

BAB II

DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

2.1. Sejarah Umum Hotel Jayakarta Lombok

Hotel Jayakarta Lombok diresmikan pada tanggal 8 Januari 1993 oleh Bapak Wakil Presiden Soedarmono S.H, berlokasi di Jalan Raya Senggigi, Desa Meninting, kecamatan Batu Layar, kabupaten Lombok Barat, propinsi Nusa Tenggara Barat. Hotel ini dibangun di atas lahan seluas enam hektar dengan bangunan yang megah dan bangunan yang sesuai dengan ciri khas Lombok berupa lumbung pada bagian depannya, serta dilengkapi dengan fasilitas modern, taman-taman yang hijau serta pemandangan matahari terbenam yang sangat indah serta menawan.

Lokasi Hotel Jayakarta Lombok sangatlah strategis, 15 menit ke kota Mataram, 45 menit dari pelabuhan Lembar dan 5 menit ke *shopping central* di area Senggigi.

Hotel Jayakarta Lombok adalah milik PT. Juwara Warga Hotel *Corporation* yang merupakan anak perusahaan dari PT. Pudiadi *Group* Jakarta yang terdiri dari beberapa hotel yang tersebar di Indonesia antara lain:

1. Hotel Jayakarta Jakarta, di Jakarta dengan jumlah kamar 435 kamar.
2. Hotel Jayakarta Bali , di Bali dengan jumlah kamar 300 kamar.
3. Residence Jayakarta Bali, di Bali dengan jumlah kamar 150 kamar.
4. Hotel Jayakarta Lombok, di Lombok dengan jumlah kamar 171 kamar.

5. Hotel Jayakarta Anyer, di Anyer dengan jumlah kamar 106 kamar.
6. Hotel Jayakarta Cisarua, di Cisarua dengan jumlah kamar 60 kamar.
7. Hotel Jayakarta Yogya, di Jogjakarta dengan jumlah kamar 129 kamar.
8. Hotel Jayakarta Bandung, di Bandung dengan jumlah kamar 136 kamar.
9. Sol Elite Marbella , di Anyer dengan jumlah kamar 400 kamar.

2.2. Visi dan Misi

Sebuah perusahaan memerlukan sebuah visi dan misi sebagai landasan dasar untuk bergerak dan mencapai tujuan yang diinginkan, tak terkecuali bagi Hotel Jayakarta Lombok. Untuk mencapai cita-cita perusahaan, visi dari Hotel Jayakarta Lombok adalah *to be a global scale of Indonesian Hotel Management Company Operated according to internationally accepted management principles and has a sustainable growth to create value for its customer, attractive carrier opportunities whilst enhancing returns for the stakeholder.*

Visi dalam sebuah perusahaan akan tercapai apabila perusahaan melakukan usaha-usaha sebagai sebuah misi untuk mencapai visi tersebut. Untuk mencapai visinya, misi dari Hotel Jayakarta Lombok sendiri yaitu :

1. *Be positive and lead to the best performance*
2. *Striving for the best*
3. *Growth with market innovation*

4. *To adopt good corporate governance and implement company's core value*

5. *Be a corporate that has social responsibility*

2.3. *Jayakarta Hotels and Resorts Core Value*

Hotel Jayakarta Lombok memiliki berbagai macam fasilitas bagi para tamu yang harus dikelola secara maksimal untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Tujuan tersebut dapat dicapai melalui pelayanan yang baik oleh semua staf hotel kepada tamu. Oleh sebab itu, terdapat sebuah aturan nilai yang dimiliki oleh Hotel Jayakarta Lombok sebagai pegangan para karyawan dalam bekerja, yakni *Jayakarta Hotels and Resorts core value*. Dalam *Jayakarta Hotels and Resorts core value* disebutkan bahwa karyawan harus menjunjung tinggi:

