

BAB II

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Zuri Hospitality Management (ZHM) adalah salah satu perusahaan nasional dalam sektor industri perhotelan di Indonesia. Perjalanan bisnis ZHM bermula dari sektor konstruksi dan pengembangan properti sebelum akhirnya merambah ke industri perhotelan. Pada tahun 1996, perusahaan mendapatkan dukungan dari investor untuk membangun dan mengelola hotel pertamanya di Jalan Teuku Umar No. 7, Pekanbaru, Riau. Namun, akibat krisis ekonomi yang melanda Indonesia pada tahun 1998, proses pembangunan sempat tertunda dan baru dapat dilanjutkan kembali pada tahun 2003. Seiring berjalannya waktu, jaringan ZHM terus berkembang dan memperluas operasionalnya ke berbagai wilayah di Indonesia. Hotel pertama yang beroperasi di bawah manajemen ZHM adalah Grand Zuri Pekanbaru.

Tahun 2012 menjadi salah satu tonggak penting bagi perusahaan, dengan bertambahnya beberapa properti baru, yaitu Grand Zuri BSD City, Grand Zuri Lahat, Zuri Express Lippo Cikarang, Zuri Resort Cipanas, dan Grand Zuri Padang. Ekspansi berlanjut pada 1 Juni 2013, saat ZHM meresmikan Grand Zuri Malioboro Yogyakarta, yang menjadi hotel ke-14 dalam portofolio perusahaan. Dengan jaringan hotel yang semakin luas, ZHM memiliki tiga merek utama, yaitu The Premiere, Grand Zuri, serta Zuri Express. Hingga saat ini, ZHM telah mengelola lebih dari 22 hotel yang berada di berbagai daerah di Indonesia. Pencapaian tersebut adalah hasil dari dedikasi internal perusahaan, mulai dari dewan direksi, manajemen, hingga lebih dari 1.000 karyawan dari berbagai latar belakang yang bekerja sama untuk mewujudkan visi perusahaan.

Grand Zuri BSD City adalah hotel berbintang empat yang di kelola oleh Zuri Hospitality Management (ZHM), sebuah perusahaan nasional di bidang manajemen perhotelan yang telah beroperasi sejak tahun 1996. Jaringan ZHM terus berkembang dan memperluas operasionalnya ke berbagai wilayah di Indonesia. BSD City, sebagai kota mandiri dengan beragam fasilitas, mulai

dari perumahan, institusi pendidikan, pusat bisnis modern, hingga tempat hiburan, menjadikannya sebagai kota yang memiliki pertumbuhan pesat. Perkembangan ini menjadi salah satu pertimbangan bagi ZHM untuk mengambil keputusan tentang mendirikan hotel bintang empat (4) di kawasan BSD City. Akhirnya, pada tanggal 16 Juni 2012, hotel dengan nama Grand Zuri BSD yang beroperasi di area bisnis resmi dibuka.

Sebagai hotel berbintang empat, Grand Zuri BSD City berkomitmen untuk menghadirkan kenyamanan dan layanan berkualitas bagi tamunya, baik untuk keperluan bisnis maupun rekreasi. Hotel ini memiliki 132 kamar dengan desain modern yang terbagi dalam beberapa kategori, seperti Superior room, Deluxe room, Executive room, Junior Suite room, dan Presidential Suite room. Dalam menunjang pengalaman menginap yang optimal, hotel ini menyediakan beragam fasilitas seperti area kolam renang, pusat kebugaran, sauna, restoran, lounge, serta ruang pertemuan dan ballroom yang dapat digunakan untuk keperluan acara bisnis maupun sosial.

Dalam upaya memperluas jangkauan pasar, Grand Zuri BSD City aktif dalam strategi pemasaran digital serta menjalin kerja sama dengan media dan influencer guna meningkatkan visibilitas merek. Melalui inovasi layanan dan adaptasi terhadap tren industri, hotel ini terus memperkuat posisinya di sektor perhotelan, sejalan dengan slogan "*We Know How to Please You*" yang mencerminkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan.

