

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN IDENTITAS

RESPONDEN HOTEL CIPUTRA SEMARANG

2.1 Sejarah Hotel Ciputra Semarang

Hotel Ciputra Semarang milik Ciputra Grup adalah Hotel Internasional terbesar yang pertama di wilayah Jawa Tengah. Mempunyai 198 kamar, melambangkan Hotel Internasional dengan kehangatan dan keramahtamahan yang tulus khas Indonesia yang sudah terkenal di seluruh penjuru dunia.

Hotel Ciputra adalah bagian dari kehidupan kota Semarang, Hotel Ciputra menyediakan sebuah restoran dan lobby lounge, juga 5 ruang pertemuan serba guna. Hotel ini mulai dibuka pada bulan Desember 1995 dan menjadi Hotel bertaraf internasional yang pertama di Semarang. Hotel Ciputra Semarang berada dibawah Management Hotel Internasional yaitu Swiss-Belhotel International yang mana kantor pusatnya berada di Hongkong.

2.2. Profil Perusahaan Hotel Ciputra Semarang

2.2.1. Visi Hotel Ciputra 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 Ciputra Semarang adalah:

“TO BE MARKET LEADER AND TRENDSETTER”

2.2.2 Misi Hotel Ciputra 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 Ciputra Semarang adalah:

“ WE CARE MORE FOR OUR”

1. Pelanggan (Customer)

Dapat diakses. Memberikan layanan terbaik dan melebihi harapan pelanggan kami(Be accessible. Provide an excellent service and to exceed our customer expectation.)

2. Staf (Staff)

Secara konsisten memberikan pelatihan dan pengembangan untuk staf.
(Consistently provides training and development for staff)

3. Pemegang Saham / Pemilik (Shareholder/Owner)

Menyediakan dan mengupayakan pengembalian investasi kepada pemilik dan perusahaan manajemen kami. (Provides and strives for investment returns to our owners and management company.)

4. Masyarakat (Community)

Menjaga penampilan estetik yang mencerminkan citra perusahaan, berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi. Maintain esthetic appearance that reflects company image, participate in economic and community development

2.2.3 Struktur Organisasi Hotel Ciputra Semarang

General Manager	:	Ida Bagus Ardana
Public Relation Manager	:	-
Human Resources Manager	:	Eka Septiana
Food & Beverage Manager	:	Zusro Fu'adi
Director of Sales	:	Isdianti Andriani
Financial Controller	:	Angki Han Siang Lie
Executive Chef	:	-

Ast Purchasing Manager	:	Yuliaty
Chief Engineer	:	Setyo Adi P
Security Manager	:	Suparno
Executive Housekeeper	:	Beta Rosianto
Front Office Manager	:	Tri Hardi Yansyah

2.2.4 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.

2.2.5 Bentuk Bangunan

Dirancang dengan gaya kontemporer yang berbeda dari bangunan-bangunan lain di sekitarnya, Mal & Hotel Ciputra tampil beda dan berkesan luar biasa. Bagian paling bawah dari bangunan dihiasi 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 dalam bentuk sudut V.

Yang paling utama ditampilkan pada lobby yang berudara segar adalah latar belakang dengan dekorasi marmer dan lantai mosaik yang berpadu serasi. Dari hotel juga tersedia jalan menuju Mal.

1.3. Logo Hotel Ciputra Semarang dan Swiss-Belhotel Internasional



Gambar 2.1 Logo Hotel Ciputra Semarang dan Swiss-Belhotel Internasional

Sumber : Data HRD Hotel Ciputra Semarang

2.4. Fasilitas Hotel Ciputra

Adapun fasilitas yang disediakan oleh Hotel Ciputra Semarang adalah sebagai berikut :

2.4.1 Akomodasi

Hotel Ciputra Semarang mempunyai 198 kamar yang terdiri dari:

- Kamar Deluxe : 145 kamar
- Kamar Superior Deluxe : 10 kamar
- Kamar Grand Deluxe : 17 kamar
- Kamar Executive : 21 kamar
- Kamar Junior Suite : 4 kamar
- Kamar Presidential Suite : 1 kamar

Seluruh kamar dilengkapi dengan saluran telepon Sambungan Langsung International (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, Grand Deluxe, Superior 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.

