungsi untuk mengawasi penghasilan hotel agar sesuai target yang telah ditetapkan setiap tahunnya.

**9. *Account Payable***

Menangani tentang pembayaran/hutang rekening pada pihak-pihak supplier dan lainnya yang membantu operasional hotel baik dalam penyediaan barang kebutuhan operasional maupun jasa-jasa.

**10. *EDP Manager***

Bertugas untuk mengawasi seluruh jaringan IT (*server*) yang ada di hotel dan orang pertama yang bertanggung jawab apabila terjadi *trouble* pada *server*.

**11. Cost Control Officer**

Berfungsi membantu tugas *cost controller* dalam melakukan pengawasan terhadap seluruh alat dan bahan operasional hotel dan juga membantu dalam melakukan *inventory*.

**12. Buyer**

Bertugas merencanakan, mengatur, atau mengkoordinasikan kegiatan pembelian (baik barang maupun jasa). Mengadakan pembelian barang sesuai dengan standar barang yang diperlukan.

**13. Store Supervisor**

Bertugas untuk mengawasi keluar masuknya barang yang berada di dalam gudang. Seluruh departemen diwajibkan untuk membuat *Store Requisition* sebelum mengambil barang di gudang.

**14. AR Staff**

Bertanggung jawab atas segala urusan administrasi di *Account Receivable* mulai dari *city ledger*, *invoice*, sampai dengan membuat surat-surat yang diperlukan dalam melakukan penagihan.

**15. Night Audit Officer**

Bertugas untuk memeriksa bill dan *close cashier report* seluruh outlet yang ada di hotel termasuk juga bill *laundry* maupun *mini bar*, juga bertanggung jawab atas *daily revenue report* setiap harinya.

**16. Fixed Asset**

Bertanggung jawab atas pendataan seluruh aset tetap (aset tidak bergerak) milik hotel yang setiap tahunnya akan dipakai untuk laporan audit.

### **17. *Receiving***

Bagian yang berada dibawah *cost control* yang bertugas dalam penerimaan barang-barang serta memeriksanya agar sesuai dengan standar yang ada.

### **18. *Storekeeper***

Bertugas membantu *store supervisor* dalam mengawasi keluar masuknya barang-barang di gudang dan bertanggung jawab atas keutuhan dan kebersihan barang dan juga gudang penyimpanan.

### **19. *EDP Staff***

Bertugas membantu *EDP Manager* dalam mengawasi *server* dan mengatasi *trouble* yang berhubungan dengan *IT*.

## **2.6 Ketenagakerjaan Hotel Ciputra Semarang**

Hotel Ciputra Semarang mempekerjakan tenaga kerja tetap dan tenaga kerja kontrak. Tenaga kerja tetap adalah karyawan perusahaan yang sudah diangkat menjadi pegawai tetap oleh perusahaan. Sedangkan tenaga kerja kontrak adalah tenaga kerja yang direkrut oleh perusahaan untuk membantu pelaksanaan aktivitas perusahaan. Tenaga kerja kontrak mempunyai masa kerja terbatas, biasanya tergantung dari 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.

Pengembangan karyawan ditetapkan oleh perusahaan dengan mengikut sertakan karyawan yang mempunyai kemampuan berdasarkan prestasi kerja melalui training, seminar, maupun pendidikan lanjutan yang biayanya dibantu oleh perusahaan. 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 pakaian dan kelengkapan kerja untuk keamanan karyawan selama bekerja.
2. Transportasi setelah jam 22.00 WIB.
3. Fasilitas *staff canteen* (EDR).
4. Jaminan dan tunjangan kesehatan dalam pelayanan poliklinik.
5. Bantuan bagi karyawan yang mengalami musibah dan penyelesaian keluh kesah.
6. Pemberian *Reward* (penghargaan) bagi karyawan yang berprestasi.
7. Fasilitas loker karyawan untuk pria dan wanita.
8. Fasilitas koperasi karyawan.
9. Tunjangan hari raya
10. Tunjangan jaminan sosial dan program pensiun karyawan.

Ketentuan pengaturan dan pembagian jam kerja karyawan telah ditetapkan oleh perusahaan. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam industri jasa perhotelan, yaitu beroperasi selama 24 jam setiap hari dan karyawan diminta bekerja dalam shift, sistem paruh waktu atau sistem lainnya sesuai dengan kebutuhan operasional hotel. Adapun pembagian jam kerja untuk karyawan Hotel Ciputra Semarang sebagai berikut:

1. Bagian Operasional
  - a. Shift I : pukul 07.00 - 15.00 WIB
  - b. Shift II : pukul 15.00 - 23.00 WIB
  - c. Shift III : pukul 23.00 - 07.00 WIB

2. Bagian Administrasi

- a. Senin – Jumat : pukul 08.00 – 16.00 WIB
- b. Sabtu : pukul 08.00 – 14.00 WIB  
pukul 09.00 – 15.00 WIB