2.1.1 Visi Misi Hotel Grand Zuri BSD City

Seluruh hotel yang berada di bawah naungan *Zuri Hospitality Management (ZHM)*, termasuk Hotel Grand Zuri BSD City, berpegang pada visi dan misi yang menjadi panduan utama dalam menjalankan operasional serta mencapai tujuan jangka panjangnya. ZHM memiliki visi untuk menjadi hotel *chain plus* nasional yang membanggakan dengan kualitas internasional. Sebagai bagian dari jaringan hotel, Grand Zuri BSD City berkomitmen menghadirkan pengalaman menginap yang istimewa dengan memadukan standar pelayanan kelas dunia dan tetap dengan sentuhan budaya lokal. Misi ZHM yaitu "*To Contribute to the development of the quality of human resources in Indonesia, particularly in the field of hospitality and create greater employment opportunities*". Visi misi tersebut,

membuat Grand Zuri memiliki dasar untuk memberikan pelayanan yang unggul, mengembangkan inovasi, serta memperluas jaringan perhotelan ke berbagai wilayah di Indonesia.

2.1.2 Tujuan Hotel Grand Zuri BSD City

Hotel Grand Zuri BSD City memiliki tujuan untuk menjadi pilihan utama bagi wisatawan bisnis maupun rekreasi dengan menawarkan pengalaman menginap yang nyaman dan berkualitas. Lokasinya yang strategis di pusat BSD City, serta fasilitas modern yang tersedia, menjadikan hotel ini sebagai salah satu destinasi ideal bagi para tamu. Dalam memberikan pengalaman terbaik bagi para tamu, hotel ini mengedepankan layanan yang profesional dan personal guna memastikan setiap tamu mendapatkan pengalaman yang tak terlupakan. Dengan komitmen terhadap inovasi dan keberlanjutan, Grand Zuri BSD City terus berkembang sebagai hotel bintang empat terkemuka di kawasan BSD.

2.1.3 Filosofi Logo Hotel Grand Zuri BSD City



Gambar 2.1 Logo Hotel Grand Zuri BSD City

Sumber : Website Perusahaan (2025)

Hotel Grand Zuri BSD City memiliki logo dengan makna yang mendalam. Kata "Grand" menunjukkan klasifikasi hotel bintang empat, yang menandakan standar layanan dan fasilitas yang tinggi. Sementara itu, "Zuri" berasal dari kitab Werdah, yang memiliki arti sebagai tempat yang indah atau surga. Sedangkan "BSD City"

mengacu pada lokasi hotel yang berada di kawasan berkembang ini. Secara keseluruhan, logo tersebut mencerminkan visi hotel sebagai akomodasi bintang empat yang menghadirkan keindahan dan kenyamanan bagi para tamu di BSD City.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Hotel Grand Zuri BSD City dirancang untuk menetapkan hierarki dan tanggung jawab yang memastikan operasional efektif dalam mencapai tujuan perusahaan. Setiap posisi dalam struktur organisasi ini memiliki peran dan tugas pokok yang spesifik, sebagai berikut:

1. General Manager (GM)

General Manager (GM) memiliki peran utama dalam mengarahkan dan mengawasi seluruh operasional hotel, memastikan target bisnis tercapai serta kepuasan tamu tetap terjaga. Selain itu, General Manager bertugas merancang strategi pengembangan hotel guna memastikan standar layanan terpenuhi, sekaligus melaporkan kinerja hotel kepada manajemen pusat Zuri Hotel Management.

2. Chief Accountant

Chief Accountant bertugas mengelola seluruh aspek keuangan hotel, termasuk pencatatan transaksi hingga penyusunan laporan keuangan. Lebih dari itu, posisi ini bertanggung jawab dalam mengawasi tim akuntansi yang terdiri dari bookkeeper, edp, cost control, ia/ar, gc/ap, purchasing, dan receiving storekeeper.