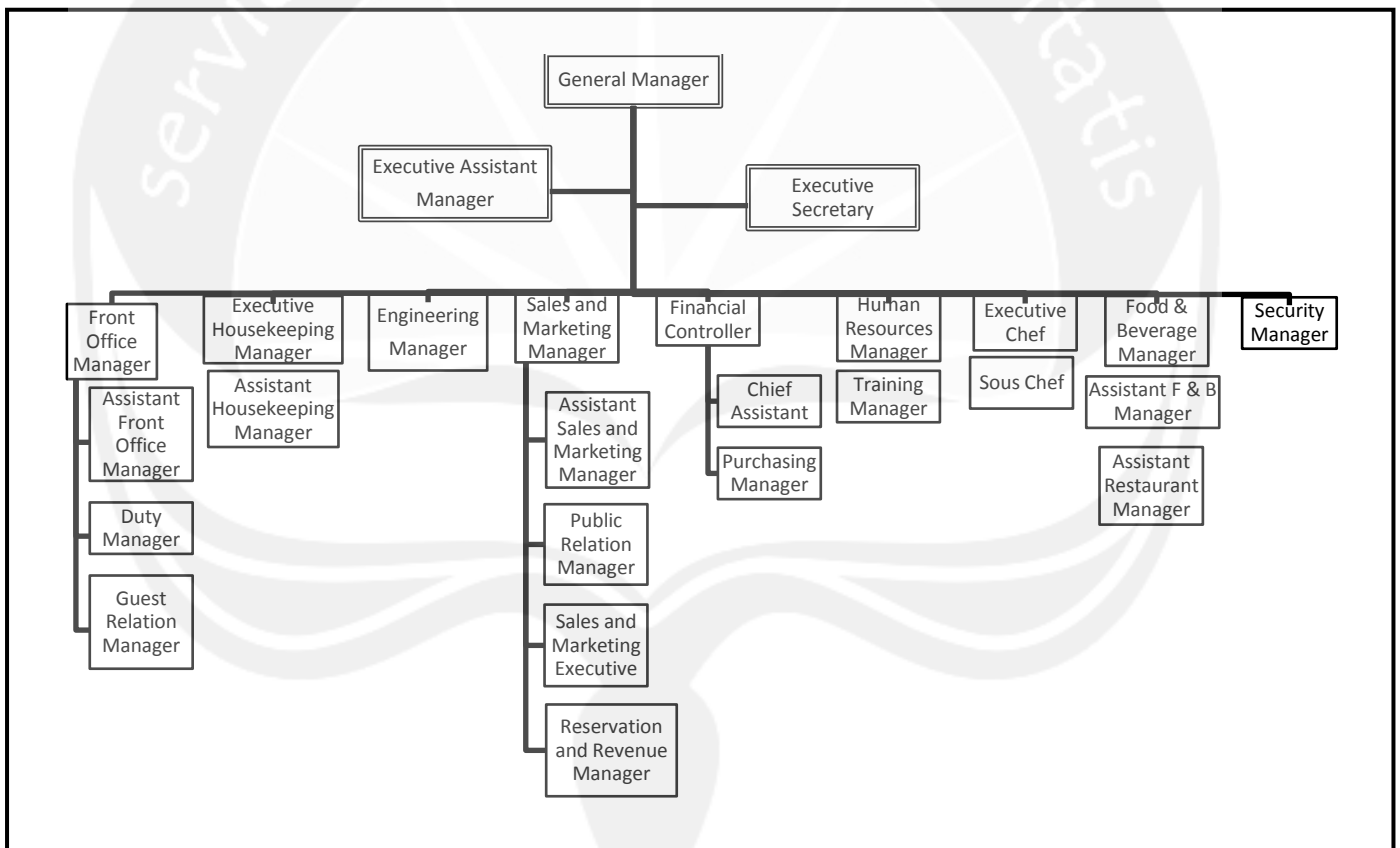
1. Kejujuran
2. Disiplin
3. Transparan
4. Komitmen
5. Konsisten
6. Kreatif dan Inovatif
7. Tekun dan Ulet

2.4. Struktur Organisasi Hotel Jayakarta Lombok

Hotel Jayakarta Lombok memiliki sebuah hierarki tugas bagi semua pihak internal hotel yang dibuat dalam bentuk struktur organisasi agar masing-masing posisi memiliki fungsi dan tugas yang jelas dalam bekerja.

