

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta

Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta adalah salah satu hotel bintang tiga yang berlokasi di jalan mangkubumi No 18 Malioboro Yogyakarta, yang secara strategis lokasi tersebut sangat dekat dengan berbagai obyek wisata di kota Yogyakarta diantaranya malioboro, tugu jogja, hingga kraton Yogyakarta hadiningrat. Hotel Grand Zuri Malioboro mulai beroperasi pada bulan juni 2013 dibawah naungan ZHM (*Zuri Hospitality Management*). ZHM adalah management hotel yang kini sudah mempunyai 17 hotel di Indonesia yang terbagi menjadi tiga brand hotel yaitu *The Premiere* untuk hotel bintang empat keatas, *Grand Zuri* untuk hotel bintang tiga hingga empat, *Zuri Express* dengan konsep smart hotel bintang tiga kebawah.

Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta memiliki 138 kamar yang di antaranya terdapat 87 kamar tipe *superior*, 35 kamar tipe *deluxe*, 8 kamar tipe *executive*, 4 kamar tipe *executive deluxe* dan 4 kamar tipe *junior suite*. Berbagai fasilitas lainnya yang memanjakan para tamu juga beragam seperti *De Tripta Spa*, *Pool Infinity*, *Gym Centre*, *Zuri Cafe*, *Cerenti Restaurant*, juga terdapat lima meeting room yang berkapasitas hingga 300 orang, free wifi akses dan pelayanan 24 jam.

B. Visi dan Misi Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta

a. Visi

Menjadi “*Hotel Chain Plus*” Nasional yang membanggakan dengan kualitas Internasional.

b. Misi

a. Menciptakan dan mengembangkan *Brand (people, product, service) value* yang terpercaya dan diakui secara nasional juga bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

b. Bertumbuh dan berkembang menjadi jaringan yang kuat, kokoh, dan diakui eksistensinya.

c. Memberi manfaat terhadap lingkungan baik dalam bidang sosial, budaya, maupun lingkungan hidup di sekitarnya.

d. Turut serta dalam pembangunan terutama peningkatan PAD dan penyediaan lapangan kerja.

C. Lokasi Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta

Salah satu hal penting sebagai penentu perkembangan bisnis perhotelan di Yogyakarta yang sangat ketat yaitu faktor lokasi. Penetapan lokasi yang strategis dan nyaman ini pun menjadi tujuan agar hotel dapat beroperasi dari sisi produsen lebih efisien dan lebih mudah dijangkau oleh konsumen yang berasal dari dalam kota ataupun luar kota.

Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta berlokasi di Jl. Margo Utomo (Mangkubumi) No.08. Letaknya yang dekat dengan tempat kawasan wisata di Yogyakarta itu dapat ditempuh dengan berjalan kaki. Adapun jarak tempuh

serta waktu yang diperlukan dari Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta dengan beberapa tujuan tempat penting adalah:

- Malioboro : Berjalan kaki hanya 5 menit.
- Bandara Adisucipto : 10 km (20 menit)
- Stasiun Tugu : Berjalan kaki hanya 5 menit.
- Candi Borobudur : 35 km (60 menit)
- Candi Prambanan : 15 km (25 menit)
- Keraton Yogyakarta : Dapat menggunakan transportasi tradisional hanya 5 menit.

D. Klasifikasi Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta

a. Berdasarkan Lokasi

Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta termasuk dalam kategori *City Hotel*. Dikarenakan letaknya yang berada di tengah kota Yogyakarta.

b. Berdasarkan Banyaknya Kamar

Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta termasuk dalam kategori ukuran *Medium Hotel*. Karena memiliki 138 kamar.

c. Berdasarkan Tipe Tamu

Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta termasuk dalam kategori *Business Hotel*. Karena berdasarkan data tamu yang menginap adalah tamu dari kalangan pebisnis.

d. Berdasarkan Klasifikasi Bintang

Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta termasuk dalam kategori hotel berbintang tiga (***) .

