

BAB II

TUJUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 SEJARAH INSTANSI/PERUSAHAAN

PhinisiHospitality diresmikan sejak bulan November tahun 2015, dengan *founder* yaitu bapak Wilianto Tapta. Pada awalnya, bisnis ini merupakan bisnis kontraktor umum yang memiliki nama PT. Passokorang sebelum kemudian bergabung kedalam grup *hospitality* dibawah naungan PT. Makassar PhinisiSeaside Hotel pada tahun 1996. Seiring berjalannya waktu, PT. Fajar PhinisiSeaside mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia dan kini menjadi kontributor terbesar dalam kategori MICE (*Meetings, Insentive, Conventions&Exhebhition*) di kota Makassar.

PT. Phinisi Sulawesi merupakan induk perusahaan dari Phinisi Hospitality. Perusahaan ini mengalami perkembangan dan konsisten sebagai perusahaan jasa pelayanan dari Indonesia Timur yang mengedepankan semangat serta nilai keunggulan. Sebagai perusahaan perhotelan dengan merek yang terkemuka serta inspiratif yang memiliki keberagaman yang unik serta spektakuler. Kami percaya pada keramahtamahan sejati dan berkomitmen untuk menciptakan momen menyenangkan di setiap momen yang memungkinkan. Kami percaya pada keramahtamahan sejati dan berkomitmen untuk menciptakan momen menyenangkan di setiap momen yang memungkinkan. Kami percaya pada keramahtamahan sejati dan berkomitmen untuk menciptakan momen menyenangkan di setiap momen yang memungkinkan.

Budaya perusahaan dari Phinisi Hospitality Indonesia:

- a. Peduli Terhadap Pelanggan
 - Bersikap sopan (kesesuaian nada bicara, menyapa tamu, serta senyum yang tulus untuk menyambut tamu)
 - Bersikap baik (berpenampilan rapi, selalu mematuhi standar aturan kerapian, menunjukkan bahasa tubuh & tindakan yang positif)
 - Bertanggung jawab (tindakan proaktif, respon cepat untuk kebutuhan tamu, penanganan keluhan yang cepat)
- b. Peduli Terhadap Rekan Kerja
 - Menunjukkan kesopan-santunan
 - Menunjukkan kerja tim
 - Menunjukkan kepercayaan
 - Menunjukkan pemahaman

- Menunjukkan rasa empati
- Menunjukkan penghargaan
- Menunjukkan antusiasme

2.1.1 Sejarah Singkat Claro Hotel Kendari

Sebagai Grand Clarion Hotel & Convention Kendari, Claro Hotel Kendari pertama kali dibuka pada tanggal 12 Desember 2013. Hotel ini dirancang dengan konsep berbintang empat dan memiliki ballrooms yang dapat menampung hingga 3.000 orang dan 7 MeetingRooms. Ini adalah lokasi terbesar yang cocok untuk kegiatan MICE (Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition) di kota Kendari. Dengan 258 kamar, Claro Hotel Kendari memiliki 9 jenis kamar yang berbeda, termasuk Superior Room, Family Superior, Deluxe Room, Pool Terrace Room, Junior Suite dengan Pemandangan Kota, Junior Suite dengan Pemandangan Sungai, Executive Suite, Ambassador Suite, dan Presidential Suite. Hotel ini juga memiliki fasilitas seperti spa dengan jacuzzi, outdoor swimming pool, karaoke, fitness center dan sauna, night club, toko souvenir, restoran, bar, dan lounge.

2.2 VISI DAN MISI PT. FAJAR PHINISI SEASIDE

2.2.1 Visi PT. Fajar Phinisi Seaside

Menjadi jaringan hotel lokal paling terkemuka di Indonesia Timur dengan menyediakan produk dan layanan berkualitas premium dengan sentuhan kebanggaan lokal

Mengembangkan industri perhotelan untuk semua brand terutama Hotel dan conventions, Restoran dan Layanan Hiburan

2.2.2 Misi PT. Fajar Phinisi Seaside

- Kami berkomitmen untuk menunjukkan keramah - tamahan yang hangat baik kepada pelanggan maupun rekan kerja;
- Memberikan pelayanan yang konsisten dan unggul;
- Menciptakan manajemen yang profesional, dinamis dan positif untuk mengembangkan inovasi produk dan layanan;
- Memastikan pertumbuhan ekonomi semua brand melalui kinerja keuangan; dan
- Mengembangkan karir dan pengembangan sumber daya manusia untuk mendapatkan kualitas kerja demi kepuasan pelanggan.

