

## BAB II

### GAMBARAN UMUM MG SETOS HOTEL SEMARANG

#### 2.1 Sejarah Singkat MG Setos Hotel Semarang

Setiawan Group merupakan perusahaan besar dengan berbagai bidang usaha. Lini usaha yang dijanjikan mulai dari restoran, taman bermain *indoor*, *real estate* hingga jasa perhotelan. Pada tahun 2012 Setiawan Group mendirikan MG Suites Maven Hotel Apartement yang berlokasi di Jalan Inspeksi Gajah Mada. Setelah berhasil mendirikan hotel dengan konsep hotel apartment, Setiawan Group melengkapi persaingan hotel berbintang di Kota Semarang yang merupakan Ibukota Provinsi Jawa Tengah dengan membangun sebuah hotel bintang empat dengan konsep *A Luxury Hotel and Finest Conference & Meeting Center*. Hotel ini diberi nama MG Setos Hotel Semarang, MG sendiri memiliki kepanjangan yaitu Mutiara Garden berlokasi tepat disamping MG Suites Maven Hotel Apartment, mulai beroperasi pada 3 Januari 2016 dengan status pre opening selama tiga bulan dengan mengoperasikan 64 kamar dan 7 *meeting rooms*. Setelahnya, pada April 2016 MG Setos Hotel Semarang beroperasi secara penuh dengan ketersediaan 219 kamar yang terdiri dari 5 tipe kamar, 17 *meeting rooms* yang dapat mengakomodir kebutuhan profesional, 1 restoran dan sebuah *Grand Ballroom* yang dijadikan tempat menghelat acara. Fasilitas yang dimiliki oleh MG Setos Hotel yaitu *fitnes center*, *Calma spa & sauna*, *swimming pool*, *concierge & dry cleaning service*, *safety deposit box*, *free highspeed wifi* dan *24 hours security & room service*. Berikut adalah data-data yang peneliti dapatkan terkait dengan profil dari MG Setos Hotel Semarang.

#### 2.2 Visi dan Misi MG Setos Hotel Semarang

- Visi MG Setos Hotel Semarang

Menjadi perusahaan yang memiliki penjualan dan profitabilitas di industri perhotelan Jawa Tengah dengan mengedepankan pelayanan prima

- Misi MG Setos Hotel Semarang

Memberikan pengalaman yang memuaskan saat menginap yang melebihi harapan pelanggan dari pelayanan profesionalitas karyawan.

- Nilai Inti MG

Dalam terus mencapai tujuan atau visinya, MG Setos Hotel memiliki nilai inti yang harus diterapkan baik oleh setiap individu yang menjadi bagian perusahaan. Adapun nilai inti MG Setos Hotel sebagai berikut:

1. Fokus kepada pelanggan

Pada hal ini MG Setos Hotel berkomitmen untuk selalu dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Untuk itu, MG Setos Hotel melakukan fasilitas serta terus meningkatkan kualitas pelayanan. Pelanggan pun dengan mudah dapat menikmati fasilitas dan kemudahan yang dihadirkan oleh MG Setos Hotel Semarang.

2. Profesionalisme

Profesionalisme sangat dibutuhkan untuk ada dalam diri karyawan terutama dalam situasi atau lingkungan pekerjaan. Sikap profesionalisme merupakan sikap yang penuh tanggung jawab dan komitmen dalam melakukan tugas profesi. MG Setos Hotel Semarang menanamkan profesionalisme kepada setiap staff perusahaan dimulai dari kedisiplinan hingga pembentukan moral individu. Sikap profesionalisme dari setiap individu yang berada dalam perusahaan sangat dibutuhkan untuk perusahaan terus konsisten dalam mencapai tujuannya.

### 3. Organisasi yang terus belajar

Dalam meningkatkan kualitasnya, MG Setos Hotel Semarang membuka diri untuk dapat menerima masukan dan kritikan baik dari sisi pelayanan maupun produk perusahaan yang diterima dari pelanggan maupun sisi organisasi dari karyawan.

### 4. Satu keluarga

Rasa kekeluargaan di MG Setos Hotel Semarang merupakan dasar utama dalam membangun hubungan yang baik dan harmonis secara vertikal maupun horizontal . dengan memiliki rasa kekeluargaan maka perusahaan dapat terus menjaga dan meningkatkan loyalitas para karyawan pada perusahaan.

## 2.3 Logo Perusahaan

Gambar 2.1 Logo MG Setos Hotel Semarang



Sumber : MG Setos Hotel Semarang

## 2.4 Profil MG Setos Hotel Semarang

Profil perusahaan digunakan untuk memperkenalkan identitas perusahaan pada khalayak agar khalayak dapat mengetahui identitas perusahaan yang hendak digunakan.