E. Jenis – Jenis Produk Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta

Sebagai hotel bintang tiga yang sesuai dengan standar, Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta tentunya memiliki berbagai macam fasilitas untuk menunjang kepuasan para *customer* nya, baik itu fasilitas yang ada di area *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, maupun yang berada diluar kedua department tersebut. Adapun beberapa fasilitas yang dapat dinikmati di *Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta* diantaranya yaitu:

- 1) *Laundry & dry cleaning service*
- 2) *No smooking floors*
- 3) *High speed wireless internet*
- 4) *24-hour room service*
- 5) *24-hour operator*
- 6) *All major credit cards accepted*
- 7) *Pick up and drop off service to International Airport Adisucipto*
- 8) *Bilingual hotel staff*
- 9) *Doctor on call*
- 10) *Guest praying room / Musholla*
- 11) *4 meeting/ function rooms with a spacious pre function area*
- 12) *Car-park facilities*
- 13) *Courier service*
- 14) *Wellness centre*
- 15) *Fitness centre*
- 16) *In room spa*

17) *Swimming pool*

18) *CERENTI Restaurant*

19) *Zuri café*

a. Fasilitas Kamar

Jumlah seluruh kamar tamu yang dimiliki Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta yaitu sebanyak 138 kamar dengan beberapa tipe – tipe kamar yang diperinci dengan jenis sebagai berikut:

- 1) *Superior Room (Double & Twin)* : 87 Kamar
- 2) *Deluxe Room (Double & Twin)* : 35 Kamar
- 3) *Executive Room* : 8 Kamar
- 4) *Executive Deluxe room* : 4 Kamar
- 5) *Junior Suite room* : 4 Kamar

Status kamar dalam keadaan tertentu bisa berubah sesuai dengan Occupancy yang terjadi, termasuk pula harga (*subject to change without notice*). Seluruh kamar tamu yang ada, siap dijual dengan harga dan fasilitas sebagai berikut:

1) *Superior Room*

Jumlah : 87 Kamar

Harga : IDR 1.325.000 nett

Fasilitas : *Compimentary tea & coffee making facilities, 2 bottles of drinking water, national newspaper, individually controlled air conditioning, black out curtain, IDD telephone,*

electronic key card system, mini bar, safe deposit box, multi channel satellite LCD television, hair dryer, room slippers, electricity AC 220V, high quality beds.

2) *Deluxe Room*

Jumlah : 35 Kamar

Harga : IDR 1.525.000 nett

Fasilitas : *Compimentary tea & coffee making facilities, 2 bottles of drinking water, national newspaper, individually controlled air conditioning, black out curtain, IDD telephone, electronic key card system, mini bar, safe deposit box, multi channel satellite LCD television, hair dryer, room slippers, electricity AC 220V, high quality beds.*

3) *Executive Room*

Jumlah : 8 Kamar

Harga : IDR 1.925.000 nett

Fasilitas : *Compimentary tea & coffee making facilities, 2 bottles of drinking water, national newspaper, individually controlled air conditioning, black out curtain, IDD telephone, electronic key card system, mini bar, safe deposit box, multi channel satellite LCD television, hair dryer, room slippers, electricity AC 220V, high quality beds.*

4) *Executive Deluxe Room*

Jumlah : 4 Kamar

Harga : IDR 2.425.000 nett

Fasilitas : *Compimentary tea & coffee making facilities, 2 bottles of drinking water, national newspaper, individually controlled air conditioning, black out curtain, IDD telephone, electronic key card system, mini bar, safe deposit box, multi channel satellite LCD television, hair dryer, room slippers, electricity AC 220V, high quality beds.*

5) *Junior Suite Room*

Jumlah : 4 Kamar

Harga : IDR 3.025.000 nett

Fasilitas : *Compimentary tea & coffee making facilities, 2 bottles of drinking water, national newspaper, individually controlled air conditioning, black out curtain, IDD telephone, electronic key card system, mini bar, safe deposit box, multichannel satellite LCD television, hair dryer, Bathub, room slippers, electricity AC 220V, high quality beds.*

F. Struktur Organisasi Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta

Berikut personil – personil yang duduk dalam struktur organisasi di Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta, antara lain:

- a. *General Manager* : Alit Nurwanto
- b. *Executive Ass manager* : Ika Setyaningroem
- c. *Executive Secretary* : Protasia Dewi
- d. *Public Relations* : Protasia Dewi

e. <i>Front Office Manager</i>	: Fourto May Laoli
f. <i>Ass Chief Engineering</i>	: Waltono
g. <i>Human Resource Management</i>	: Andriany Dian W
h. <i>Food & Beverage Manager</i>	: -
i. <i>Ass Food & Beverage Manager</i>	: Moh Iriyanto
j. <i>Sales & Marketing Manager</i>	: Nina Adianti
k. <i>Ass Sales Marketing</i>	: Agil Arif Cahyo S.
l. <i>Sales Executive</i>	: Kuncara
m. <i>Sales Executive</i>	: Puthut Pujianto
n. <i>Executive House Keeper</i>	: Wawan Turwoko
o. <i>Executive Chef</i>	: Agus Tri Wahyudi
p. <i>Chief Accounting</i>	: Gino Prayitno
q. <i>Book Keeper</i>	: Rio Richard
r. <i>General Cashier</i>	: Fenti Kartika S
s. <i>Income Audit</i>	: Yohanes Paulus
t. <i>Purchasing</i>	: Usep Saepudin
u. <i>Cost Control</i>	: Ade Sumirat

Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta dalam kegiatan operasionalnya terdapat beberapa divisi yang masing – masing memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri – sendiri yang pada akhirnya akan saling mendukung (*empowering*) demi peningkatan pelayanan terhadap para pelanggan yang menggunakan fasilitas dalam hotel.

Berikut merupakan beberapa deskripsi tugas dari masing – masing jabatan yang ada di Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta, antara lain:

a. *General Manager*

Merupakan *Top Level Manager* yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional departemen yang terdapat didalam Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.

b. *Executive Assistant Manager*

Adalah wakil *General Manager*, jabatan ini pada umum nya ada di hotel – hotel besar dimana *general manager* perlu dibantu dan didukung oleh *executive assistant manager*. Penanganan tugas – tugas manajemen yang telah dirumuskan dan diarahkan oleh *general manager* diarahkan dan dikomunikasikan kepada *executive assistant manager*. selanjutnya diteruskan ke *Department Head*

c. *Executive Secretary*

Menjalankan fungsi manager, oleh karena itu ia harus mampu mengatur hal – hal yang menyangkut organisasi dan manajemen. Beberapa tugas sebagai *Executive Secretary* diantaranya yaitu membuat agenda kegiatan GM, menyimpulkan hasil rapat, mem-buat laporan hasil kegiatan.

d. *Public Relations*

Bertugas menginfokan dan mempublikasikan hotel seperti bekerja sama dengan media cetak, maupun elektronik. Menangani pembuatan

rencana dan kegiatan hotel selama satu tahun yang sebelumnya sudah disiapkan. *Branding* di semua *social media*

e. *Front Office Manager*

Area kerja seorang FOM yaitu di *front office area*, melapor kepada *general manager*, menciptakan kepuasan tamu dan memberi kesan positif bagi tamu di area kerjanya. Menyeleksi, menempatkan, melatih, dan mengevaluasi karyawan *front office*. Memastikan staff FO menguasai sistem komputer hotel, etika menerima telepon, menyambut tamu, menangani complain, dll.

f. *Ass Chief Engineering*

Merupakan penanggung jawab dalam membuat, mengatur, melaksanakan dan mengontrol kegiatan engineering. Pada beberapa proyek *Chief Engineering* bekerjasama dengan *engineer*, *quality surveyor* dan *bar bending schedule* untuk mencapai sasaran target proyek.

g. *Human Resource Management*

Manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan sangat penting demi tercapainya tujuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia yang baik berfungsi untuk memilih orang – orang yang berkompeten untuk menjadi anggota perusahaan serta memastikan bahwa semua anggota perusahaan telah menjalankan tugasnya dengan baik.

