

## **BAB IV**

### **KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN**

#### **4.1 Sejarah Singkat Hotel Utami Sidoarjo**

Hotel Utami bermula pada tahun 1982., Bapak H. M. Asikin, SH, Msi. Dipercaya oleh pihak keluarga untuk memimpin Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa (Perhotelan) yang diberi nama Hotel Cendana. Pada waktu itu keadaan dan kondisi Hotel Cendana hanya memiliki 23 kamar dengan kondisi yang kurang menguntungkan. Dibawah kepemimpinan Beliau maka dalam waktu satu tahun keadaan dan kondisi Hotel Cendana mengalami perubahan dan kemajuan yang lebih baik.

Dengan adanya kemajuan dan perkembangan pada Hotel Cendana maka pada tahun 1983 Beliau dipercaya lagi oleh keluarga untuk memimpin Hotel Lesmana yang juga milik keluarga, yang keadaan Hotel Lesmana ini sama dengan keadaan Hotel Cendana saat itu. Berkat kecakapan dan keuletan Beliau dalam memimpin Hotel Lesmana, maka dalam kurun waktu satu tahun kondisi dan keadaan Hotel Lesmana mulai ada perkembangan yang menguntungkan.

Berkat keberhasilan beliau dalam memimpin dua perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa (Perhotelan), maka pada tahun 1984 pihak keluarga memberi kesempatan lagi untuk memimpin Hotel beserta administrasinya yaitu Hotel Tanjung. Pada saat itu citra Hotel Tanjung kurang baik dimata masyarakat, dalam kurun waktu dua tahun citra Hotel

Tanjung kembali lah seperti semua bahkan mengalami perkembangan yang lebih bagus. Pada tahun 1987 beliau dipercaya mengadakan koordinasi untuk semua Perusahaan milik keluarga tersebut dihimpun dalam satu grup yang diberi nama SURABAYA INN GROUP.

Pada tahun 1987 beliau dipercaya memimpin Hotel Delta Permai menempati tanah milik TNI AL. Pada tahun 1993 keluarlah ijin mendirikan bangunan hotel berbintang dua dengan jumlah kamar 245 dan jumlah karyawan 120 Karyawan. Januari 1995 hotel tersebut diberi nama HOTEL UTAMI. Hotel Utami teletak ditempat strategis di Jl. Raya Juanda Selatan hanya lima menit dari Lapangan Terbang Internasional Juanda dan dua puluh menit pusat kota Surabaya. Melihat letak Hotel yang strategis yaitu dekat dengan Juanda Airport sering digunakan oleh Tamu Lokal maupun Tamu Asing. Tamu Asing, Hotel Utami sebagian besar untuk aktifitas bisnis oleh Aparat/Instansi Pemerintah maupun Swasta.

Hotel Utami mempunyai sepuluh Hall yaitu Medina Ballroom kapasitas 1.000 Orang, Asri Hall kapasitas 250 Orang, Kenanga Hall kapasitas 150 Orang, Bougenfil Hall 150 Orang, Melati Hall 110 Orang, Anggrek Hall 100 Hall, Fajar Hall kapasitas 70 Orang, Sentosa Hall 70 Orang, Gita Loka Hall 40 Orang, Garuda Hall 40 Orang.

Hotel Utami mempunyai 245 kamar yang terdiri dari Kamar Standart 100 Room, Kamar Superior 132 Room, Kamar Junior Suit 11 Orang, Kamar Utami Suite II 1 Room, Kamar Utami Suite I 1 Room, Extra Bed. Hotel Utami juga menyediakan Restaurant atau Banquet, Banquet ini biasanya

melayani permintaan bagi tamu rombongan yang mengadakan Pertemuan atau Meeting, Coffe Shop melayani masakan Cina dan Jawa juga melayani permintaan dari kamartamu lewat telepon dan akan diantar oleh petugas Hotel (Room Service). Selain itu di Hotel Utami juga menyediakan Laundry yang melayani cucian baju tamu dan lain-lain. Ada juga VIP Room, Drug Store & Boutique, Business Centre dan fasilitas penunjang lainnya.

#### **4.2 Visi dan Misi**

##### **1. VISI**

Menjadikan Hotel yang paling terkemuka dalam pelayanan dan produk.