2.2.3 Perkembangan Perusahaan

Claro Hotel Kendari sebagai Hotel terbaik di Sulawesi Tenggara telah berdiri selama 10 tahun sejak 12 Desember 2013 dengan nama awal yaitu Grand Clarion Hotel & Convention yang sejak awal dibangun dengan konsep bintang 4 dan terus mengalami perkembangan yang signifikan sampai saat ini. Berada di Kota Kendari sebagai lokasi yang strategis untuk melakukan kegiatan MICE (*Meetings, Incentif, Convention & Exebhition*) menjadikan Claro Hotel Kendari sebagai pilihan yang tepat bagi para pengunjung untuk menjadi target prioritas dalam melaksanakan kegiatan tersebut.

Melalui grup utama sebelumnya yaitu PT. Passokorang menjadi langkah awal Pencetusan Claro Kendari pada tahun 2013 sebagai *grand opening* sampai pada tahun 2015 mulai diakusisi oleh PT. Makassar Phinisi Seaside yang saat ini dikenal dengan PT. Fajar Phinisi Seaside pada tahun 2015 dan kini menjadi distributor MICE terbesar yang ada di Indonesia Timur.

Sebagai satu – satunya outlet yang terdapat di Kota Kendari, Claro Hotel Kendari membangun citra selama 10 tahun dengan kondisi yang konsisten bergerak maju untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Claro Hotel Kendari banyak menawarkan promo yang menarik untuk seluruh outlet sehingga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk merasakan pelayanan serta fasilitas dari Claro Hotel Kendari. Selain itu, menghadapi masalah pada saat pandemi memberikan serangan keras bagi Claro Hotel kendari dengan penanganan tanggap serta cepat yang dilakukan oleh Claro Hotel Kendari dengan memastikan seluruh karyawan menerima vaksin secara tepat dan cepat dan kini dan kini memasuki usia yang ke-10 Claro Kendari memiliki harapan untuk dapat terus menginspirasi masyarakat dan menjadikan hal – hal yang akan datang menjadi lebih cerah bagi seluruh masyarakat khususnya bagi Claro Hotel Kendari agar dapat terus menjadi hotel terbaik yang ada di Sulawesi Tenggara.

2.3 LOGO PT. FAJAR PHINISI SEASIDE



Gambar 2.1 Logo PT. Fajar Phinisi Seaside

Nama “Phinisi” sendiri terinspirasi dari salah satu mahakarya terbesar yang dimiliki oleh Kota Makassar yaitu kapal Phinisi. Kapal Phinisi ini terkenal karena banyak hal yang berkaitan dengan kualitasnya sebagai salah satu primadona Kota Makassar diantaranya adalah:

- a. Kekuatan yang tidak perlu diragukan lagi;
- b. Sebagai simbol dari semangat juang;
- c. Kualitas dari kearifan lokal budaya masyarakat suku Bugis sebelum masuknya teknologi;
- d. Kemampuan untuk melawan arus kuat; dan
- e. Kecepatan berlayar yang sangat tinggi.

Phinisi cukup terkenal pada kalangan masyarakat dunia karena menunjukkan sejarah nenek moyang Indonesia yang unggul serta mampu mengarungi ketujuh lautan samudera yang ada di dunia. Untuk itu, Phinisi memegang teguh nilai keberanian terhadap cara yang dilakukan perusahaan untuk dapat bertahan pada gelombang kompetisi yang terus berdatangan.