h. Food & Beverage Manager

Berfungsi membuat program kerja selama setahun, membuat alur pelayanan, mengawasi pelaksanaan program, menerapkan kerja secara konseptual ke dalam bentuk operasional.

i. Ass Food & Beverage Manager

Secara keseluruhan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sama seperti FB manager namun yang membedakan hanya kebijakan pengambilan keputusan keuangan dan budgeting.

j. Sales & Marketing Manager

Menentukan harga jual produk yang akan di launching, jadwal kunjungan serta sistem promosi untuk memastikan tercapainya target penjualan, memonitor perolehan order, merangkum *forecast*, menganalisa dan mengembangkan strategi marketing, mengembangkan produk yang dijual.

k. Ass Sales Marketing

Tugas dan tanggung jawabnya tidak jauh berbeda dengan S&M manager.

l. Sales Executive

Merupakan ujung tombak mata rantai kegiatan distribusi produk yang dilakukan hotel. *Sales executive* mempunyai peranan membangun hubungan bisnis jangka panjang dengan pelanggan perusahaan.

m. *Executive House Keeper*

Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengarahkan semua aspek operasional dan administrasi di *house keeping (guest room dan public area)* dengan memastikan kenyamanan, kebersihan dan keamanan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu.

n. *Executive Chef*

Seorang *Executive Chef* dalam kinerjanya menjaga agar penjualan restoran dan rasa makanan tetap sesuai dengan standar menu yang telah ditetapkan oleh hotel itu sendiri.

o. *Chief Accounting*

Mengawasi pelaksanaan administrasi dan akuntansi sehari – hari, melakukan *review* harian terhadap akun kas, mengawasi pengumpulan data dan perhitungan *cost* di produksi, memastikan laporan kas harian, menyusun dan menyajikan laporan.

p. *Book Keeper*

Bertugas membuat laporan keuangan yang sumber datanya berasal dari staff AR, staff AP, staff IA, staff GC, dan sub divisi logistik.

q. *General Cashier*

Mengelola *petty cash* di sebuah hotel, sehingga semua transaksi pembelian yang dilakukan secara *cash* dan pengeluaran uang untuk pembayaran hutang dan pembayaran pajak, air, listrik, telepon, akan direkapitulasi oleh seorang *general cashier*.

r. *Income Audit*

Bertugas memverifikasi kesesuaian transaksi keuangan yang berasal dari *cashier restaurant* dan bagian *reception*. Setelah itu seorang IA ini akan merekap berapa uang masuk yang berasal dari penjualan kamar, penjualan menu yang berada di *restaurant ballroom (hall room)* hotel. Melakukan tindak lanjut dari kegiatan auditing yang dilakukan oleh seorang *night auditor*.

s. *Purchasing*

Seorang *purchasing* melakukan pembelian. Tetapi pembelian oleh *purchasing* ini melalui pesanan ke *supplier* sesuai dengan *purchase order* yang dibuatnya dan dilakukan secara kredit dengan termin yang sudah disepakati. Memiliki tugas untuk mengadakan tender *supplier* dan memilih *supplier* dengan persetujuan *Manager Accounting*.

t. *Cost Control*

Bertugas melakukan control terhadap beban keuangan hotel. Kewenangan seorang *cost control* ini adalah membatasi jumlah pembelian dan permintaan pembelian yang berasal dari divisi lain agar tidak terjadi *over budget*.

G. Penghargaan yang pernah diterima Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta

Penghargaan yang diterima perusahaan merupakan suatu alat yang dapat dijadikan ukuran kesuksesan yang diraih oleh perusahaan, serta dapat menjadi

motivasi dalam meningkatkan performansi bisnis perusahaan. Beberapa penghargaan yang diraih Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta, adalah :

1. Penghargaan dari Booking.com sebagai *Best Guest Review* di Tahun 2016
2. Penghargaan dari Booking.com sebagai *Best Guest Satisfaction* di Tahun 2017
3. Penghargaan dari Traveloka sebagai *Best Food* di Tahun 2017
4. Penghargaan dari Agoda sebagai *Best Guest Satisfaction* di Tahun 2016