

BAB II

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

2.1. Sejarah Singkat Hotel Grandhika Pemuda Semarang

Hotel Grandhika merupakan salah satu properti dari PT. Adhi Karya (Persero) Tbk. (ADHI). Bermula dari keberadaan kantor cabang ADHI yang sebagian besar berada di lokasi strategis yaitu di pusat kota yang berpotensi untuk memberi kontribusi pendapatan lebih bagi perusahaan, ADHI melihat peluang optimalisasi aset/lahan dengan pengembangan bisnis hotel karena dapat dilakukan tanpa adanya proses pengalihan kepemilikan lahan dan dapat melipatgandakan nilai aset dibandingkan properti sebelumnya sebagai kantor cabang. ADHI mengembangkan bisnis usahanya dengan melakukan investasi di lahan milik sendiri menjadi hotel berbintang 4 dengan *brand* Hotel Grandhika. *Chain* hotel ini dikelola langsung oleh Divisi Hotel dan Properti ADHI. Di tahun 2016 Hotel Grandhika telah hadir di tiga kota besar antara lain di Jakarta, Medan dan Semarang. Hotel Grandhika Pemuda Semarang sendiri diresmikan pada 16 Desember 2016 di Semarang.

2.2. Letak Hotel Grandhika Pemuda Semarang

Hotel Grandhika Pemuda Semarang berlokasi di Jalan Pemuda Nomor 80-82 Pandansari, Kota Semarang, Jawa Tengah.

2.3. Visi dan Misi Hotel Grandhika Pemuda Semarang

A. Visi Hotel Grandhika Pemuda Semarang:

Menjadi hotel berbintang 4 yang selalu menjadi pilihan utama tamu untuk menginap dan melakukan kegiatan bisnis, dicintai karyawan sebagai tempat bekerja dan di dukung penuh oleh pemilik hotel sebagai tempat berinvestasi.

B. Misi Hotel GranDhika Pemuda Semarang:

1. Memperkenalkan dan mempromosikan jaringan Hotel GranDhika sebagai jaringan hotel dibawah management PT. Adhi Karya (Persero) Tbk.
2. Hotel GranDhika didukung penuh oleh karyawan yang berbakat, memiliki semangat, berkepribadian, ramah dan mempunyai jati diri yang di dasari budaya “*To be the Best*“ yang artinya selalu ingin menjadi yang terbaik.
3. Hotel GranDhika memiliki cara kerja yang konsisten, sistematis dan terukur dalam setiap aktifitas yang dijalankannya.

2.4. Arti dan Nilai Hotel

2.4.1. Arti Nama

‘Dhika’ pada kata GranDhika sendiri mengacu pada nama perusahaan PT. Adhi Karya (Persero) Tbk. yang merupakan induk perusahaan yang mengembangkan Hotel GranDhika.

2.4.2. Arti Logo

Gambar 2. 1
Logo Hotel Grandhika pemuda Semarang



Sumber: Brand Identity Guideline Hotel Grandhika (2017)

Logo Hotel Grandhika menggunakan simbol bunga lotus berwarna kuning emas. Arti bunga lotus sendiri merupakan tanaman yang hidup di air dan yang dapat bertahan hidup dalam jangka waktu lama. Begitu pula Hotel Grandhika ini diharapkan kedepannya dapat terus mengembangkan usaha bisnis perhotelan dan juga memiliki tingkat daya saing yang kuat ditengah persaingan hotel yang begitu banyak. Sedangkan warna merah mengambil warna turunan dari PT. ADHI KARYA (Persero) Tbk. yang mewakili sifat semangat dan energik serta orientasi untuk terus berkembang.

Gambar 2. 2
Logo Hotel GranDhika Pemuda Semarang



Sumber: *Brand Identity Guideline Hotel GranDhika (2017)*

5 tangkai lotus diatas mewakili 5 elemen penting yang terangkai dalam satu kesatuan dan saling bersinergi dengan satu tujuan untuk mensukseskan visi dan misi Hotel GranDhika. Kelima elemen penting tersebut adalah:

1. *Customer / tamu*
2. *Staff / karyawan*
3. *Owner / investor*
4. *Supplier / vendor*
5. Lingkungan

Warna kuning emas yang berada pada lambang lotus tersebut menunjukkan energi sosial, loyalitas dan kerjasama serta simbol kejayaan dengan membawa energi sosial positif yang diciptakan didalam lingkungan internal maupun eksternal yang dapat menciptakan loyalitas dan kerjasama yang baik dalam perusahaan.

Gambar 2. 3
Secondary Logo Hotel Grandhika



Secondary Logo

Sumber: Brand Identity Guideline Hotel Grandhika (2017)

Banyaknya keperluan pemakaian logo Hotel Grandhika pada alat-alat hotel sampai keperluan percetakan yang sekiranya tidak memungkinkan untuk menggunakan logo utama Hotel Grandhika atau logo korporat, maka Hotel Grandhika membuat *Alternative Secondary Logo* yang dapat digunakan sefleksibel mungkin untuk keperluan pemakaian pada aplikasi hotel seperti cinderamata, alat-alat mandi, alat makan dan sebagainya.