Berikut struktur organisasi dari Hotel Jayakarta Lombok :

GAMBAR 2.1
Struktur Organisasi Hotel Jayakarta Lombok



Sumber: Hotel Jayakarta Lombok

Berdasarkan struktur organisasinya, Hotel Jayakarta Lombok dibagi menjadi beberapa departemen yaitu:

1. *Front Office Department*

Front Office Department merupakan bagian kantor depan hotel yang bertugas menerima reservasi, *menghandle* bagasi tamu yang *chek-in* dan *chek-out*, memberikan informasi, menerima dan mengakomodasi tamu *chek-in*, membuat rekening perhitungan biaya tamu, serta membuat laporan administrasi penjualan kamar seperti *house count* atau *house room*, *room count sheet*, *room recapitulation*, *guests room statistic*, dan sebagainya. Bagian ini dipimpin oleh seseorang *Front Office Manager* yang dibantu oleh *Supervisor Front Office*.

2. *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department merupakan bagian yang bertugas mengelola, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, *Restaurant*, *Coffee Shop*, maupun untuk *Banquet* (resepsi dan pertemuan), makanan karyawan dan sebagainya. Bagian ini dipimpin oleh seorang *Food and Beverage Manager* yang dibantu oleh *Restaurant and Banquet Manager*.

3. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department adalah bagian rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan atau pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, *lobby*, *terrace*, *corridor* atau gang-gang, toilet umum, *public area*, *locker's rooms*, *linen* dan *uniform room*,

halaman, taman, kolam renang dan ruang parkir (luar atau dalam hotel).

Bagian ini dipimpin oleh seorang *Housekeeping Manager*.

4. *Accounting Department*

Accounting Department adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab dalam mengelola akuntansi keuangan hotel yang meliputi penerimaan dan pengeluaran uang (*incoming* dan *expenses*), pembayaran gaji pegawai, pembayaran uang utang terhadap nasabah (*suppliers*), penagihan piutang terhadap relasi (*ex* tamu), pembuatan laporan pendapatan harian (*daily income report*), pembuatan laporan neraca rugi laba bulanan dan laporan tahunan. Bagian ini dipimpin oleh seorang *Financial Controller* yang dibantu oleh *Assistant Financial Controller*.

5. *Sales and Marketing Department*

Sales and Marketing Department adalah bagian yang bertugas membuat perencanaan pemasaran, periklanan/promosi serta penjualan produk dan fasilitas hotel, baik dalam negeri maupun luar negeri (mancanegara). Bagian ini dipimpin oleh *Sales and Marketing Manager*.

6. *Engineering and Maintenance Department*

Engineering and Maintenance Department adalah bagian teknik dan perawatan yang bertugas membuat perencanaan pemasangan instalasi teknik (bangunan, listrik, antena, parabola, *ac*-sentral, mesin *diesel*, *sound*, *TV radio* dan lain-lain). Bagian ini dipimpin oleh seorang

Engineering Manager yang dibantu oleh seorang *Assistant Engineering Manager*.

7. Human Resources/Manpower/Personnel Department

Human Resources/Manpower/Personnel Department adalah bagian yang mengurus penerimaan pegawai dan administrasi semua pegawai atau karyawan perusahaan tersebut. Bagian ini dipimpin oleh seorang *Human Resources Manager*.

8. Purchasing Department

Purchasing Department adalah bagian yang pada umumnya di bawah pengawasan *Accounting Department* yang bertugas membuat perencanaan pembelian barang-barang, *materials supplies*, bahan-bahan mentah dan sebagainya untuk keperluan tamu dan operasional hotel secara keseluruhan. Bagian ini dipimpin oleh seorang *Purchasing Manager*.

9. Cost Control Department

Cost Control Department adalah salah satu departemen yang juga berada di bawah pengawasan langsung *Accounting Departement* yang bertugas untuk membuat perencanaan atau penjadwalan, pengontrolan yakni menginventarisasi semua aset, harta benda, barang-barang atau kekayaan hotel di semua departemen. Bagian ini dipimpin oleh seorang *Chief Cost Control*.

10. Security Department

Security Department adalah bagian pengamanan yang bertugas membuat perencanaan pengamanan atau pencegahan dan pengawasan tentang berbagai kemungkinan (insidental) yang akan atau mungkin terjadi di dalam maupun di luar hotel. Bagian ini dipimpin oleh seorang *Security Manager* yang dibantu oleh seorang *Assistant Security Manager*.