Berikut adalah profil perusahaan dari MG Setos Hotel Semarang

Nama Perusahaan : MG Setos Hotel Semarang

Alamat Perusahaan : Jalan Inspeksi, Gajah Mada

Semarang, Jawa Tengah 50133 Indonesia

Telp. : +62 24- 8600 2001

Email : [info@mgsetoshotel.com](mailto:info@mgsetoshotel.com)

Website : [www.mgsetoshotel.com](http://www.mgsetoshotel.com)

## **2.5 Struktur Organisasi MG Setos Hotel Semarang**

Struktur organisasi merupakan suatu gambaran grafis yang menunjukkan hubungan antara unit-unit organisasi dengan garis-garis wewenang dan tanggung jawab yang ada.

### **2.5.1 kegunaan Struktur Organisasi**

Adapun kegunaan dari struktur dalam sebuah organisasi adalah sebagai berikut:

#### **1. Kejelasan tanggung jawab**

Setiap anggota organisasi harus dapat bertanggung jawab dan juga apa saja yang harus dipertanggung jawabkan. Setiap anggota suatu organisasi tentunya harus dapat bertanggung jawab kepada pemimpinnya atau kepada atasannya yang telah memberikan

kewenangan, karena pelaksanaan atau implementasi kewenangan tersebut yang perlu dipertanggung jawabkan. Itulah fungsi struktur organisasi tentang kejelasan tanggung jawab.

## 2. Kejelasan kedudukan

Yang selanjutnya yaitu kejelasan mengenai kedudukan, disini artinya anggota atau seseorang yang ada didalam struktur organisasi sebenarnya dapat mempermudah dalam melakukan koordinasi dan hubungan, sebab adanya keterkaitan penyelesaian mengenai suatu fungsi yang telah dipercayakan kepada seorang atau anggota.

## 3. Kejelasan mengenai jalur hubungan.

Fungsi selanjutnya yaitu sebagai kejelasan jalur hubungan maksudnya dalam melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab setiap pegawai dalam sebuah organisasi maka akan dibutuhkan kejelasan hubungan yang tergambar dalam struktur sehingga dalam jalur penyelesaian suatu pekerjaan akan semakin lebih efektif dan dapat saling memberikan keuntungan.

## 4. Kejelasan uraian tugas.

Dan fungsi lainnya yaitu kejelasan mengenai uraian tugas di dalam struktur organisasi akan sangat membantu pihak atasan atau pimpinan untuk dapat melakukan pengawasan maupun pengendalian, dan juga bagi bawahan akan dapat lebih berkonsentrasi dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan karena uraian yang jelas. Itulah salah satu fungsi sebagai kejelasan uraian tugas.

### **2.5.2 Bentuk Struktur Organisasi MG Setos Hotel Semarang**

Struktur organisasi suatu perusahaan dapat digambarkan dengan bagan organisasi yang merupakan sebuah diagram yang memperlihatkan tanggung jawab dan *job description* masing-masing karyawan. MG Setos Hotel Semarang adalah salah satu perusahaan perhotelan yang memiliki banyak departemen, memilih menggunakan struktur organisasi berbentuk divisional untuk menggambarkan posisi jabatan dan tanggung jawab masing-masing departemen, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan struktur organisasi MG Setos Hotel Semarang di bawah ini.

### **2.5.2 Deskripsi Jabatan MG Setos Hotel Semarang**

Struktur organisasi MG Setos Hotel Semarang terdiri dari *General Manager* yang memimpin dan membawahi beberapa departemen yang terbagi dalam unit-unit kesatuan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut.

#### **2.5.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab *General Manager***

Tanggung jawab dan tugas seorang *General Manager* adalah :

- a) Bertanggung jawab terhadap operasional dan pelayanan hotel.
- b) Membuat Perencanaan biaya dan program hotel.
- c) Menciptakan budaya yang telah ditentukan oleh perusahaan pusat.
- d) Menjalin komunikasi dengan perusahaan lain.
- e) Mempertahankan kelangsungan tujuan.
- f) Membuat keputusan yang berkaitan dengan keberlangsungan hotel

#### **2.5.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab Sekretaris *General Manager***

Tanggung jawab dan tugas seorang sekretaris dari *General Manager* adalah

- a) Membuat agenda kegiatan *General Manager*

- b) Menyimpulkan hasil rapat
- c) Membuat laporan hasil kegiatan

### **2.5.2.3 Tugas dan Tanggung jawab Executive Assistant Manager**

Tanggung jawab dan tugas Executive Assistant Manager adalah

- a) Menjalankan perintah yang disampaikan oleh General Manager dan selanjutnya meneruskan kepada manager.
- b) Menyampaikan laporan yang dibuat oleh para manager.
- c) Mengambil mendelegasikan tugas General Manager bila berhalangan.

