

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

2.1.1 Sejarah Hotel THE 101 Bogor Suryakencana



Gambar 2.1 Logo Hotel THE 101 Bogor Suryakencana
Sumber: (Panorama Hospitality Management, 2021)

Panorama Group merupakan grup bisnis terintegrasi yang berfokus pada Pariwisata dan Perhotelan. Dengan lebih dari 47 tahun pengalaman bisnis, Panorama Group telah memiliki 5 bidang bisnis, yakni 4 *brand* pada *Inbound*, 17 *brand* pada *Travel & Leisure*, 6 *brand* pada *Transportation*, 5 *brand* pada *Media*, dan 13 *brand* pada *Hospitality* (Panorama Group, 2021).

Panorama Hospitality Management adalah layanan yang memberikan keahlian konsultasi dalam manajemen dan layanan perhotelan dengan menghadirkan produk-produk inovatif untuk hotel & resort di Indonesia. PHM saat ini mengelola berbagai hotel inovatif seperti THE HAVEN, Frie Hotels, THE 101 Hotel & Resorts, dan THE BnB Hotel (Panorama Group, 2021).

THE 101 Hotel & Resort adalah hotel kelas menengah premium yang memelopori konsep gaya hidup *chic & trendy* bagi jiwa muda yang aktif. THE 101 Hotel & Resort telah tersebar di 6 kota besar di Indonesia, seperti

Jakarta, Bogor, Bandung, Yogyakarta, Palembang, dan Malang (Panorama Hospitality Management, 2021).

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Berfokus pada pelayanan dan keramahtamahan, Hotel THE 101 Bogor Suryakencana memiliki visi dan misi yang sama dengan manajemen, yaitu :

- **Visi**

Menjadi perusahaan pengelola jasa hotel dan resort yang paling diminati di Indonesia dengan cara: Memiliki kompetensi yang patut diperhitungkan, serta kemampuan bersaing dalam industri pengelola jasa hotel & resort di manapun kami beroperasi. Memiliki keunggulan dalam mengkolaborasikan rangkaian elemen dan sumber daya yang dimiliki demi mengoptimalkan manfaat bagi para pemangku kepentingan (pelanggan, rekanan, karyawan, pemilik perusahaan dan lingkungan). Memberikan sumbangsih, berupa nilai-nilai kehidupan yang bermakna bagi lingkungan dan masyarakat di mana kami beroperasi.

- **Misi**

Kami adalah sebuah perusahaan Manajemen Perhotelan yang dinamis yang berkembang dalam tantangan dan menciptakan ide-ide baru, selalu hadir untuk terus berkembang dan mampu mengoptimalkan peluang bisnis di Indonesia. Kami dengan cerdas dan penuh semangat memberikan pengalaman unik melalui layanan inovatif & unggul, mengupayakan kenyamanan dan kenyamanan sebagai prioritas. Kami memberikan kepuasan kepada para pemangku kepentingan kami dengan pertumbuhan yang berkelanjutan dan nilai-nilai yang baik.

Hotel THE 101 Bogor Suryakencana juga menerapkan nilai-nilai inti *SPIRIT of Value*, di mana setiap huruf mewakili identitas diri yang kuat dan apa yang terpenting, yakni *Synergy, Pursuit of Excellent, Integrity, Reliability, Innovative & Proactive*, dan *Truly Care* (Panorama Hospitality Management, 2021).

2.1.3 Jasa Perusahaan

Terdapat beberapa jasa yang diberikan oleh Hotel THE 101 Bogor Suryakencana untuk para tamu dan pengunjung:

- **Penginapan**

Terdiri dari 156 kamar dengan 3 tipe kamar yaitu *Deluxe*, *Deluxe Balcony* dan *Suite* yang menghadap ke arah Gunung Pangrango, pemandangan Kota Bogor, hingga Kolam Renang. Semua kamar dilengkapi dengan akses Wi-Fi cepat, meja kerja, AC, *shower* dengan suhu panas dan dingin, pembuat kopi dan teh, serta *Safe Deposit Box* untuk mengakomodasi kebutuhan tamu baik untuk keperluan bisnis maupun liburan.

