

BAB III

TINJAUAN UMUM OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Country Heritage Resort Hotel

Country Heritage semula berdiri dengan nama *Country Inn's & Suite* Taman Intan Surabaya yang merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam dunia perhotelan dalam bentuk hotel jaringan dibawah naungan perusahaan *Carlson Compines. Ins* yang berpusat di Minreapolis, Mineosta, Amerika Serikat. Inc adalah salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa dan tiga devisi besar sinergi usaha, antara lain :

1. *Carlson Houspitality Worldwide*

Devisi ini bergerak dalam bidang industri hospitality yang bertumbuh dengan pesat di bidang perhotelan *resort*, kapal pesiar dan *restaurant* yang memberikan kualitas pelayanan unggulan pada konsumen dan relasi bisnis.

2. *Carlson Travel Group*

Devisi ini bergerak dalam bidang industri biro perjalanan, yang mengkombinasikan antara dunia usaha dengan perjalanan wisata.

3. *Carlson marketing Group*

Devisi ini bergerak dalam bidang jasa pemasaran yang mendesain solusi pemasaran bagi perusahaan klien untuk memaksimalkan loyalitas dan membuat hubungan dengan karyawan. Secara individual, memperbaiki ketenggangan dan meningkatkan kinerja para karyawan. Bidang jasa tersebut masih bergerak di Negara Amerika Serikat di 15 negara bagian.

Country Inns & Suites by Carlson sebagai salah satu anak perusahaan *Carlson Houspitality Worldwide* ditujukan pada bangsa pasar kelas ekonomi menengah atas (pelaku bisnis) dengan menawarkan nilai produk bagi konsumen (*price value*) yang sempurna dan akomodasi yang mempesona dengan konsep klasik *Country House* disesuaikan dengan ciri khas dari Negara masing-masing.

Country Suites & Inns Taman Intan Surabaya merupakan satu-satunya cabang perusahaan *Country Inns & Suites by Carlson*. PT Griya Anda Kasih adalah perusahaan lokal pemegang lisensinya. Badan usaha tersebut pada mulanya bergerak di bidang *property* berbentuk *townhouse* yang di jual pada masyarakat Surabaya pada tahun 1994, namun pada tahun tersebut untuk pasar *property* Surabaya belum menyukai bentuk *townhouse*, sehingga pada tahun 1995 PT. Griya Anda Kasih coba beralih ke bidang usaha *Hospitality*. Menjadikan kompleks *townhouse* tersebut sebagai departemen yang bernama *Ready Resident* dengan mangsa para tenaga asing (*expatriate*) yang pada tahun-tahun tersebut

sedang meningkat. Konsep di *resident departemen townhouse* dengan fasilitas bintang.

Tahun 1996 PT Griya Anda Kasih mulai berfokus pada industri *hospitality* secara serius, selain menyajikan Apartemen dengan macam *longstay* (min.1tahun) bagi para tamu, perusahaan tersebut juga menawarkan masa tinggal dalam jangka waktu pendek (per hari/per bulan). Guna memenuhi hal tersebut di butuhkan konsep manajemen yang handal. Untuk itu di putuskan membeli lisensi *Country Inns & Suites* Taman Intan Surabaya mulai diperkenankan pada masyarakat sebagai hotel bintang tiga berbentuk *townhouse* dilengkapi fasilitas bintang lima dengan harga bintang tiga.

Berdasarkan data perusahaan mengenai tingkat hunian tahun 1996, *Country Inns & Suites* Taman Intan Surabaya mencapai rata-rata tingkat hunian 50%. Pada tahun berikutnya 1997, rata-rata tingkat hunian semakin meningkat menjadi 60%, tahun 1998 ketika Indonesia mengalami resensi ekonomi, badan usaha ini juga terkena dampaknya. Banyak tenaga asing di pulangkan kenegaranya. Untuk mengantisipasi hal tersebut, management mengubah mangsa pasar semula para tenaga kerja asing menjadi masyarakat lokal. Target market pada waktu itu adalah konsumen yang sedang mengadakan perhelatan pesta yang didapat dari *event organaiser*.

Seiring dengan perubahan waktu, kestabilan ekonomi Indonesia secara perlahan-lahan mulai membaik. Hal itu juga mempengaruhi tingkat kestabilan hunian di *Country Inns & Suites*. Dengan usaha yang keras akhirnya management badan usaha ini melepas lisensi *Country Inns & Suites* berganti menjadi “ *Country Heritage Resort Hotel* ”.