2.3.1 Logo Claro Hotel Kendari



Gambar 2.2 Logo Claro Hotel Kendari

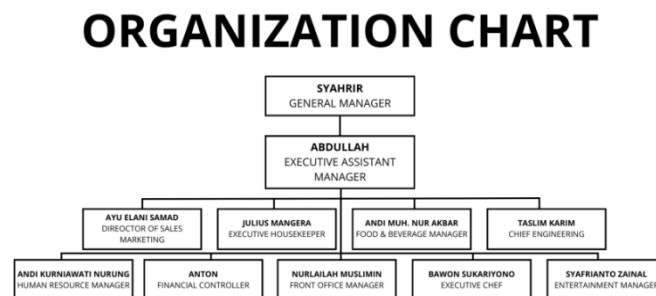
CLARO berasal dari kata *CLEAR (Crystal), light, bright, precise, distinct*. Filosofi Claro adalah CERAH yang membawa positifitas dengan harapan dapat menjadi tempat yang membawa kejernihan, energy, spirit dan positifitas bagis emua orang dalam menyongsong era digital dan milenial yang serba cepat dan terbuka. Mengusung *tagline “The Grand Icon of Kendari”* atau yang bisa juga di artikan sebagai Ikon Utama Kota Kendari, Claro memulai segalanya dengan semangat, keramahan dan berhasil menjadi pemimpin serta pelopor MICE di Kota Kendari dengan tujuan menjadi hotel paling ikon yang menyediakan pengalaman lokal yang kuat dengan

sepenuh hati dan layanan perhotelan yang sangat baik, dibungkus dalam lingkungan yang segar, menstimulasi dan memberi inspirasi kepada para pelanggan. Claro siap untuk menjadi semakin dekat dengan pelanggan dan menjadi brand yang melayani dengan sepenuh hati dan dengan karakter kearifan *local* yang khas (*distinct*) untuk menjadi *Truly Icon of Kendari*.

Claro Hotel Kendari merupakan hotel bintang 4 yang menawarkan nilai interpretasi keunikan yaitu kekayaan budaya lokal dari masyarakatnya. Claro Hotel Kendari, mengharapkan capaian pengalaman yang otentik melalui pelayanan keramahan dari masyarakat lokal yang terjamin. Claro Hotel Kendari hadir untuk memberikan pengalaman serta kesan yang mendalam kepada tamu mengenai keindahan serta keramahan dari masyarakat lokal melalui lingkungan yang sesuai dengan kearifan lokal yang indah.

2.4 STRUKTUR ORGANISASI

Untuk dapat lebih memahami terkait struktur organisasi yang diterapkan dalam PT. Fajar Phinisi Seaside khususnya pada Claro Hotel Kendari, berikut praktikan telah merangkum struktur organisasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan menjadi pedoman struktural dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) yang terdapat pada perusahaan tersebut, sebagai berikut:



Gambar 2.3 Organization Chart Claro Hotel Kendari

Claro Hotel Kendari memiliki struktur yang cukup simpel dan jelas posisinya dengan kepemimpinan di pegang langsung oleh General Manager di dampingi oleh Executive Assistant Manager dan memiliki 9 departemen dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda – beda serta menaungi berbagai outlet ataupun teknisi yang menjadi bagian dari Claro Hotel Kendari.

- a. **General Manager**, sebagai pemimpin dari seluruh manajer fungsional yang bertanggung jawab terhadap seluruh bagian dari perusahaan yang memiliki tugas

untuk membuat keputusan, kebijakan dan perencanaan. Kemudian, mengelola operasional dan menetapkan standar. Selain itu, General Manager memiliki tanggung jawab untuk mempertahankan keberlangsungan perusahaan serta bertanggung jawab terhadap bagian dalam dan luar perusahaan;