- **Pelayanan**

Seluruh karyawan menerapkan *Service Soul* yang terdiri dari **Reliable / Handal** yang berarti melayani sesuai komitmen dengan konsistensi. **Convenience / Kenyamanan** yang berarti memberikan kemudahan bagi pelanggan. **Comfort / Kewajaran** yang berarti memberikan kenyamanan bagi pelanggan. **Fair Values / Adil** yang berarti menghasilkan manfaat yang terbaik untuk semua pihak terkait. **Unique Experience / Pangalaman Unik** yang berarti Menciptakan pengalaman yang khas dan berkesan. **Flexible Solution / Solusi Cerdas** yang berarti handal dalam menangani kebutuhan dan harapan pelanggan. **Recognition / Menghargai** yang berarti menghargai dan menghormati setiap pelanggan. Kemudian *SPIRIT of Value* yang terdiri dari **Synergy / Kenyamanan** yang berarti saling melengkapi dan memanfaatkan kekuatan yang ada untuk mencapai hasil yang lebih baik. Komunikasi yang efektif adalah syarat utama. **Persuit of Exellent / Keprimaan** yang berarti berjuang terus menerus menjadi yang terbaik dalam setiap hal yang dilakukan. **Integrity / Integritas** yang berarti bersikap adil dan menjunjung tinggi etika bisnis. **Reliability / Kehandalan** yang berarti selalu melakukan hal secara besungguh-sungguh dalam

memenuhi setiap komitmen. **Innovative & Proactive / Inovatif & Proaktif** yang berarti terus menerus mencari cara baru untuk memberikan layanan dengan nilai yang unik. Cerdas mengantisipasi semua tantangan. **Truly Care / Peduli** yang berarti penuh kasih dan peduli pada sesama manusia dan lingkungan.

- **Meeting Venues & Ballroom**

Terdapat 7 *meeting venues* yang terletak di lantai L dan M, semuanya dapat dilengkapi dengan proyektor, buku catatan, *sound system*, Wi-Fi, layar, hingga *flip chart*. Tirta Ballroom dengan luas 269.3 m² terletak di lantai M dengan kapasitas sebanyak 100 *pax*. THE 101 Bogor Suryakencana juga memperkenalkan fitur terbaru, Carafe, yang melengkapi semua pertemuan Anda sebagai bentuk mendukung program *go green*.

- **Resto & Lounge**

THE 101 Bogor Suryakencana menyediakan tempat makan yang terletak di Lobby yaitu Djoeragan Resto dan Teras Geulis di lantai M. Pengunjung dapat menikmati berbagai pilihan dari menu tradisional hingga internasional. Selain itu, THE 101 Bogor Suryakencana mendapatkan penghargaan pemenang dari salah satu *online travel agent* terkemuka dunia dengan *food experience* terbaik.

- **Pool Bar**

Terletak di lantai M THE 101 Bogor Suryakencana, Teras Geulis terbuka untuk umum dengan menyediakan berbagai minuman mulai dari teh, kopi, jus, hingga minuman beralkohol.

- **Gym & Spa**

Terbuka untuk para tamu, fasilitas *Gym* terletak di lantai P1 yang buka mulai pukul 06.00-21.00 WIB. Terletak di lantai M,

tepatnya di dekat *Swimming Pool*, *Spa* buka di setiap *weekend* mulai pukul 10.00-22.00 WIB.

- ***Swimming Pool***

THE 101 Bogor Suryakencana menyediakan fasilitas *swimming pool* bagi para tamu yang buka mulai pukul 06.00-17.00 WIB karena akan adanya sterilisasi kolam secara otomatis diatas pukul 17.00 WIB.

- ***Bicycle Rent***

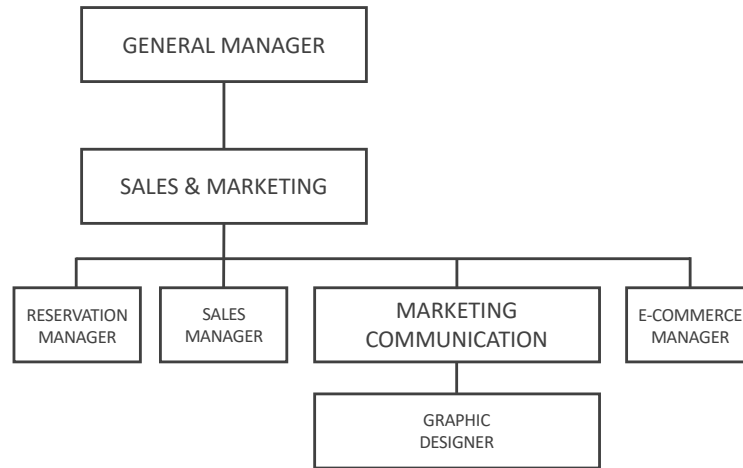
Menyediakan penyewaan sepeda dengan dibandol harga sebesar Rp. 50.000,- / 2jam bagi para tamu hotel.