3.2 Visi dan Misi

Visi :

Menjadi hotel bintang tiga untuk grup dan keluarga yang terkemuka di Surabaya.

Misi :

Menyediakan akomodasi yang bersih dan nyaman dengan nilai pantas dan fasilitas pendukungnya.

3.3 Klasifikasi Hotel

1. Jenis Kamar

Country Heritage Resort Hotel dengan memiliki 2 macam jenis kamar yaitu *single room* dan *town house* yang mempunyai berbagai tipe kamar masing-masing sebagai berikut:

a. *Single Room*

- *Executive Pantry*

Dilengkapi dengan fasilitas *double bed*, *AC*, *shower* dengan air panas dan dingin, *tea set* , TV kabel, *slipper*, *pantry*, dan juga tersedia *free wifi*.

- *Executive*

Dilengkapi dengan fasilitas *master bedroom*, *AC*, *tea set* , TV kabel, *slipper*, *bath-tub* dengan air panas dan dingin, dan juga tersedia *free wifi*.

- *Deluxe Double*

Dilengkapi dengan fasilitas *master bedroom*, *AC*, *tea set* , TV kabel, *slipper*, *shower* dengan air panas dan dingin, dan juga tersedia *free wifi*.

- *Deluxe Twin*

Dilengkapi dengan fasilitas 2 *single bed*, *AC*, *shower* dengan air panas dan dingin, *tea set* , TV kabel, *slipper*, dan juga tersedia *free wifi*.

- *Deluxe Single*

Dilengkapi dengan fasilitas *single bed*, *AC*, *tea set* , TV kabel, *slipper*, *shower* dengan air panas dan dingin, dan juga tersedia *free wifi*.

b. *Town House*

- *President Suite*

Dilengkapi dengan fasilitas 1 kamar utama dengan bathtub kapasitas 2 pax, 4 kamar *twin* dengan *shower* berbagi kapasitas 2 pax, ruang tamu, ruang makan, dapur, air mineral, 2 *shower* dengan air panas dan dingin, *tea set* , *AC*, *TV* kabel, *slipper*, dan juga tersedia *free wifi*.

- *Honeymoon Suite*

Dilengkapi dengan fasilitas 1 kamar utama dengan bathtub kapasitas 2 pax, 3 kamar *single* dengan *shower* berbagi kapasitas 1 pax, 1 kamar *twin* dengan *shower* berbagi kapasitas 2 pax, ruang tamu, ruang makan, dapur, air mineral, 2 *shower* dengan air panas dan dingin, *tea set* , *AC*, *TV* kabel, *slipper*, dan juga tersedia *free wifi*.

- *Royal Suite*

Dilengkapi dengan fasilitas 1 kamar utama dengan bathtub kapasitas 2 pax, 3 kamar *twin* dengan *shower* berbagi kapasitas 2 pax, ruang tamu, ruang makan, dapur, air mineral, 2 *shower* dengan air panas dan dingin, *tea set* , *AC*, *TV* kabel, *slipper*, dan juga tersedia *free wifi*.

- *4 Premiere Bedrooms*

Dilengkapi dengan fasilitas 1 kamar utama dengan bathtub kapasitas 2 pax, 1 kamar *single* dengan *shower* berbagi kapasitas 1 pax, 2 kamar

twin dengan *shower* berbagi kapasitas 2 pax, ruang tamu, ruang makan, dapur, air mineral, 1 *shower* dengan air panas dan dingin, *tea set* , AC, TV kabel, *slipper*, *single car port*, dan juga tersedia *free wifi*.

- *5 Premiere Bedrooms*

Dilengkapi dengan fasilitas 1 kamar utama dengan *bathtub* kapasitas 2 pax, 2 kamar *single* dengan *shower* berbagi kapasitas 1 pax, 2 kamar *twin* dengan *shower* berbagi kapasitas 2 pax, ruang tamu, ruang makan, dapur, air mineral, 1 *shower* dengan air panas dan dingin, *tea set* , AC, TV kabel, *slipper*, *single car port*, *single garage*, dan juga tersedia *free wifi*.

2. Fasilitas

Fasilitas di Country Heritage Resort yaitu meliputi :

- a. Cafe Palma, dengan pelayanan 24 jam menyediakan makan pagi, makan siang, dan makan malam dengan menyuguhkan beraneka hidangan jawa timuran, masakan nusantara dan juga masakan China serta Eropa.
- b. Waroeng Kantri, berlokasi disebelah Country Heritage Resort Hotel juga menyuguhkan beraneka hidangan masakan Indonesia, masakan Asia , maupun masakan Eropa. Tidak harus tamu hotel yang menikmati hidangan Waroeng Kantri, konsumen diluar hotel pun bisa menikmati hidangan yang beraneka ragam.

c. *Swimming Pool* dan *Fitness*

Sebagai hotel berbintang tiga Country Heritage Resort Hotel tidak lepas dari *standart* hotel bertaraf bintang tiga, yaitu dengan tersedianya *swimming pool* dan juga tempat fitness bagi para konsumen atau pelanggan yang menginap di Country Heritage Resort Hotel.