2.4.3. Nilai

Hotel Grandhika membawa nilai-nilai (*Brand Value*) yang bersifat mengikat untuk seluruh karyawan dan jajaran yang terlibat di dalamnya dengan tujuan untuk memberikan pengalaman “*Stay Life Experience*” kepada tamu:

1) Stay (Home away from home)

Membawa kesan sahaja dengan menjaga hubungan emosional yang profesional untuk memberikan rasa nyaman kepada tamu. Hotel Grandhika tidak sekedar menyediakan fasilitas dan layanan terbaik tapi juga membantu para tamu untuk memenuhi kebutuhannya selama mereka berada di hotel.

2) *Life (Personal Touch)*

Pelayanan yang diberikan oleh Hotel GranDhika harus memiliki nilai aktif dan responsif kepada setiap kebutuhan individu tamu selama berada di hotel. Hubungan yang terjalin dengan tamu akan meninggalkan kesan positif, sehingga membuat tamu hotel ingin tinggal lebih lama atau kembali lagi ke Hotel GranDhika pada kesempatan lainnya serta merekomendasikan Hotel GranDhika sebagai pilihan utama kepada tamu lainnya.

3) *Experience (Sleep Quality)*

Kualitas tidur dan istirahat yang baik akan membuat badan lebih segar dan kesehatan lebih baik serta berpengaruh besar pada setiap aktivitas tamu di keesokan harinya, hal itulah yang menjadi bagian penting dari Hotel GranDhika. Oleh karena itu Hotel GranDhika selalu mengedepankan setiap detail dan elemen yang berkaitan dengan desain tempat tidur, pencahayaan dikamar (*bed lighting*), kualitas tekstur dan warna dari *linen* yang digunakan didalam kamar untuk memberikan kenyamanan pada tamu saat beristirahat.

2.5. Fasilitas dan Pelayanan Hotel

2.5.1. Fasilitas:

1. 135 *Premium Rooms*

Ada 4 (empat) tipe kamar yang ditawarkan, diantaranya:

a. Deluxe Room

Dengan jumlah sekitar 121 kamar, kamar ini memiliki luas sebesar 26m². Ada 2 jenis tempat tidur yang dapat dipilih, yang pertama tempat tidur tipe Queen berupa 1 (satu) tempat tidur berukuran 160cm×200cm sedangkan yang kedua adalah

tempat tidur tipe Twin berupa 2 (dua) buah tempat tidur masing-masing berukuran 100cm×100cm. Selain itu, kamar ini dibagi menjadi 2 Jenis yaitu kamar dengan *smoking area* dan kamar dengan *non-smoking area*. Calon pembeli bisa menyesuaikan dengan kebutuhan mereka.

Berbagai fasilitas yang ditawarkan jika memesan layanan kamar Deluxe diantaranya adalah:

1. *Breakfast for 2 persons*
2. *40" LED TV With Local dan International Channel*
3. *Complimentary 2 bottles of mineral water*
4. *Coffee dan tea maker machine*
5. *Safe deposit box*
6. *Standing shower with hot water*
7. *Full set of amenities wardrobe, slippers and hairdryer*
8. *Free WI-FI access*
9. *Free access to swimming pool and fitness area*

Gambar 2. 4

Deluxe Room Hotel Grandhika Pemuda Semarang (Queen Bed)



Sumber: New Hotel Profile 2017

Gambar 2. 5

Deluxe Room Hotel Grandhika Pemuda Semarang (Twin Bed)



Sumber: New Hotel Profile 2017

b. Executive Deluxe Room

Tipe kamar Executive Deluxe ini berjumlah 6 (enam) ruangan dan memiliki luas sebesar 26m². Sedangkan untuk tempat tidur, hanya tersedia 1 jenis tempat tidur yaitu tempat tidur tipe King berukuran 200cm×200cm. Sama seperti Deluxe Room, Executive Deluxe Room juga dibagi menjadi 2 Jenis yaitu kamar dengan *smoking area* dan kamar dengan *non-smoking area*.

Berbagai fasilitas yang ditawarkan jika memesan layanan kamar Executive

Deluxe diantaranya adalah:

- 1) *Breakfast for 2 persons*
- 2) *40" LED TV With Local and International Channel*
- 3) *Complimentary 2 bottles of mineral water*
- 4) *Coffee dan tea maker machine*
- 5) *Safe deposit box*
- 6) *Standing shower with hot water*
- 7) *Full set of amenities wardrobe, slippers and hairdrye*
- 8) *Free WI-FI access*
- 9) *Free access to swimming pool and fitness area*

Gambar 2. 6



Executive Deluxe Room Hotel GranDhika Pemuda Semarang

Sumber: New Hotel Profile 2017

c. GranDhika Premiere Room

Kamar tipe GranDhika Premiere berjumlah 4 (empat) ruangan dan memiliki luas sebesar 34m². Untuk tempat tidur, tersedia 2 buah tempat tidur tipe Queen berukuran 180cm×180cm. Sama seperti 2 kamar sebelumnya, GranDhika Premiere Room juga dibagi menjadi 2 Jenis yaitu kamar dengan *smoking area* dan kamar dengan *non-smoking area*.