3. Finance Manager

Bertanggung jawab dalam mengatur keuangan hotel, dalam hal pemasukan, pengeluaran dan biaya rincian lainnya yang tercatat guna operasional hotel.

4. Human Resources Manager (HRM)

Memiliki peran yang sangat penting dalam hal rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia. Selain itu, HRM bertugas menegakkan kebijakan ketenagakerjaan, memastikan kesejahteraan dan kedisiplinan karyawan, serta mengawasi kinerja tim HRM yang terdiri dari human resource development, security coord, security guard.

5. Food & Beverage Manager (FBM)

Bertanggung jawab dalam memantau jalannya operasional restoran, lounge, serta layanan makanan dan minuman di hotel. Berfokus pada kualitas makanan dan minuman agar tetap terjaga demi kepuasan pelanggan, berkolaborasi dengan Executive Chef dan tim dapur dalam proses pengembangan menu, serta meningkatkan efisiensi operasional hotel secara keseluruhan. FBM di departemen food & beverage (FB) mengawasi kinerja timnya yang terdiri dari *banquet manager, FB supervisor, FB Captain, bartender, waiter/s*.

6. Executive Chef

Bertanggung jawab dalam merencanakan dan mengembangkan menu, mengawasi operasional dapur, memastikan kualitas makanan dan penyajiannya sesuai standar serta mengontrol anggaran dan penggunaan bahan baku demi standar kuliner hotel yang terjaga. Selain itu, bertanggung jawab dalam mengelola tim departemen *kitchen*.

7. Director of Sales (DOS)

Bertanggung jawab dalam merancang, mengatur, mengimplementasikan strategi penjualan dan pemasaran, mengarahkan dan memimpin departemen sales dan marketing, mengawasi tim penjualan agar target pendapatan dapat tercapai serta mengelola brand image hotel untuk dapat meningkatkan okupansi dan pendapatan hotel. Di bawah naungan DOS, terdapat sales & marketing manager yang bertugas menyusun strategi pemasaran, serta bekerja sama dengan tim dalam menjalankan berbagai kegiatan penjualan. Setelah itu terdapat sales executive dan sales administration yang bertugas dalam melakukan aktivitas penjualan secara langsung kepada *customer*, menjaga hubungan yang baik dengan mitra bisnis, menindaklanjuti prospek secara berkala, serta menangani administrasi penjualan seperti penyusunan perjanjian, pencatatan informasi pelanggan, dan pelaporan hasil penjualan kepada atasan.

8. Room departemenon Manager (RDM)

Manajer room departemenon (RDM) bertanggung jawab dalam mengoordinasikan seluruh kegiatan yang meliputi persiapan kamar, proses pemesanan, *check-in*, hingga *check-out*, guna memastikan semua proses berjalan dengan lancar. Departemen ini terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu *front office*, yang melayani tamu dalam proses penerimaan, pengecekan reservasi, dan memberikan informasi terkait ketersediaan kamar. *Housekeeping*, yang memiliki tanggung jawab atas kebersihan dan kesiapan kamar baik sebelum maupun sesudah digunakan. Di bawah naungan *front office manager*, terdapat *duty manager*, *front office supervisor*, *bell captain*, *front desk attendant (FDA)*, *reservation ecommerce*, dan *bell drive*. Sedangkan *executive housekeeper* bertanggung jawab atas timnya.

9. Chief Engineering

Memiliki tanggung jawab dalam menjalankan serta merawat mesin, fasilitas, dan sistem yang terdapat di hotel. Departemen ini terdiri dari *engineering supervisor*, *technician*, dan *engineering administration*.

10. Design Grafis

Bertugas menciptakan tampilan visual yang menarik dan komunikatif guna menyampaikan pesan, baik untuk keperluan promosi maupun tujuan lainnya kepada pelanggan. Mencakup perpaduan antara seni, teknologi, dan kreativitas untuk menghasilkan karya visual yang menarik perhatian dan mudah diingat.