2.4.2 Fasilitas Food & Beverage

1. 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 makan sebagai berikut :

Makan Pagi	Prasmanan	06.30 – 10.00 wib
Makan Siang	Prasmanan	11.30 – 14.30 wib
Makan Malam	Prasmanan	18.30 – 22.00 wib

1. Lobby Lounge

Menyediakan aneka pilihan makanan ringan serta minuman ringan, teh dan kopi serta minuman beralkohol. Lounge mulai buka dari pukul 07.00 pagi sampai pukul 12.00 tengah malam.

3. 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 yang mulai bekerja pukul 08.00 pagi. Makanan dan minuman lengkap tersedia mulai pukul 10.00 pagi sampai pukul 09.00 malam setiap hari.

4. Room Service

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

1.4.3 Hiburan dan Fasilitas Lainnya

- Pertemuan dan Banquet

Tersedia 5 buah ruang pertemuan dan banquet yaitu Puri I, Puri II, Puri III terletak di lantai satu sedangkan Puri IV dan V terletak di lantai dasar, sangat cocok untuk seminar, pertemuan dan keperluan lainnya dengan pelayanan berstandar Internasional.

- **Rekreasi dan Kebugaran**

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

- **Pelayanan Laundry dan Pengantaran**

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

- **Pusat Perbelanjaan**

Terdiri dari 3 lantai dengan 200 pertokoan, Bank, sineplex, 25 restoran dan cafe, pusat hiburan di CitraLand Mal jalan langsung dari Lobby hotel.

- **Hotel Ciputra Bakery**

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

2.4.4 Departemen-departemen di Hotel Ciputra Semarang

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 suratmasuk 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 Sales &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, televisive, 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 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 Food and Beverage Service

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.

I. FB – Kitchen & Steward

Bagian ini bertugas untuk menginput dokumen-dokumen yang ada di kitchen seperti permintaan barang ke gudang, permintaan pembelian ke Purchaser dan melakukan stock opname atas barang yang ada di dapur. Sedangkan Steward, bertugas untuk membersihkan area dapur dan peralatan makan dan minuman untuk tamu. Memastikan semua peralatan dalam keadaan baik serta melakukan proses pembersihan dengan tingkat kualitas higienis yang tinggi.

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

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	70	63,1
Perempuan	41	36,9
Total	111	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 2.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 70 responden (63,1%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 41 responden (36,9%).

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

Rentang Umur	Jumlah	Persentase
< 20 tahun	0	0%
20-30 tahun	38	34,2%
31-40 tahun	35	31,6%
41-50 tahun	29	26,1%
> 50 Tahun	9	8,1%
Total	111	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.2 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah kisaran usia 20-30 tahun yaitu sebanyak 38 orang responden (34,2%). Responden yang berumur 31-40 tahun sebanyak 35 responden (31,6%) Selanjutnya umur 41-50 tahun sebanyak 29 responden (26,1%). Terakhir yang paling sedikit jumlahnya adalah kelompok umur diatas 50 tahun sebanyak 9 responden (8,1%).

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	55	49,5%
Diploma (D3)	44	39,6%
Sarjana (S1)	11	9,9%
Pascasarjana (S2/S3)	1	1%
Total	111	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.3 tersebut di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden tingkat pendidikannya adalah SMA/Sederajat yaitu sebanyak 55 orang responden (49,5%). Sementara tingkat Diploma (D3) yaitu sebanyak 44 orang responden (39,6%). Kemudian tingkat Sarjana (S1) yaitu sebanyak 11 orang responden (9,9%) kemudian tingkat Pascasarjana (S2/S3) sebanyak 1 orang responden (1%)

2.5.4 Identitas Responden Menurut Masa Kerja

Masa kerja yang lama cenderung akan membuat seorang karyawan merasa betah dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan salah satu factor 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 2.4, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. 4
Identitas Responden Menurut Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentase
0 – 2 tahun	29	26,1%
>2 – 4 tahun	15	13,5%
>4 – 6 tahun	13	11,7%
>6 tahun	54	48,7%
Total	111	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 2.4 diatas bahwa masa kerja karyawan yang menjadi responden bekerja pada masa kerja kurang dari 2 tahun sebanyak 29 orang (26,1%). Kemudian responden yang masa kerja dari 2 - 4 tahun sebanyak 15 orang (13,5%), responden yang masa kerja 4 – 6 tahun sebanyak 13 orang (11,7%), dan responden yang masa kerja lebih dari 6 tahun sebanyak 54 orang (48,7%).