Berbagai fasilitas yang ditawarkan jika memesan layanan kamar GranDhika Premiere diantaranya adalah:

- 1) *Breakfast for 2 persons*
- 2) *40" LED TV with local and international channel*
- 3) *Complimentary 2 bottles of mineral water*
- 4) *Coffee dan tea maker machine*
- 5) *Safe deposit box*
- 6) *Mini living room*
- 7) *Standing shower with hot water*
- 8) *Full set of amenities wardrobe, slippers and hairdryer*
- 9) *Free WI-FI access*
- 10) *Free Access to swimming pool and fitness area*

Gambar 2. 7

Grandhika Premiere Room Hotel Grandhika Pemuda Semarang



Sumber: New Hotel Profile 2017

d. Grandhika Junior Suite Room

Grandhika Junior Suite berjumlah 4 (empat) ruangan dan memiliki luas sebesar 77m² yang merupakan kamar terluas diantara 3 kamar lainnya. Kamar ini menyediakan 1 (satu) tempat tidur tipe King berukuran 200cm×200cm. Berbagai fasilitas yang ditawarkan di kamar Grandhika Junior Suite diantaranya adalah:

- 1) *Breakfast for 2 persons*
- 2) *40" LED TV both in bedroom and living room with local and international channel*
- 3) *Complimentary 2 bottles of mineral water*
- 4) *Coffee dan tea maker machine*
- 5) *Safe deposit box*
- 6) *Exclusive living room*
- 7) *Mini pantry*
- 8) *Standing shower with hot water with bathtub*

- 9) *Full set of amenities, wardrobe, slippers and hairdryer*
- 10) *Free WI-FI access*
- 11) *Free access to swimming pool and fitness area*

Gambar 2. 8

Grandhika Juinor Suite Room Hotel Grandhika Pemuda Semarang



Sumber: New Hotel Profile 2017

2. Restoran

Grandhika Pemuda Semarang memiliki restoran yang bernama Kapolagha. Selain untuk *breakfast* para tamu yang menginap, restoran ini juga dibuka untuk umum.

Gambar 2. 9

Kapolagha Restaurant (indoor) Hotel GrandHika Pemuda Semarang



Sumber: New Hotel Profile 2017

Gambar 2. 10

Kapolagha Restaurant (outdoor) Hotel GrandHika Pemuda Semarang



Sumber: New Hotel Profile 2017

3. Wellness Spa (coming soon)

4. Fitness Center (coming soon)

5. Swimming Pool

Gambar 2. 11

Swimming Pool Hotel Grandhika Pemuda Semarang



Sumber: New Hotel Profile 2017

6. Executive Lounge (*coming soon*)

7. Rooftop Lounge (*coming soon*)

8. 4 Meeting Rooms

Ada 4 (empat) tipe ruangan rapat/*meeting room* yang disediakan oleh Hotel Grandhika Pemuda Semarang, diantaranya:

a) *Meeting Room Maskumambang*

Gambar 2. 12

Meeting Room Maskumambang Hotel Grandhika Pemuda Semarang



Sumber: New Hotel Profile 2017

b) *Meeting Room Kinanthi*

Gambar 2. 13

Meeting Room Kinanthi Hotel Grandhika Pemuda Semarang



Sumber: New Hotel Profile 2017

c) *Meeting Room Sinom*

Gambar 2. 14

Meeting Room Sinom Hotel GranDhika Pemuda Semarang



Sumber: New Hotel Profile 2017

d) *Meeting Room Dhandhanggula*

Gambar 2. 15

Meeting Room Dhandhanggula Hotel GranDhika Pemuda Semarang



Sumber: Sumber: New Hotel Profile 2017

8. Ballroom

Gambar 2. 16

Ballroom Asmarandana Hotel Grandhika Pemuda Semarang



Sumber: New Hotel Profile 2017

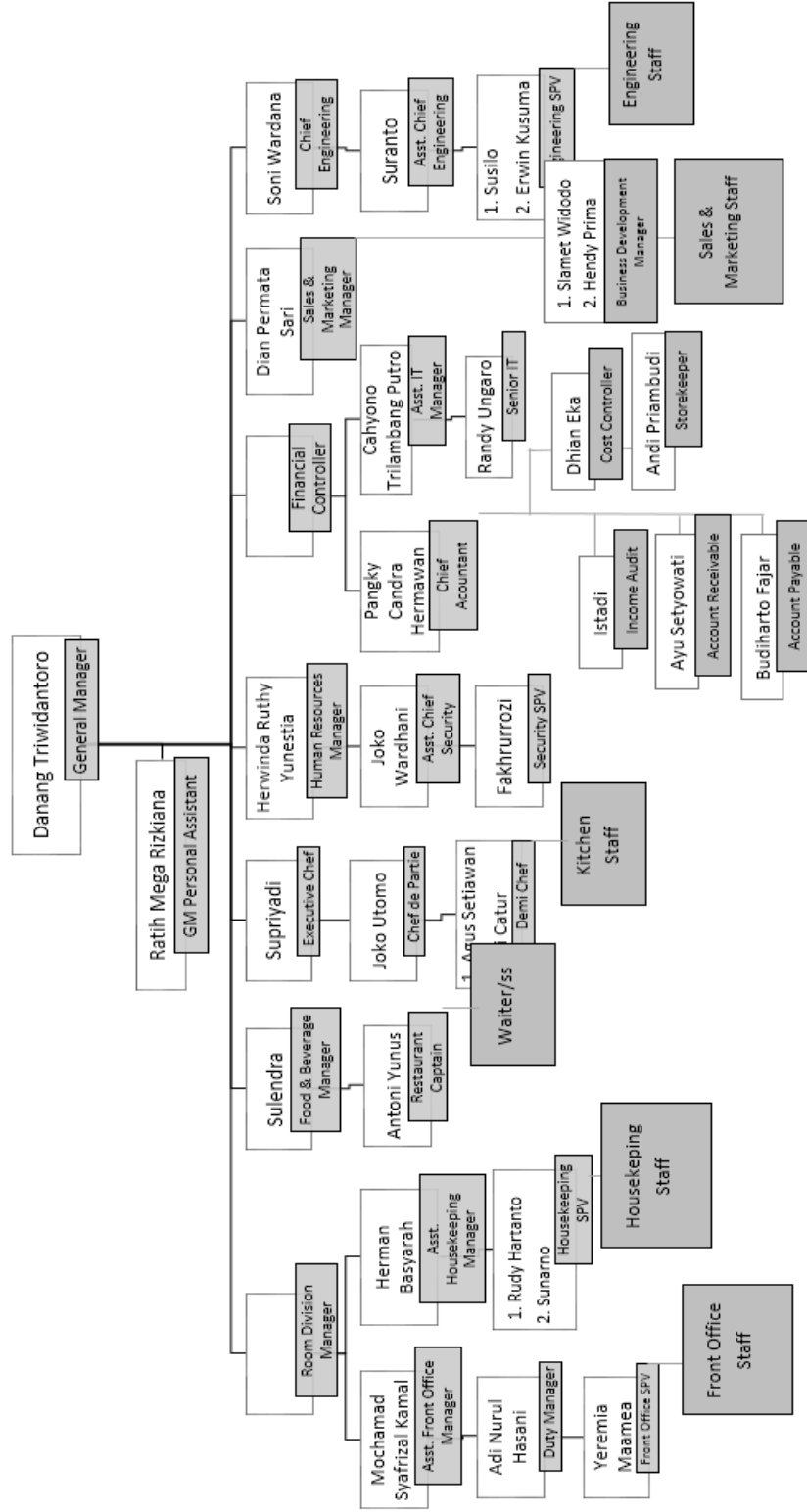
2.5.2. Pelayanan:

1. *24 Hours In Room Dining*
2. *24 Hours Security Services*
3. *Safe Deposit Box*
4. *Laundry Services*
5. *Airport Services*
6. *Taxi Counter*
7. *Valet Parking*
8. *Free Wi-Fi Access*

2.6. Struktur Organisasi Hotel Grandhika Pemuda Semarang

Gambar 2. 17

Struktur Organisasi Hotel GranDhika Pemuda Semarang



2.7. Job Description

Karyawan Hotel GranDhika dibagi dalam 8 (delapan) departemen, diantaranya *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product, Human Resources, Finance and Accounting, Sales and Marketing*, dan *Engineering*. Masing-masing departemen mempunyai deskripsi pekerjaan dan tanggungjawab masing-masing, diantaranya:

A. Front Office

1. Assistant Front Office Manager

Tugas Pokok:

- A. Bertanggungjawab atas pengawasan operasi dan administrasi di *Front Office*.
- B. Bertanggungjawab untuk memastikan semua tamu terlayani dengan baik.

2. Duty Manager

Tugas Pokok:

- A. Mewakili manajemen setelah jam kerja HOD (*Head Office Department*)
- B. Berwenang atas *room rate, room discount, travel agent voucher, credit account*, sepanjang tidak menyalahi kebijaksanaan (*policy*) dan prosedur perusahaan yang telah ditetapkan.

3. Front Office Supervisor

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab untuk merencanakan, mengarahkan dan mengontrol kinerja bagian *Front Office*.

- B. Ikut terlibat dalam aktifitas kerja di *Front Desk*, untuk memastikan setiap proses kerja berjalan sesuai dengan prosedur dan kebijakan hotel efektif dan efisien.
- C. Melakukan tugas *Duty Manager* saat *Duty Manager* libur / tidak bertugas.

4. *Guest Relation Officer*

Tugas Pokok:

- A. Membina serta mengambil langkah-langkah dalam pelaksanaan hubungan antara manajemen dengan tamu hotel.
- B. Memastikan setiap tamu hotel dilayani dan diperhatikan secara personal dan dengan tujuan akhir memaksimalkan kepuasan tamu dan *repeat business*.