### **2.5.2.4 Tugas dan Tanggung Jawab Manager Lini Pertama**

Tugas dan Tanggung jawab Manager Lini Pertama :

#### **1. Sales and Marketing Manager**

Tugas dan tanggung jawab seorang Sales and Marketing Manager adalah :

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

#### **2. Human Resource Department Director**

Tugas dan tanggung jawab seorang HRD adalah :

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

### 3. House keeping and Engineering Manager

Tugas dan tanggung jawab seorang House keeping and Engineering adalah :

- a. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapihan hotel.
- b. Membersihkan dan merapikan kamar sesegera mungkin setelah tamu check-out.
- c. Melaporkan kepada FO apabila kamar telah siap dijual.
- d. Bertanggung jawab terhadap pencucian linen, uniform dan pakaian tamu.
- e. Bertanggung jawab terhadap inventaris hotel dengan menjaga dan merawat.
- f. Bertanggung jawab untuk memperbaiki dan menjaga peralatan dan fasilitas hotel.
- g. Membuat laporan mengenai perbaikan atau pembaharuan fasilitas dan peralatan hotel.

### 4. Front Office 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 pemesanan 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 mengenai berbagai masalah dan keluhan tamu.



- g. Menyusun laporan status kamar dan mengkoordinasikan penjualan kamar dengan bagian housekeeping.
- h. Menyelenggarakan pembayaran tamu.
- i. Menyusun riwayat kunjungan tamu antara lain melakukan pencatatan data – data individu untuk kunjungan yang akan datang dan menyelenggarakan arsip kartu riwayat kunjungan tamu.
- j. Menangani telephone switch board, telex, dan telegram
- k. Menangani barang-barang tamu.

#### 5. Director of Room

Tugas dan tanggung jawab seorang Director of Room adalah :

- a. Bertanggung jawab terhadap semua pelayanan dan keamanan kamar hotel
- b. Melakukan inspeksi terhadap pelayanan dan keamanan kamar hotel.
- c. Melakuakan pemesanan terhadap semua kebutuhan kamar hotel.

#### 6. Food and Beverage Director

Tugas dan tanggung jawab seorang Food and Beverage Director adalah :

- a. Bertanggung jawab atas pengelolaan makanan dan minuman.
- b. Membuat laporan pemakaian bahan baku.
- c. Menciptakan menu baru yang inovatif.
- d. Bertanggung jawab terhadap kegiatan banquet section.

#### e. Finance and Business Director

#### 7. Finance dan Business Director

Tugas dan Tanggung Jawab Finance and Business Director adalah :

- a. Bertanggung jawab atas semua pendataan atau peng-administrasian transaksi dan keuangan.
- b. Membuat laporan transaksi dan keuangan hotel.
- c. Mengawasi dan menjaga semua kegiatan transaksi.

8. Security and Risk Manager

Tugas dan tanggung jawab seorang Security and Risk Manager adalah :

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

**1.6 Facilities & Features MG Setos Hotel Semarang**

Sebagai Hotel dengan standar bintang 4, MG Setos Hotel Semarang terus berupaya memfasilitasi tamu yang menginap dengan berbagai sarana dan prasarana penunjang. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengalaman menginap terbaik yang pernah dirasakan para tamu. Berikut fasilitas dan features yang ada di MG Setos Hotel Semarang terdiri atas:

A. Tipe kamar MG Setos Hotel

Tipe kamar hotel sendiri dapat dibagi berdasarkan jumlah ranjang di dalam kamar dan fasilitas yang disediakan oleh sebuah hotel. Biasanya pemesanan dilakukan berdasarkan pada fasilitas. Dibawah ini akan menjelaskan tipe-tipe kamar yang keseluruhannya berjumlah 129 kamar pada MG Setos Hotel Semarang.