2.1.4 Prestasi Perusahaan

THE 101 Bogor Suryakencana memiliki beberapa prestasi, yaitu:

1. Pada 2020 mendapatkan penghargaan dari Booking.com dalam *Traveller Review Awards* dengan nilai 8.2 dari 10.
2. Pada 2019 mendapatkan penghargaan dari Traveloka Hotel Awards dalam *Best Guest Experience in Food Premium*, Hotel Ramah Anak, dan penghargaan dari Agoda dalam *Customers Review Awards* dengan nilai 8.2 dari 10.
3. Pada 2018 mendapatkan penghargaan dari Traveloka Hotel Awards dalam *Best Guest Experience in Service Premium*.
4. Pada 2017 mendapatkan penghargaan sebagai *EDGE Hotel* yang diberikan oleh Green Building Council Indonesia dan penghargaan dari Trip Advisor dalam *Certificate of Excellent*.
5. Pada 2016 mendapatkan penghargaan sebagai *Best Service Hotel Bogor* dan penghargaan dari Agoda yaitu *Gold Circle Award Winner*.

2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Stuktur Organisasi

Sumber: (Panorama Hospitality Management, 2021)

2.2.1 Struktur Organisasi Besar

- **General Manager**

General Manager bertanggung jawab penuh terhadap operasional departemen, seperti mengontrol setiap kegiatan yang dilakukan seluruh departemen termasuk menghasilkan pendapatan dan pengendalian biaya yang dibutuhkan oleh perusahaan.

- **Front Office**

Front Office memiliki peranan penting dan bertanggung jawab dalam mengkoordinasi kegiatan perusahaan, di mana *front officer* merupakan pusat informasi yang menyambut hingga melayani tamu dan pengunjung.

- **Housekeeping**

Housekeeping bertanggung jawab dalam menjaga, merawat, serta memelihara kebersihan seluruh area hotel. *Housekeeping* juga berkoordinasi dengan *engineering* dalam memberikan informasi

terkait kerusakan pada perlengkapan dan alat elektronik yang ada pada area hotel yang dibersihkan.

- **Food and Beverage**

Food and Beverage memiliki peran penting dalam industri perhotelan, di mana selain bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan makanan dan minuman para tamu dan pelanggan, *Food and Beverage* juga memiliki peran penting dalam meningkatkan *profit* bagi pengelola.

- **Sales and Marketing**

Sales and Marketing memiliki peran penting dan bertanggung jawab dalam menjual dan mempromosikan pemanfaatan hotel, menentukan harga jual produk dan pemasaran produk, membuat amandemen, serta memaksimalkan program kerja ataupun *event* dalam kondisi *high and low season*. Praktikan berada di *Sales & Marketing Departement*, tepatnya di divisi *Marketing Communication* selama masa kerja profesi berlangsung.

- **Human Resources**

Human Resources memiliki tanggung jawab penuh dalam mengelola sumber daya manusia dalam sebuah organisasi, hal ini meliputi perekrutan karyawan baru, kontrak kerja, pengembangan, sistem absensi, *payroll*, kompensasi dan tunjangan, hingga pemberhentian kerja.

- **Engineering**

Engineering bertanggung jawab atas pengawasan dan pengecekan teknis secara berkala pada alat dan mesin. Kegiatan tersebut dilakukan untuk memastikan berjalannya proses produksi.