5. *Guest Service Agent*

Tugas Pokok:

- A. Melayani tamu secara efisien, ramah tamah dan profesional di *Front Desk* juga selalu meningkatkan dan mempertahankan *service* dan keramah-tamahan dari waktu ke waktu.

6. *Bell Driver / Concierge*

Tugas Pokok:

- A. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para tamu pada waktu *check in* dan *check out* serta tugas lainnya atas permintaan Manajemen.
- B. Merawat kendaraan roda empat milik perusahaan.

- C. Mengantar tamu hotel, karyawan dan *sales call*.

7. Telephone Operator

Tugas Pokok:

- A. Menjawab dan menyambungkan layanan telepon, telex, teleface secara efisien, ramah, dan benar.
- B. Bertanggungjawab untuk kegiatan telepon termasuk PBX dan sistem penagihan untuk memastikan standar tinggi kepuasan tamu.

8. Front Office Admin

Tugas Pokok:

- A. Membantu *Front Office Manager* dalam mengelola bagian *Front Office* untuk menyediakan layanan yang profesional, sopan, efisien dan fleksibel.
- B. Bertanggung jawab pada kelengkapan dan ketersediaan perlengkapan di area *Front Office*.
- C. Mendistribusikan semua *e-mail* masuk, memo dan surat menyurat intern.
- D. Bertanggung jawab pada semua jenis administrasi di *Front Office*.

B. Housekeeping

1. Assistant Executive Housekeeper

Tugas Pokok:

- A. Membantu mengawasi dan mengarahkan semua aspek operasional dan administrasi *Housekeeping*, termasuk *Gardener* dan *Florist*.

- B. Bertanggungjawab bilamana *Room Division Manager/Executive Housekeeper* berhalangan/libur bekerja.
- C. Bertanggungjawab untuk kebersihan seluruh area hotel (*public area dan staff area*).
- D. Memastikan bagian *Housekeeping* memberikan standar terbaik dalam produk, atmosfir, dan pelayanan sesuai dengan standar yang dimiliki oleh Hotel GranDhika.

2. *Housekeeping Supervisor*

Tugas Pokok:

- A. Melaksanakan pengawasan dan pengecekan seluruh area hotel seperti kebersihan, kelengkapan kamar-kamar, koridor, *station/linen* yang tidak semestinya.

3. *Room Attendant*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggungjawab atas kebersihan dan kelengkapan kamar-kamar dan seluruh area hotel (*Public Area dan Staff Area*).

4. *Housekeeping Admin/Order Taker*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggungjawab atas segala administrasi operasional *Housekeeping Departement*, dan menerima, mencatat, serta memberikan informasi yang diberikan oleh tamu.

C. *Food and Beverage Service*

1. *Food and Beverage Manager*

Tugas Pokok:

- A. Memiliki jiwa kepemimpinan yang berwibawa dan berintegritas.
- B. Mempunyai wawasan pengetahuan produk dan Pelayanan di hotel, khususnya hotel bintang 4.
- C. Menciptakan iklim kerja yang positif dari seluruh *staff Food and Beverage*, dengan menjadi sosok pemimpin jujur, bersih, beretika, dan bijaksana.
- D. Memiliki mentalitas berbagi ilmu untuk pengembangan dan kompetensi *staff Food and Beverage*.
- E. Berperilaku dan penampilan pribadi selalu menjadi contoh bagi karyawan, sopan dan membangun hubungan kerja harmonis dengan pelanggan, atasan, rekan kerja dan keseluruhan karyawan.

2. *Restaurant Captain*

Tugas Pokok:

- A. Memiliki jiwa kepemimpinan yang berwibawa dan berintegritas.
- B. Mempunyai wawasan pengetahuan produk dan Pelayanan di hotel, khususnya hotel bintang 4.
- C. Menciptakan iklim kerja yang positif dari seluruh *staff Food and Beverage*, dengan menjadi sosok pemimpin jujur, bersih, beretika, dan bijaksana.

- D. Memiliki mentalitas berbagi ilmu untuk pengembangan dan kompetensi *staff Food and Beverage*.
- E. Berperilaku dan penampilan pribadi selalu menjadi contoh bagi karyawan, sopan dan membangun hubungan kerja harmonis dengan pelanggan, atasan, rekan kerja dan keseluruhan karyawan.

3. *Banquet Waiter/ss*

Tugas Pokok:

- A. Memiliki jiwa kepemimpinan yang berwibawa dan berintegritas.
- B. Mempunyai wawasan pengetahuan produk dan Pelayanan di hotel, khususnya hotel bintang 4.
- C. Menciptakan iklim kerja yang positif dari seluruh *staff Food and Beverage*, dengan menjadi sosok pemimpin jujur, bersih, beretika, dan bijaksana.
- D. Memiliki mentalitas berbagi ilmu untuk pengembangan dan kompetensi *staff Food and Beverage*.
- E. Berperilaku dan penampilan pribadi selalu menjadi contoh bagi karyawan, sopan dan membangun hubungan kerja harmonis dengan pelanggan, atasan, rekan kerja dan keseluruhan karyawan.