3. Ruang Rapat

Untuk fasilitas ruang rapat Country Heritage Resort Hotel Surabaya mempunyai 3 jenis *meeting room* yaitu *emerald*, *ruby*, *saphire* yang dipergunakan untuk berbagai acara seperti pertemuan bisnis, konferensi, rapat seminar dan lain-lain.

3.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi sangat diperlukan di dalam suatu perusahaan untuk memperjelas tugas, wewenang dan tanggung jawab di dalam menunjang kelancaran kegiatan perusahaan untuk mencapai merealisasikan rencana ataupun tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun struktur organisasi yang dipakai oleh Country Heritage Resort Hotel Surabaya adalah sebagai berikut :

3.5 Uraian Tugas

Penjelasan masing-masing komponen organisasi dan tugasnya adalah sebagai berikut :

1. Pemilik , tugas pokoknya meliputi :

- Mengawasi kinerja *general manager*.
- Memberi arahan serta informasi penting berkaitan dengan hotel.
- Mengambil keputusan penting untuk kemajuan perusahaan / hotel.

2. *General Manager* (GM), tugas pokoknya meliputi:

- Menentukan tujuan dan kebijakan operasional perusahaan secara keseluruhan dan bertanggung jawab kepada pemilik.
- Mengkoordinir, mengawasi serta menilai hasil dari kegiatan operasional perusahaan.
- Memberikan pengarahan kepada para *supervisor*, serta sebagai pengambilan keputusan dan penentu tindak lanjut yang harus dilakukan atas penyimpangan penyimpangan yang terjadi.

3. *Operational Manager*

- Bertanggung jawab atas perencanaan, pengarahan, pengawasan, koordinasi dan partisipasi dalam kegiatan hotel.
- Melaksanakan tugas-tugas administrasi.

- Menjalankan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

4. *HRD Administration*

- Menyusun prosedur seleksi recruitment karyawan baru.
- Merencanakan, mengembangkan dan mengimplementasikan strategi di bidang pengelolaan dan pengembangan SDM (termasuk perekrutan dan pemilihan kebijakan).
- Menginput data karyawan dan ke sistem agar semua terdata dengan baik

5. *Chief Accounting*

- Bertugas mengawasi dan mengontrol pendapatan dan pengeluaran hotel
- Menandatangani bukti kas bank penerimaan dan pengeluaran.
- Memeriksa tugas-tugas yang dikerjakan bawahan.
- Membuat laporan keuangan dan realisasi *budget* setiap akhir bulan.

6. *F&B Supervisor*

- Bertanggung jawab untuk merencanakan, mengorganisir, mengkoordinasikan semua kegiatan di *food and beverage manager*.
- Memonitor semua penjualan minuman dan makanan dalam hal pendapatan dan pengeluaran.
- Menentukan *cost and selling price* dari makanan dan minuman.

7. *Housekeeping Supervisor*

- Bertanggung jawab atas segala masalah kebersihan dan kerusakan yang ada di dalam hotel, dapat dilaporkan kepada *general manager*.
- Membimbing, melatih, mengarahkan seluruh staff dan karyawan *house keeping*.
- Membuat anggaran tahunan untuk mengatasi pengeluaran di *house keeping*
- Membuat daftar inventaris barang-barang di hotel.

8. *Front Office Supervisor*

- Bertanggung jawab atas kelancaran di *front office* departemen sebagai pusat kegiatan hotel.
- Memonitor situasi pengisian kamar, situasi *reservation* yang sudah masuk.
- Memonitor dan melaporkan hasil operasi *front office* setiap hari kepada Management Hotel.

9. *Maintenance Supervisor*

- Bertanggung jawab kepada koordinator teknik.
- Memeriksa langsung operasi mesin-mesin.
- Menyusun laporan-laporan kerja setiap bagian.