Tabel 2.2 Tipe Kamar MG Setos Hotel Semarang

<b>Room type</b>	<b>Bed Type</b>	<b>Total</b>
Superior	King	27
Deluxe	King	40

Deluxe	Twin	40
Junior	King	18
Executive	King & twin	3
President	King	1
<b>Total</b>		<b>129</b>

*Sumber : Front Office Department*

**Penjelasan spesifikasi masing-masing tipe kamar sebagai berikut:**

- Tipe superior

Kamar dengan luas 29 – 34 sqm dilengkapi tempat tidur ukuran 180 x 200 cm sesuai kebutuhan tamu pelanggan. Kamar standart dilengkapi dengan desian kontemporer, tempat duduk sofa yang nyaman untuk menikmati pemandangan kota terutama di malam hari. Selain itu kamar ini dilengkapi dengan meja tempat bekerja para eksekutif, akses internet, telepon dan juga hiburan film melalui TV LED. Tamu juga dapat menyegarkan badan dengan berendam di bathub atau “ rain shower” di kamar mandi yang modern sebelum beristirahat

- Tipe deluxe

Kamar bergaya modern dengan luar berkisar antara 40 – 44 sqm dengan pilihan tempat tidur king atau twin. Kamar yang didesain dengan interior kontemporer modern, terletak di lantai yang lebih tinggi, kamar deluxe menawarkan pemandangan yang menyenangkan. Kamar ini dilengkapi dengan meja dan kursi, fasilitas wifi, i-pod docking dan LED TV untuk hiburan tamu. Di kamar mandi juga tersedia shower yang terposah dengan bathub dan kimono mandi yang lembut akan melengkapi waktu istirahat tamu pelanggan.

- Tipe Junior Suite Room

Kamar Junior Suite menyediakan ruang luas antara 56-64 sqm memiliki ruang tamu yang terpisah sehingga membuat tamu merasa lebih nyaman seperti berada di rumah sendiri. Dengan luas kamar yang lapang, fasilitas yang disediakan juga memadai seperti set sofa dan televisi LED di ruang tamu dan di kamar.

- Executive Suite Room

Kamar Executive suite menyediakan kamar yang lapang dengan ukuran 70 sqm ini adalah pilihan yang tepat untuk keluarga yang menawarkan dua kamar sehingga bisa menampung empat tamu dewasa. Terdapat ruang tamu utama yang terpisah dengan desain kontemporer yang menyediakan meja makan dan dapur, tempat cuci piring dan peralatan untuk membuat teh atau kopi. Tamu dapat bersantai di sofa yang nyaman dan menikmati hiburan televisi layar datar, DVD Player dan akses internet.

- President Suite

Kamar premium MG Setos Hotel Semarang adalah President Suite sebagai tipe tertinggi yang dimiliki. Didesain seperti apartment mewah dengan pemandangan terbaik dari Kota Semarang, kamar suite mewah ini berukuran 95 sqm yang memiliki kamar tidur dengan tempat tidur ukuran king dan ruang tamu terpisah dengan dekorasi modern elegan.

Room name	Dimension		Capacity			
	L	H	Classroom	Roundtable	U-Shape	Standing

B.	Meeti ng Room s MG Setos	Daisy	17.9	3	160	160	100	300
		Cinnamon	14	3	160	100	100	300
		Fennel	21.5	3	166	170	80	300
		Acacia	18	3	50	70	35	150
		Bluebell	16.2	3	156	160	140	300
		Bluebell I	16.2	3	78	80	70	150
		Bluebell II	16.2	3	78	80	70	150
		Pepermint	14.5	3	78	80	70	150
		Orchid I-IV	8.8	3	30	30	30	50
		Tulip I-IV	8.8	3	30	30	30	50
		Tulip V	6	3	40	40	40	60
		BALLROOM			700	700	600	2000

Hotel Semarang

MG Setos memiliki 17 ruang meeting, Berikut tipe-tipe yang tersedia:

Tabel 2.3 Tipe ruang meeting MG Setos Hotel Semarang

C. Bloomy Restoran

Lokasi : Lantai 8 MG Setos Hotel Semarang

Breakfast : 06.00 – 10.00 (weekday) & 06.00 – 10.30 (weekend)

D. Calma Spa & Sauna

Calma Spa & Sauna yang terletak di MG Suites Maven dapat juga digunakan oleh tamu pelanggan MG Setos Hotel Semarang. Pilihan treatment yang dihadirkan, mulai dari Traditional Massage, Boreh Remedy, Facial, Sauna, Steam hingga Baby Spadengan kisaran harga Rp. 150.000 – Rp. 450.000

E. Swimming Pool

Open : 07.00 - 17.00

F. Fitness Center

Open : 07.00 – 21.00

G. Room Service

Lokasi : Lantai 8 MG Setos Hotel Semarang

Open : 24 Jam

Menyediakan : makanan dan minuman yang bisa dipesan oleh tamu dan diantar ke kamar

#### H. Concierge & Tour Desk Service

Lokasi : Ground Floor MG Setos Hotel Semarang

#### I. Laundry & Dry Cleaning Service

Lokasi : lantai 9 MG Setos Hotel Semarang

Open : 24 Jam