4. *Restaurant Waiter/ss*

Tugas Pokok:

- A. Memiliki jiwa kepemimpinan yang berwibawa dan berintegritas.
- B. Mempunyai wawasan pengetahuan produk dan Pelayanan di hotel, khususnya hotel bintang 4.

- C. Menciptakan iklim kerja yang positif dari seluruh *staff Food and Beverage*, dengan menjadi sosok pemimpin jujur, bersih, beretika, dan bijaksana.
- D. Memiliki mentalitas berbagi ilmu untuk pengembangan dan kompetensi *staff Food and Beverage*.
- E. Berperilaku dan penampilan pribadi selalu menjadi contoh bagi karyawan,
sopan dan membangun hubungan kerja harmonis dengan pelanggan, atasan, rekan kerja dan keseluruhan karyawan.

5. *Food and Beverage Admin*

Tugas Pokok:

- A. Membantu *Food and Beverage Manager* dalam mengelola bagian *Food and Beverage* untuk menyediakan layanan yang profesional, sopan, efisien dan fleksibel.
- B. Bertanggung jawab pada kelengkapan dan ketersediaan perlengkapan di *Food and Beverage area*.
- C. Mendistribusikan semua *e-mail* masuk, memo dan surat menyurat intern.
- D. Bertanggung jawab pada semua jenis administrasi di *Food and Beverage*.

D. *Food and Beverage Product*

1. Executive Chef

Tugas Pokok:

- A. Memiliki jiwa kepemimpinan yang berwibawa dan berintegritas.

- B. Mempunyai wawasan pengetahuan produk dan Pelayanan di hotel, khususnya hotel bintang 4.
- C. Menciptakan iklim kerja yang positif dari seluruh *staff Food and Beverage*, dengan menjadi sosok pemimpin jujur, bersih, beretika, dan bijaksana
- D. Memiliki mentalitas berbagi ilmu untuk pengembangan dan kompetensi *staff Food and Beverage*.
- E. Berperilaku dan penampilan pribadi selalu menjadi contoh bagi karyawan, sopan dan membangun hubungan kerja harmonis dengan pelanggan, atasan, rekan kerja dan keseluruhan karyawan.
- F. Bersikap positif terhadap segala masukan mengenai segala kualitas produk yang berasal dari internal maupun eksternal.

2. *Chef de Partie*

Tugas Pokok:

- A. Memiliki jiwa kepemimpinan yang berwibawa dan berintegritas.
- B. Mempunyai wawasan pengetahuan produk dan Pelayanan di hotel, khususnya hotel bintang 4.
- C. Menciptakan iklim kerja yang positif dari seluruh *staff Food and Beverage*, dengan menjadi sosok pemimpin jujur, bersih, beretika, dan bijaksana.
- D. Memiliki mentalitas berbagi ilmu untuk pengembangan dan kompetensi *staff Food and Beverage*.

- E. Berperilaku dan penampilan pribadi selalu menjadi contoh bagi karyawan, sopan dan membangun hubungan kerja harmonis dengan pelanggan, atasan, rekan kerja dan keseluruhan karyawan.
- F. Bersikap positif terhadap segala masukan mengenai segala kualitas produk yang berasal dari internal maupun eksternal.

3. Demi Chef

Tugas Pokok:

- A. Memiliki jiwa kepemimpinan yang berwibawa dan berintegritas.
- B. Mempunyai wawasan pengetahuan produk dan Pelayanan di hotel, khususnya hotel bintang 4.
- C. Menciptakan iklim kerja yang positif dari seluruh *staff Food and Beverage*, dengan menjadi sosok pemimpin jujur, bersih, beretika, dan bijaksana.
- D. Memiliki mentalitas berbagi ilmu untuk pengembangan dan kompetensi *staff Food and Beverage*.
- E. Berperilaku dan penampilan pribadi selalu menjadi contoh bagi karyawan, sopan dan membangun hubungan kerja harmonis dengan pelanggan, atasan, rekan kerja dan keseluruhan karyawan.
- F. Bersikap positif terhadap segala masukan mengenai segala kualitas produk yang berasal dari internal maupun eksternal.

4. Cook

Tugas Pokok:

- A. Memiliki jiwa kepemimpinan yang berwibawa dan berintegritas.

- B. Mempunyai wawasan pengetahuan produk dan Pelayanan di hotel, khususnya hotel bintang 4.
- C. Menciptakan iklim kerja yang positif dari seluruh *staff Food and Beverage*, dengan menjadi sosok pemimpin jujur, bersih, beretika, dan bijaksana.
- D. Memiliki mentalitas berbagi ilmu untuk pengembangan dan kompetensi *staff Food and Beverage*.
- E. Berperilaku dan penampilan pribadi selalu menjadi contoh bagi karyawan, sopan dan membangun hubungan kerja harmonis dengan pelanggan, atasan, rekan kerja dan keseluruhan karyawan.
- F. Bersikap positif terhadap segala masukan mengenai segala kualitas produk yang berasal dari internal maupun eksternal.