- b. **Executive Assistant Manager**, sebagai seseorang yang memiliki tugas untuk berkordinasi dengan General Manager untuk memimpin dan mengawasi kegiatan operasional hotel, memecahkan masalah, membina hubungan baik dengan staff dan tamu, melaksanakan tugas harian serta memeriksa kesiapan staff dan menyumbangkan ide-ide yang dapat meningkatkan kualitas layanan hotel;
- c. **Human Resource**, sebagai departemen yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan karyawan perusahaan meliputi pengadaan rekrutmen, melakukan pelatihan, menentukan *salary* sampai dengan memberikan kompensasi;
- d. **Sales Marketing**, sebagai departemen yang bertanggung jawab terhadap pemasaran serta pembentukan citra perusahaan di mata masyarakat melalui media digital dan media cetak sebagai sarana utama dalam melakukan kegiatan promosi;
- e. **Financial Controller**, sebagai departemen yang bertanggung jawab dalam memantau keuangan perusahaan baik dari segi pemasukan sampai dengan pengeluaran dari seluruh departemen;
- f. **Housekeeper**, sebagai departemen yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan kesiapan ruangan beristirahat para tamu mulai dari kesiapan kamar tidur sampai dengan *rest room*;
- g. **Front Office**, sebagai garda terdepan perusahaan dan menjadi departemen yang berhubungan langsung dengan tamu mulai dari kedatangan sampai dengan kepulangan;
- h. **Food & Beverage**, sebagai departemen yang memberikan pelayanan terhadap tamu mulai dari kedatangan sampai kepulangan dalam hal kesiapan ruangan dan hidangan diluar kamar istirahat;
- i. **Kitchen**, sebagai departemen yang memiliki fokus untuk menyiapkan hidangan yang terdapat dalam seluruh pelayanan Claro Hotel Kendari meliputi seluruh *outlet* yang berkaitan dengan hidangan seperti Carita Lounge, Sky Lounge, Sky Pool, Sunachi Suki & Resto sampai dengan *Room Service*;
- j. **Engineering**, sebagai departemen yang berfokus untuk memastikan segala bentuk sarana serta prasarana perusahaan masih dalam kondisi yang bagus serta terawat dan masih layak untuk digunakan: dan
- k. **Entertainment**, sebagai departemen yang bertanggung jawab terhadap penyediaan hiburan perusahaan untuk menarik perhatian tamu membentuk kenangan di perusahaan dan memiliki minat untuk kembali berkunjung di kemudian hari nantinya.

2.4.1 Struktur Organisasi Sales & Marketing Departement

Pada Sales & Marketing Departement (SM) sebagai departement tempat praktikan melakukan kegiatan magang, terdapat beberapa *jobdesk* yang menjadi dasar pekerjaan bagi tim SM dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai tenaga kerja di PT. Fajar Phinisi Seaside khususnya pada Claro Hotel Kendari, sebagai berikut:



Gambar 2.4 Sales Marketing Organization Chart

Tugas dan tanggung jawab Sales & Marketing Departement pada umumnya adalah untuk menciptakan strategi penjualan bagi Claro Hotel Kendari untuk menarik perhatian pengunjung, untuk mencapai tujuan dari pekerjaan tersebut, maka tim SM terbagi menjadi beberapa divisi kerja, sebagai berikut:

- a. **Director**, sebagai pemimpin dari Sales & Marketing Departement . Director of Sales & Marketing (DOSM) memiliki tugas utama untuk mengawasi pekerjaan yang ada dalam SM, selain itu DOSM juga bertanggung jawab untuk menghadirkan keterbaruan dalam upaya meningkatkan citra Claro Hotel Kendari di mata masyarakat;
- b. **Marketing Communication Manager**, memiliki tugas utama untuk memaksimalkan penjualan dari seluruh departemen yang ada di CLARO Hotel Kendari melalui Promosi baik melalui media digital maupun media cetak;
- c. **Sales Manager**, memiliki tugas utama dalam memastikan pekerjaan Sales Executive untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada tamu dengan berkoordinasi dengan berbagai departemen yang terkait;
- d. **Business Development Manager**, memiliki tugas utama untuk memaksimalkan penjualan dari seluruh departemen yang ada di CLARO Hotel Kendari melalui perencanaan pemasaran;
- e. **Sales Executive**, memiliki tugas umum untuk mempromosikan hotel dan bertanggung jawab untuk melakukan reservasi terhadap individual ataupun

kelompok bisnis dan pemerintahan untuk menciptakan relasi antar perusahaan dengan kliennya; dan

- f. **Graphic Designer**, memiliki tugas utama dalam mempersiapkan segala bentuk konten yang disesuaikan dengan kebutuhan hotel dengan berkoordinasi dengan Marketing Communication Manager

2.5 KEGIATAN UMUM PERUSAHAAN

PT. Fajar Phinisi Seaside merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Hotel & Convention terkhusus pada Indonesia Timur daerah Sulawesi Tenggara & Sulawesi Selatan. Perusahaan ini memiliki sebanyak 6 anak perusahaan 5 berada di Sulawesi Selatan yaitu The Rinra, Claro Makassar, Dalton, Almadera dan Phinisi Point serta 1 berada di Sulawesi Tenggara yaitu Claro Kendari.