2.2.2 Struktur Organisasi Kecil

1. *Sales and Marketing*

Sales and Marketing memiliki peran penting dan bertanggung jawab dalam menjual dan mempromosikan pemanfaatan hotel, menentukan harga jual produk dan pemasaran produk, serta memaksimalkan program kerja dalam kondisi *high and low season*. Bagian ini mencakup beberapa divisi, yaitu :

- ***Reservation Manager***

Reservation Manager bertanggung jawab dalam memotivasi, mempersiapkan laporan harian, mingguan, hingga bulanan terkait pemesanan kamar, hingga menjawab secara lisan dan tertulis terkait pemesanan kamar, harga, hingga fasilitas dan pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan.

- ***Sales Manager***

Sales Manager bertanggung jawab langsung kepada *General Manager* atas penjualan dan pemasaran yang dilakukan terhadap produk hotel. *Sales Manager* juga memiliki tanggung jawab atas *Travel Agent*, Pemerintah, hingga *Corporate*.

- ***Marketing Communication***

Praktikan berada di divisi *Marketing Communication* yang mana memiliki tanggung jawab dalam mempertahankan citra dan peningkatan kualitas produk dan fasilitas hotel di mata publik. *Marketing Communication* juga bertanggung jawab atas komunikasi yang disampaikan kepada publik, di mana seorang *marketing communication* perlu memiliki *skill* dalam berinteraksi dengan pihak internal dan eksternal perusahaan, serta cepat tanggap dalam mengetahui kebutuhan publik. Hal ini juga berlaku pada bagaimana seorang *marketing communication* menjalin hubungan baik dan stabil dengan berbagai pihak untuk menyampaikan informasi yang bernilai.

- **E-Commerce**

E-Commerce berperan dalam menghubungkan tamu atau pelanggan dengan perusahaan, menjawab berbagai pertanyaan terkait keluhan serta pembayaran, hingga melakukan berbagai tugas seperti melakukan Rekap *Ranking, Scoring, Guest Review*, hingga *Close Out & Open Allotment*.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

THE 101 Hotel & Resort mengedepankan gaya hidup cerdas dan bergaya. Mendorong para tamu dan mitra bisnis untuk merasakan pengalaman menarik dengan layanan akomodasi terbaik. Dalam mewujudkan elemen air yang menyegarkan sekaligus menghidupkan, THE 101 Hotel & Resort berpadu dengan konsep menciptakan mahakarya yang unik. Desain luar biasa pada arsitektur dan struktur interiornya menggambarkan karakteristik dari masing-masing properti. Selain itu, lokasi THE 101 Hotel & Resort senantiasa terletak pada pusat penduduk perkotaan. Melayani setiap tamu individu dan mitra bisnis dengan penuh hormat, suasana hangat dan keramah-tamahan (Panorama Hospitality Management, 2021).

THE 101 Bogor Suryakencana adalah hotel *Art Deco* yang memiliki tempat *Instagramable* di setiap sudutnya, terletak tepat di Jalan Suryakencana yang memiliki lorong sejarah panjang zaman kolonial dengan keunikan jalan yang berada di depan gerbang utama Kebun Raya Bogor dan terkenal sebagai pusat kuliner Cina maupun lokal. Selain kuliner yang lezat, THE 101 Bogor Suryakencana, juga dekat dengan tempat wisata bersejarah seperti Kebun Raya, Istana Presiden, dan candi terkenal The Dhanagun (Panorama Hospitality Management, 2021).

Mengedepankan pelayanan dan keramah-tamahan, THE 101 Bogor Suryakencana menerapkan *SPIRIT of Value* dan *Soul Service* pada seluruh karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para tamu dan pengunjung, serta menyediakan berbagai fasilitas, seperti Kamar yang dibagi menjadi *Deluxe, Deluxe Balcony, dan Executive Suit, Meeting*

Venues & Ballroom, Resto & Lounge, Pool Bar, Gym & Spa, Swimming Pool, dan Bicycle Rent bagi para tamu dan pengunjung Hotel THE 101 Bogor Suryakencana (Panorama Hospitality Management, 2021).

Praktikan memilih Hotel THE 101 Bogor Suryakencana sebagai tempat melaksanakan Kerja Profesi karena memiliki ketertarikan dalam dunia pariwisata dan perkulineran. Hotel THE 101 Bogor Suryakencana juga telah menerima sertifikasi *EDGE final* dari Green Building Council Indonesia yang memberikan dampak baik terhadap lingkungan.