5. *Steward Supervisor*

Tugas Pokok:

- A. Memiliki jiwa kepemimpinan yang berwibawa dan berintegritas.
- B. Mempunyai wawasan pengetahuan produk dan Pelayanan di hotel, khususnya hotel bintang 4.
- C. Menciptakan iklim kerja yang positif dari seluruh *staff Food and Beverage*, dengan menjadi sosok pemimpin jujur, bersih, beretika, dan bijaksana.
- D. Memiliki mentalitas berbagi ilmu untuk pengembangan dan kompetensi *staff Food and Beverage*.

- E. Berperilaku dan penampilan pribadi selalu menjadi contoh bagi karyawan, sopan dan membangun hubungan kerja harmonis dengan pelanggan, atasan, rekan kerja dan keseluruhan karyawan.
- F. Bersikap positif terhadap segala masukan mengenai segala kualitas produk yang berasal dari internal maupun eksternal.

6. *Steward*

Tugas Pokok:

- A. Memiliki jiwa kepemimpinan yang berwibawa dan berintegritas.
- B. Mempunyai wawasan pengetahuan produk dan Pelayanan di hotel, khususnya hotel bintang 4.
- C. Menciptakan iklim kerja yang positif dari seluruh *staff Food and Beverage*, dengan menjadi sosok pemimpin jujur, bersih, beretika, dan bijaksana.
- D. Memiliki mentalitas berbagi ilmu untuk pengembangan dan kompetensi *staff Food and Beverage*.
- E. Berperilaku dan penampilan pribadi selalu menjadi contoh bagi karyawan,
- F. sopan dan membangun hubungan kerja harmonis dengan pelanggan, atasan, rekan kerja dan keseluruhan karyawan.
- G. Bersikap positif terhadap segala masukan mengenai segala kualitas produk yang berasal dari internal maupun eksternal.

E. *Human Resources*

1. *Human Resources Manager*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengelola Departemen Sumber Daya Manusia dan semua yang berkaitan dengan semua bidang yang menciptakan lingkungan di mana setiap anggota tim diakui sebagai bakat dan merasa dihargai atas kontribusi mereka.
- B. Memastikan bahwa semua anggota tim menyadari misi perusahaan, menghayati nilai-nilai dan konsisten dalam perilaku mereka untuk mengaktifkan keunggulan dalam melayani dan mengantisipasi kebutuhan tamu.
- C. Bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengarahan, kontrol, koordinasi dan aktivitas personalia lainnya seperti administrasi *benefits*, *salary dan wages*, program *training* untuk formulasi dan rekomendasi penerapannya serta memutuskan kebijakan personalia, peraturan prosedur dan program-program lainnya.

2. *Human Resources Admin*

Tugas Pokok:

- A. Membantu *Human Resources Manager* dalam mengelola *Human Resources Department* untuk menyediakan layanan yang profesional, sopan, efisien dan fleksibel.
- B. Bertanggungjawab pada kelengkapan dan persediaan perlengkapan di area *Human Resources Department*.

- C. Mendistribusikan semua *e-mail* masuk, memo, dan surat menyurat intern.
- D. Bertanggungjawab pada semua jenis administrasi di *Human Resources Department*.

3. *Assistant Chief Security*

Tugas Pokok:

- A. Perilaku dan penampilan pribadi selalu menjadi contoh bagi karyawan, sopan dan membangun hubungan kerja harmonis dengan pelanggan, atasan, rekan kerja, bawahan dan seluruh karyawan.
- B. Mengadakan penilaian karya 6 bulan dan atau tahunan bagi diri sendiri dan bawahannya sesuai prosedur yang berlaku.
- C. Mengawasi dan memastikan setiap karyawan datang ketempat kerja tepat pada waktunya dan memakai pakaian seragam dan papan nama didada kiri setiap waktu.

4. *Security*

Tugas Pokok:

- A. Mengelola dan melaksanakan tugas pengamanan di area hotel untuk mencegah timbulnya gangguan keamanan berupa pelanggaran dan kejahatan.
- A. Bertanggung jawab atas terselenggaranya keamanan di area hotel secara mantap dan terkendali.

F. *Finance and Accounting*

1. *Chief Accountant*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab atas pembukuan semua jurnal *voucher* yang ada dan memposting dengan *computer* dalam program *General Ledger (GL)* pada buku atau *Ledger* serta menutup buku dan menyusun *work sheet* atau *trial balance* dan *print* semua formulir laporan keuangan sesuai dengan angka-angka dalam buku besar.

2. *Income Audit*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab atas pemeriksaan dan pencatatan seluruh baik *cash* maupun *charge* serta membuat laporan harian atau *daily sales report* sesuai dengan ketentuan.
- B. Mengkonfirmasi semua pembayaran untuk *fee* maupun *incentive* yang akan di bayar.
- C. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Atasan.

3. *Account Payable*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab atas penelitian dan pencatatan semua hutang-hutang perusahaan dan menyiapkan pembayarannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- B. Melakukan pencatatan utang operasional, melakukan Rekonsiliasi *Account Payable Aging* dan melakukan pembayaran pihak ketiga.