Praktikan melaksanakan program kerja profesi di Hotel Grand Zuri BSD City pada departemen *Sales & Marketing* dengan struktur sebagai berikut:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Departemen Sales & Marketing Hotel Grand Zuri BSD City

Sumber: Internal Perusahaan (2025)

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Hotel Grand Zuri BSD City adalah hotel berbintang empat yang menawarkan akomodasi modern dengan fasilitas lengkap untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan pebisnis. Terletak di pusat BSD City, hotel ini memberikan pelayanan berkualitas dengan standar internasional. Sebagai penyedia layanan akomodasi, Hotel ini menghadirkan berbagai fasilitas untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan tamu. Mulai dari penyediaan beragam tipe kamar yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan tamu.

Adanya layanan kamar selama 24 jam serta berbagai fasilitas pendukung seperti kolam renang, pusat kebugaran, sauna, spa, restoran dengan pilihan menu lokal maupun internasional, serta lounge yang ideal untuk bersantai atau mengadakan pertemuan santai. Tersedia pula ruang pertemuan dan *ballroom* yang dilengkapi teknologi modern guna menunjang berbagai kegiatan. Dalam menjalankan operasional hariannya, Hotel ini menyediakan beragam layanan dan fasilitas yang menjadi bagian dari kegiatan utama perusahaan. Berikut adalah berbagai kegiatan umum perusahaan yang setiap harinya dilakukan oleh Hotel Grand Zuri BSD City:

1. Tipe Kamar:

- Superior Room



Gambar 2.4 Superior Room Hotel Grand Zuri BSD City

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

Hotel Grand Zuri Bsd City memiliki 115 kamar dengan tipe superior room.

- Deluxe Room



Gambar 2.5 Deluxe Room Hotel Grand Zuri BSD City

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

Hotel Grand Zuri Bsd City memiliki 2 kamar dengan tipe Deluxe room.

- Executive Room



Gambar 2.6 Executive Room Hotel Grand Zuri BSD City

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

Hotel Grand Zuri Bsd City memiliki 8 kamar dengan tipe Executive room.

- Junior Suite Room



Gambar 2.7 Junior Suite Room Hotel Grand Zuri BSD City

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

Hotel Grand Zuri Bsd City memiliki 6 kamar dengan tipe Junior Suite room.

- Presidential Suite



Gambar 2.8 Presidential Room Hotel Grand Zuri BSD City

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

Hotel Grand Zuri Bsd City hanya memiliki 1 (satu) kamar dengan tipe Presidential room.

Total kamar yang dimiliki sebanyak 132 kamar yang dilengkapi dengan fasilitas premium, yaitu *Zuri Dream by King Koil* untuk tidur lebih nyaman, *Smart TV LED* 50 inci, *Minibar & brankas* untuk keamanan barang pribadi serta mesin kopi & teh dengan 2 botol air mineral gratis, AC yang dapat dikontrol sendiri, tirai *blackout*, dan sistem kartu kunci elektronik, kamar mandi modern dengan shower air panas, pengering rambut, *bathrobe*, dan setrika.

2. Ballroom & Ruang Pertemuan

Hotel Grand Zuri BSD City memiliki sembilan (9) ruang pertemuan yang dapat digunakan untuk acara formal, acara pernikahan, acara kegiatan sosial, dan berbagai acara lainnya.