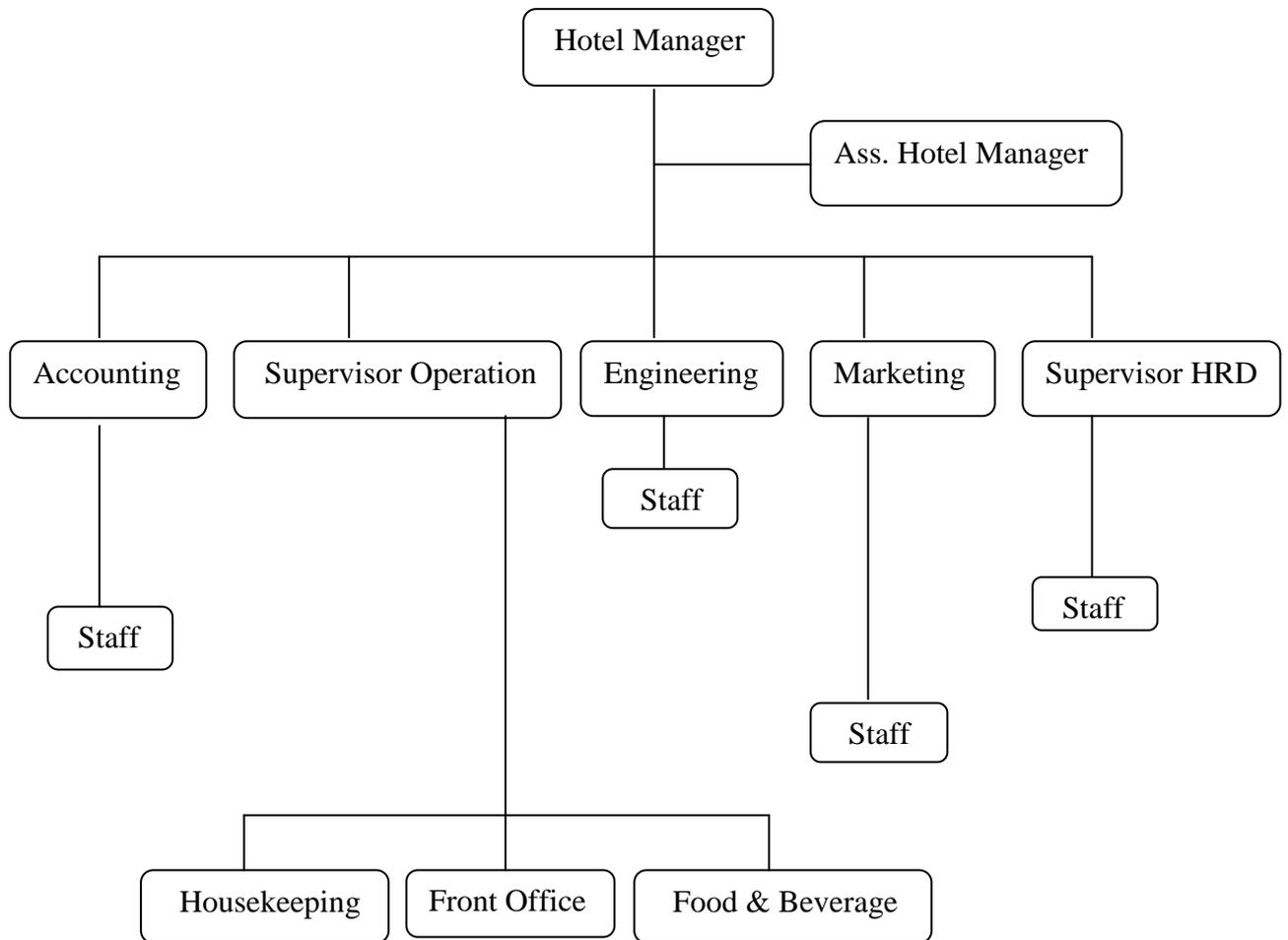
##### **2. MISI**

Memberi kenyamanan, keamanan dan kepuasan setiap pelanggan atau tamu.

#### **4.3 Lokasi Perusahaan**

Lokasi perusahaan adalah letak dimana usaha tersebut melakukan aktivitasnya. Untuk lokasi Hotel Utami yaitu di Jl. Raya Juanda Selatan No. 36, Semambung, Sidoarjo, Jawa Timur.

#### 4.4 Struktur Organisasi dan Job Description Hotel Utami Sidoarjo



Gambar 4.1  
Sumber : Hotel Utami Sidoarjo

Jodescription di Hotel Utami Sidoarjo :

1. Hotel Manager adalah puncak pimpinan dari hotel dan bertanggung jawab atas keseluruhan penyelenggaraan hotel dan kinerja seluruh karyawan hotel.

2. Ass. Hotel Manager adalah Wakil Hotel Manager, yaitu membantu dan menangani tugas-tugas manajemen yang telah dirumuskan dan diarahkan oleh Hotel Manager.
3. Accounting adalah bertugas mengawasi seluruh pengeluaran dan pemasukan hotel.
4. Supervisor Operation adalah bertanggung jawab mengawasi kegiatan pembersihan kamar serta mengecek apakah kamar sudah dalam keadaan bersih dan siap jual. Menyiapkan rencana kerja dan peralatan yang diperlukan.
5. Engineering adalah yang bertugas memperbaiki dan melakukan perawatan barang-barang hotel yang berupa mesin.
6. Marketing adalah pekerja yang menentukan keberhasilan hotel dalam menjual produk hotel kepada konsumen.
7. Supervisor HRD adalah bertanggung jawab mengelolah sumber daya manusia untuk keberhasilan hotel. Ia bertugas menerima dan mengangkat pegawai baru, menyelenggarakan semua administrasi kepegawaian dan kegiatan karyawan, serta mengadakan pelatihan terhadap karyawan.
8. Housekeeping adalah yang bertanggung jawab atas kebersihan hotel baik tu kamar hotel maupun area umum hotel
9. Front Office adalah yang bertanggung jawab atas pengelolaan kantor depan.
10. Food and Beverage adalah yang bertugas mengelola Food and Bevergae Departement untuk dapat menyajikan makanan da minuman berkualitas

yang disenangi tamu. Merencanakan menu, memastikan bahwa setiap bawahannya dapat menyajikan makanan dengan cepat dan ramah dan mengendalikan biaya Food and Beverage Departement.

#### 4.5 Demografi Responden

<b>KARAKTERISTIK</b>		<b>FREKUWENSI</b>
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	22
	PEREMPUAN	18
<b>TOTAL</b>		40
USIA	< 20 thn	3
	21 thn – 30 thn	22
	31 thn – 40 thn	6
	41 thn – 50 thn	9
	> 50 thn	0
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>

Tabel 4.1

Sumber : Data Hotel Utami Sidoarjo

Data karakteristik pada table tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 22 orang laki-laki dan 18 orang perempuan. Berdasarkan usia 3 orang responden dibawah umur 20 tahun, 22 orang responden diantara 21 hingga 30 tahun, 6 orang responden berusia diantara 31 hingga 40 tahun, 9 orang responden berusia 41 hingga 50 tahun.