4. *Account Receivable*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab untuk memeriksa, melaksanakan penagihan jatuh tempo kepada tamu, penyewa ruangan dan lain-lain.
- B. Komunikasi dengan *Guest Service Attendant* dan *Reservation* untuk memeriksa data *Guest Ledger*.
- C. Monitoring *Account Receivable Aging*.

5. General Cashier

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab atas permintaan uang tunai maupun *check* serta deposito ke bank atau *General Opening Account* serta pencatatannya dan pembayaran tunai dari House Bank serta pencatatannya.
- B. *Meremburs* pembayaran tunai yang telah dilakukan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh *Chief Accountant* yang layak dalam rangka kedinasan.

6. Cost Controller

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab untuk keseluruhan laporan *Cost Accounting*.
- B. Koordinasi dengan bagian operasional dan *accounting*.

7. Storekeeper

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab untuk keseluruhan tugas dan fungsi *Store* terutama sekali menjaga, mengatur dan menyimpan barang. Koordinasi dengan bagian operasional lainnya.

8. Purchasing and Receiving Officer

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab atas penerimaan barang-barang yang dibeli oleh perusahaan yang menyangkut *Quality, Quantity and Price* sesuai ketentuan dalam *Purchase Order* (PO) yang berlaku. Serta menyimpan di *General Store* dan menyerahkan ke departemen terkait sesuai permintaan.
- B. Melaksanakan tugas-tugas lain dari *Cost Control* dan *Finance Controller* yang layak dan berhubungan dengan kedinasan.

9. *Assistant IT Manager*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab pada seluruh aktifitas yang berhubungan dengan komputer di seluruh area hotel.
- B. Bertanggung jawab pada hotel sistem dan aktifitas yang terlibat didalamnya.

10. *Senior IT*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab pada seluruh aktifitas yang berhubungan dengan komputer di seluruh area hotel.
- B. Bertanggung jawab pada hotel sistem dan aktifitas yang terlibat didalamnya.

G. *Sales and Marketing*

1. *Sales and Marketing Manager*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab atas keseluruhan operasional hotel yang berhubungan dengan *revenue*, dan juga termasuk mempertimbangkan dari sisi biaya.

2. *Business Development Manager*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab atas *revenue* sesuai dengan market segmen yang telah ditentukan.

3. *Business Development Executive*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggung jawab atas *revenue* sesuai dengan market segmen yang telah ditentukan

4. *Reservation Agent*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggungjawab dalam (pemesanan kamar) dengan akurat dan efisien, mengikuti prosedur dan kebijakan hotel yang telah ditetapkan.
- B. Menjalinkan komunikasi yang efektif dan mengedepankan sifat ramah dan professional kepada tamu.

5. *Sales Admin*

Tugas Pokok:

- A. Membantu *Sales dan Marketing Manager* dalam mengelola bagian MKT untuk menyediakan layanan yang profesional, sopan, efisien dan fleksibel.

- B. Bertanggung jawab pada kelengkapan dan ketersediaan perlengkapan di MKT.
- C. Mendistribusikan semua *e-mail* masuk, memo dan surat menyurat intern.
- D. Bertanggung jawab pada semua jenis administrasi di MKT.

H. *Engineering*

1. *Chief Engineering*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggungjawab atas semua kegiatan operasional *Engineering Department*.
- B. Membantu mengawasi dan mengarahkan jadwal kerja *operasional staff* dan *equipment* serta pelaksanaan perawatan gedung, mekanikal, elektrik, *plumbing*, elektronik secara sistematis dan konsisten dengan anggaran yang ditetapkan.

2. *Assistant Chief Engineering*

Tugas Pokok:

- A. Membantu *Chief Engineering* dalam pengawasan kegiatan / *operation* Departemen Engineering.
- B. Membuat perencanaan, pengawasan, jadwal kerja operasional *staff* dan *equipment* serta pelaksanaan perawatan gedung, mekanikal, elektrik, *plumbing*, elektronik secara sistematis dan konsisten dengan anggaran yang ditetapkan.

3. *Engineering Supervisor*

Tugas Pokok:

- A. Membantu *Assistant Chief Engineering* dalam pengawasan kegiatan Departemen Engineering.
- B. Bertanggungjawab atas *equipment* serta pelaksanaan perawatan gedung, mekanikal, elektrikal, plumbing, elektronik secara sistematis dan konsisten dengan anggaran yang ditetapkan

4. *Engineering Staff*

Tugas Pokok:

- A. Bertanggungjawab atas pengawasan *equipment* serta pelaksanaan perawatan gedung, mekanikal, elektrikal, plumbing, elektronik secara sistematis dan konsisten dengan anggaran yang ditetapkan

5. *Engineering Admin*

Tugas Pokok:

- A. Membantu administrasi *Chief Engineering* dalam operasional di Departemen *Engineering*, meliputi surat keluar/masuk, *report* bulanan, distribusi memo departemen terkait, file surat-surat, *work order*, dan lain-lain.