Tabel 2.1 Kapasitas Ballroom Hotel Grand Zuri BSD City

Kapasitas <i>Ballroom</i> & Ruang Pertemuan				
<i>Room</i>	<i>Classroom</i>	<i>U-Shape</i>	<i>Round Table</i>	<i>Theater</i>
Mulia 1	130	100	120	300
Mulia 2	80	60	72	150
Mulia 3	50	40	40	80
Mulia 4	40	30	40	75
Mulia 5	25	24	25	40
Mulia 6	30	25	25	40
Mulia 7	30	25	40	40
Mulia 8	15	15	15	30
Mulia 9	75	50	70	100

Sumber: Internal Perusahaan (2025)

Dilengkapi dengan *Moveable Flipchart*, *Meeting Toolkit*, *Screen + Build in LCD Projector*, *Candies & Mineral Water*, *Wireless Microphone*, *Sound System and High Speed Internet Connection*.

1) Mulia 1



Gambar 2.9 Mulia 1

Sumber: Internal Perusahaan (2025)

2) Mulia 2



Gambar 2.10 Mulia 2

Sumber: Internal Perusahaan (2025)

3) Mulia 3



Gambar 2.11 Mulia 3

Sumber: Internal Perusahaan (2025)

4) Mulia 4



Gambar 2.12 Mulia 4

Sumber: Internal Perusahaan (2025)

5) Mulia 5



Gambar 2.13 Mulia 5

Sumber: Internal Perusahaan (2025)

6) Mulia 6



Gambar 2.14 Mulia 6

Sumber: Internal Perusahaan (2025)

7) Mulia 7



Gambar 2.15 Mulia 7

Sumber: Internal Perusahaan (2025)

8) Mulia 8



Gambar 2.16 Mulia 8

Sumber: Internal Perusahaan (2025)

9) Mulia 9



Gambar 2.17 Mulia 9

Sumber: Internal Perusahaan (2025)

3. Wellness Center, Kuliner dan Zuri Terrace

A) Gym

Fasilitas Gym di Hotel Grand Zuri BSD City dilengkapi dengan peralatan olahraga yang lengkap sehingga tamu yang menginap dapat menggunakannya. Gym ini terletak di lantai 3 dan beroperasi mulai pukul 06.00 - 22.00 WIB.



Gambar 2.18 Gym

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

B) Swimming Pool

Fasilitas swimming pool di Hotel Grand Zuri BSD City digunakan sebagai sarana untuk hiburan dan olahraga bagi para tamu yang menginap. Kolam renang ini terletak di lantai 3 dan beroperasi mulai pukul 07.00 - 20.00 WIB.



Gambar 2.19 Swimming Pool

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

C) Sauna

Fasilitas sauna di Hotel Grand Zuri BSD City digunakan sebagai sarana bagi para tamu yang ingin merelaksasikan diri, yang terletak di lantai 3.



Gambar 2.20 Sauna

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

D) Spa

Fasilitas spa yang disediakan oleh Hotel Grand Zuri BSD City bertujuan untuk memberikan pengalaman relaksasi. Cocok bagi tamu yang ingin melepaskan penat setelah menjalani aktivitas. Spa ini terletak di lantai 3 dan beroperasi mulai pukul 10.00 - 22.00 WIB.



Gambar 2.21 Spa

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

E) Katarasa Restaurant

Katarasa *restaurant* menyajikan hidangan lokal dan internasional untuk sarapan, makan siang, dan makan malam. Memiliki satu *private dining room (PDR)* yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan.



Gambar 2.22 Katarasa Restaurant

Sumber : Internal Perusahaan (2025)



Gambar 2.23 Private Dining Room (PDR)

F) Zuri Lounge

Zuri *lounge* berlokasi di lantai 2 dan beroperasi pada pukul 10.00 - 23.00 WIB. *Lounge* ini dijadikan sebagai tempat ideal untuk bersantai, yang menawarkan berbagai minuman seperti *cocktail*, *wine*, *champagne*, kopi, teh, dan camilan.



Gambar 2.24 Zuri Lounge

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

G) Zuri Terrace

Zuri *terrace* terletak di lantai 3 sebagai area *playground* bagi anak-anak, dilengkapi dengan perosotan dan ayunan yang dapat membuat anak menjadi senang.



Gambar 2.25 Zuri Terrace

Sumber : Internal Perusahaan (2025)