3.6 Pelayanan Prima Yang Sudah Dilakukan

- Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman.
- Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, agar tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
- Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar.
- Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh outlet dan ruangan tamu di hotel
- Memberikan pelayanan yang terbaik saat tamu *check-in* maupun *check-out*.
- Selalu memberikan sapaan ramah kepada tamu selama menginap di hotel.
- Menanggapi dengan cepat permintaan (*request*) tamu selama menginap di hotel.
- Selalu menyapa disertai senyuman yang baik pada saat tamu *check-in* maupun *check-out*.
- Selalu menawarkan bantuan kepada tamu selama menginap di hotel.

3.7 Data Pesaing Hotel

Berikut penjelasan singkat tentang data pesaing Country Heritage Resort Hotel yang ada di Surabaya dan mempunyai spesifikasi beragam serta keunggulan masing-masing dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Data Pesaing Hotel

<i>Hotel Name</i>	<i>Room Type</i>	<i>Special Offer</i>	<i>Breakfast</i>	<i>Facilities & Service</i>
Artotel Surabaya*** Dr Soetomo 79 Ph:(031)5689000 Fax:(031)5663000	<i>Studio 20</i> <i>Studio 25</i> <i>Studio 30</i> <i>Remarks: CBD Area</i> <i>(Surabaya Pusat)</i>	Rp465.000 Rp530.000 Rp640.000	<i>Incl 2 B'fast</i> <i>Incl 2 B'fast</i> <i>Incl 2 B'fast</i>	<i>Art Gallery, Bussiness Center, Shuttle Service, Room Service, Convenience Store, Souvenir Shop</i>
Amaris Embong Malang *** Jl. Kedungdoro 1 - 3 Ph:(031)5482299 Fax:(031)5492299	<i>Smart Room</i> <i>Smart Superior Room</i> <i>Remarks: Cancellation Policy 2 Days</i> <i>Remarks: CBD Area</i> <i>(Surabaya Pusat)</i>	Rp375.000 Rp410.000	<i>Incl 2 B'fast</i>	<i>Meeting & Banquet, 105 smart rooms, Wi-Fi internet access, Room Service, Parking Area, Major credit cards accepted</i>
Swiss-Belinn Manyar *** Jl. Manyar Kertoarjo 100 Ph:(031)5946868 Fax:(031)5947795	<i>Deluxe</i> <i>Extra Bed</i>	Rp529.000 Rp270.000	<i>Incl 2 B'fast</i>	<i>Ballroom, Room Service, Swimming pool, Meeting room, Free Wi-Fi,</i>
Everbright Hotel *** Jl. Manyar Kertoarjo 44 Ph:(031)5953377 Fax:(031)5967731	<i>Superior</i> <i>Deluxe</i> <i>Junior Suites</i>	Rp410.000 Rp480.000 Rp705.000	<i>Incl 2 B'fast</i>	<i>Meeting Room, Daily Breakfast, Free Wi-Fi, Room Service, Airport Drop & Pickup, Daily Mineral Water</i>
Midtown Hotel *** Jl. Basuki Rachmat 76 Ph:(031)5315399 Fax:(031)5315389	<i>Groovy</i> <i>Splendid</i> <i>Fabulous</i> <i>Marvelous</i> <i>Remarks: CBD Area</i> <i>(Surabaya Pusat)</i> <i>Groovy</i> <i>Splendid</i> <i>Fabulous</i> <i>Marvelous</i>	Rp490.000 Rp580.000 Rp695.000 Rp785.000 Rp505.000 Rp600.000 Rp717.000 Rp811.000	<i>Incl 2 B'fast</i> <i>Incl 2 B'fast</i>	<i>Multilingual staff, Business centre, Lobby store, WiFi access for the whole hotel, The TownHall Restaurant</i> <i>5 Meeting rooms</i> <i>Massage service</i> <i>Rent Car service</i>
Sahid Gunawangsa *** Jl. Menur Pumpungan 62, Manyar Ph:(031)2957272 Fax:(031)2957273	<i>Deluxe (All Queen Bed)</i> <i>Deluxe Business (Queen / Twin)</i> <i>Deluxe Business Family (1 Queen & 1 Single)</i>	Rp390.000 Rp505.000 Rp555.000	<i>Incl 2 B'fast</i>	<i>Meeting Room, Restaurant & Bar, Orchid Coffee Shop, Bouganville Lounge, Room Service</i>
Santika Hotel *** Jl Jemursari 258 Ph:(031)8438881 Fax:(031) 8418191	<i>Deluxe Executive (King Size Bed)</i>	Rp576.000 Rp674.000	<i>Incl 2 B'fast</i>	<i>Meeting Room, Merah Delima Ballroom, Sekarwangi Restaurant, Cake Shop, Room Service</i>

Sumber : Mandira Abadi Travel