Claro Kendari merupakan hotel bintang 4++ serta sebagai hotel terbesar di Sulawesi Tenggara yang menyediakan fasilitas paling lengkap mulai dari Hotel, Convention, Restaurant, sampai dengan Entertainment dengan kualitas yang premium. Claro Kendari, bersinergi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wisatawan lokal (Wislok), wisatawan nusantara (Wisnus) dan wisatawan mancanegara (Wisman) untuk memberikan kenyamanan agar siapapun yang datang dapat membuat kenangan yang indah dan tidak terlupakan ketika berkunjung ke Claro Kendari.

Sebagai hotel terbesar, Claro Kendari kerap menjadi pilihan utama bagi perusahaan swasta, perseorangan ataupun lembaga pemerintahan melangsungkan program tahunan karena Claro Kendari menyediakan berbagai macam pilihan ruang *meeting* serta *cafe* dan resto yang nyaman dan menu pilihan yang super lengkap. Bagi keluarga, Claro Kendari dapat menjadi pilihan untuk berenang bersama karena terdapat area *pool* yang memiliki bar sehingga dapat digunakan untuk kumpul bersama, selain itu terdapat juga area *Sky Lounge* yang dapat menjadi tempat santai ataupun tempat untuk melangsungkan *romantic dinner* bersama pasangan dan pada bagian entertainment terdapat *night club*, spa dan studio karaoke yang dapat memberikan hiburan yang semangat serta bisa juga menenangkan.

2.5.1 Rooms

Claro hotel Kendari menyediakan sebanyak 258 kamar yang terdiri dari: 216 Kamar tipe *superior* yang terbagi menjadi tipe *twinbed* ataupun *king size*, 4 kamar tipe *family superior* yang hanya tersedia tipe *king size*, 16 kamar tipe *deluxe* yang hanya tersedia tipe *king size*, 7 kamar tipe *deluxe terrace pool* yang terbagi menjadi tipe *twin bed* ataupun *king size*, 4 kamar tipe *junior suite with city view* yang hanya tersedia tipe

king size, 4 kamar tipe *junior suite with pool view* yang hanya tersedia tipe *king size*, 5 kamar tipe *executive suite* yang hanya tersedia tipe *king size*, 1 kamar tipe *ambassador suite* yang hanya tersedia tipe *king size* dan 1 kamar tipe *presidential suite* yang hanya tersedia tipe *king size*. Untuk setiap kamar akan mendapatkan fasilitas, sebagai berikut:

- *Welcoming drink*;
- *WIFI*;
- *Kopi & Teh Sachet*;
- *Air Mineral*;
- *Brankas*;
- *Hairdryer*;
- *IDD Telephones*;
- *Air conditioning*;
- *Minibar*; dan
- *Smart TV*.



Gambar 2.5 Kamar Tipe Deluxe

2.5.2 Meeting Rooms

Claro Hotel Kendari menyediakan berbagai tipe ruang untuk melakukan aktivitas MICE dengan kapasitas ruangan yang berbeda – beda mulai dari Phinisi Ballroom yang terdiri dari 3 ruangan dan dapat digabungkan dengan setiap ruangan memiliki kapasitas sebanyak 500 pax, kemudian Acacia room dengan kapasitas sebanyak 120 pax, Azalea Hall yang terbagi menjadi 2 ruangan dan dapat digabungkan dengan kapasitas 50 pax untuk setiap ruangan, Jasmine room yang memiliki kapasitas sebanyak 100 pax, Crysant room yang memiliki kapasitas sebanyak 56 pax, Orchid room yang memiliki kapasitas sebanyak 50 pax, gardenia dengan kapasitas sebanyak 50 pax dan tulip dengan kapasitas sebanyak 120 pax.



Gambar 2.6 Phinisi Ballroom

2.5.3 Restaurant, Bar & Lounge

a. Carita Lounge

Carita Lounge merupakan tempat untuk bersantai yang super nyaman yang menyediakan berbagai jenis minuman mulai dari kopi, teh, alkohol, *cocktail* dan *mocktail*. Selain itu, terdapat juga berbagai jenis makanan seperti royi, gorengan, makanan khas lokal dan masih banyak lagi, Carita Lounge ini sering mengadakan *event* nobar (Nonton Bareng) pertandingan sepak bola yang ramai dipadati pengunjung. Dan, Carita Lounge ini buka 24 jam.

b. Sky Pool & Bar

Sky Pool & Bar merupakan tempat bersantai yang sangat nyaman bagi para keluarga karena dengan konsepnya yang memiliki akses ke kolam renang serta bar menjadikan tempat bisa bersantai sambil berenang pada waktu yang bersamaan. Untuk area *pool* dibatasi sampai pukul 17.30 WITA sedangkan untuk area *bar* dibuka 24 jam dan menyediakan berbagai macam makanan juga minuman. Untuk nilai unik dari Sky Pool & Bar ini menyediakan Gelato dengan rasa yang sangat bervariasi sehingga pengunjung dapat memilih rasa yang beragam sambil menikmati suasana yang tenang dan nyaman.

c. Sunachi Suki Restaurant

Sunachi Suki Restaurant merupakan restoran China yang menyediakan berbagai hidangan Asia, terutama hidangan khas China seperti Suki, Dimsum, Shabu – shabu dan berbagai jenis hidangan Asia lainnya. Tempat makan ini, dilengkapi dengan dua area VIP yang dapat digunakan pengunjung untuk *private dinner* atau *lunch*. Sunachi Suki Restaurant buka mulai dari pukul 10.00 AM – 22.00 PM WITA.

d. Sky Lounge & Bar

Sky Lounge & Bar terletak di lantai 15 gedung A Claro Hotel Kendari memiliki pemandangan Kota Kendari yang sangat indah Sky Lounge & Bar menawarkan berbagai macam paket mulai dari *Romantic Dinner* sampai dengan paket *meeting* yang dapat dipesan oleh pengunjung untuk berkunjung ke tempat ini. Selain itu, pengunjung juga dapat bersantai di tempat ini karena menu yang disajikan cukup bervariasi dan setiap malam juga terdapat *live music* yang akan memberikan nuansa yang tenang bagi pengunjung ketika berada di Sky Lounge & Bar. Tempat ini buka mulai pukul 10.00 AM – 22.00 PM WITA.



Gambar 2.7 Sunachi Suki & Resto

2.5.4 Entertainment

a. Studio 33 Executive KTV

Studio 33 Executive KTV merupakan tempat karaoke yang berada di lantai 3 gedung *entertainment* Claro Hotel Kendari yang terletak di bagian belakang. Studio 33 Executive KTV menyediakan banyak pilihan lagu populer serta *uptodate*. Selain itu, Studio 33 ini menggunakan sistem *lighting* yang modern dan futuristik sebagai nilai keunikan dari tempat karaoke lainnya.

b. D'Liquid Bar & Club

Terletak di gedung yang sama, D'Liquid Bar & Club merupakan tempat hiburan dewasa yang buka pada malam hari dengan menyajikan penampilan utama berupa DJ *Performance* dan kerap kali mengundang artis baik lokal maupun nasional untuk tampil dalam rangka acara tertentu dengan melihat *track tren* yang muncul di media sosial.

c. Millena Spa

Millena Spa terletak di gedung yang sama pada lantai dasar sebagai tempat relaksasi bagi para pria ketika sedang merasa penat. Berbagai fasilitas dan pelayanan disediakan Millena Spa mulai dari Spa, Massage, Sauna dan juga Gym menjadikan Millena Spa sebagai tempat bersantai yang menenangkan ketika sedang merasa penat dan lelah. Millena Spa melengkapi Entertainment yang dimiliki Claro Hotel Kendari mulai dari tempat untuk bersuka ria sampai dengan tempat untuk relaksasi.



Gambar 2.8 D'Liquid