2.5. Event Malam Pergantian Tahun Baru 2013

Event malam pergantian tahun baru merupakan acara rutin terbesar yang telah diadakan sejak awal Hotel Jayakarta Lombok berdiri. Jadi dapat dikatakan sudah banyak tema dan ide acara yang ditawarkan Hotel Jayakarta Lombok pada *event* ini setiap tahunnya. Pada tahun 2013, *event* malam pergantian tahun baru dipegang sepenuhnya oleh pihak Hotel Jayakarta Lombok sendiri.

Pemilihan pihak Hotel Jayakarta Lombok sebagai pihak yang menyelenggarakan acara dikarenakan pengalaman keadaan *event* yang kurang memuaskan pada tahun 2012. Pada *event* malam pergantian tahun baru 2012, acara dipercayakan sepenuhnya pada sebuah *event organizer*. *Event organizer* tersebut khusus didatangkan dari luar kota dengan bayaran sangat mahal dan harapan yang tinggi terhadap keberhasilan acara. Namun pada kenyataannya, pihak Hotel Jayakarta Lombok justru menjadi bekerja ekstra dikarenakan pihak *event organizer* merupakan pihak luar hotel yang tidak mengerti

keadaan dalam hotel sehingga tetap saja membutuhkan banyak info dan bantuan dari pihak karyawan hotel sebagai pihak internal hotel. Kurangnya pengetahuan *event organizer* terhadap keadaan hotel membuat beberapa acara yang dibuat tidak sesuai dengan segmentasi tamu dari Hotel Jayakarta Lombok. Acara tersebut terkesan *mubazir* dengan sepiunya pengunjung. Contohnya adalah tampilnya seorang *Disk Jockey* (DJ) setelah perayaan pergantian tahun. Tamu-tamu dari Hotel Jayakarta Lombok yang sebagian besar merupakan keluarga lebih memilih untuk pulang atau beristirahat di kamar setelah perayaan pergantian tahun berlalu. Akhirnya penampilan DJ tersebut hanya disaksikan oleh karyawan Hotel Jayakarta Lombok sendiri. Inilah yang menyebabkan *Public Relations Manager* Hotel Jayakarta Lombok mengusulkan agar pada *event* malam pergantian tahun baru 2013, acara sepenuhnya ditangani oleh pihak Hotel Jayakarta Lombok sendiri. *Public Relations Manager* percaya bahwa publik internal hotel adalah pihak yang paling mengerti keadaan hotel sehingga dapat mempersiapkan *event* secara lebih efektif dengan biaya yang lebih efisien.

Pada tahun 2013, tema yang diusung adalah “*Hollywood Beach Party*”. Sebelum tema tersebut dipilih oleh tim panitia dan akhirnya menjadi tema acara, *Food and Beverage Manager* selaku ketua tim terlebih dahulu mengajukan empat tema acara kepada tim saat rapat, yakni *Lombok Country Beach Party*, *Hollywood Beach Party*, *Spectacular Beach Party* dan *Starry Beach Party*. Setelah didiskusikan bersama dalam rapat, maka terpilihlah tema “*Hollywood Beach Party*”. Tema ini dipilih karena alasan kostum

dengan tema “*Hollywood*” memang terkesan *glamour*, namun dapat lebih bebas dan bervariasi, sehingga tidak membebankan tamu yang hadir ke acara tersebut. Selain itu, makanan yang disajikan pun dapat dipilih secara lebih beragam. Kali ini makanan yang disajikan merupakan variasi *Indonesian dishes* dan *Western dishes*.

Event malam pergantian tahun baru 2013 “*Hollywood Beach Party*” ini diadakan di *pool side area* Hotel Jayakarta Lombok. Tempat tersebut merupakan tempat *outdoor* yang ada dan selalu digunakan Hotel Jayakarta Lombok untuk mengadakan *event* yang besar. *Event* tersebut dimulai pada pukul 19.30-01.00 WITA. Pelaksanaan acara ini juga dibantu oleh *event organizer* lokal yang hanya membantu hotel untuk menyediakan band lokal sebagai penghibur sebelum pergantian tahun dirayakan. *Event* ini dihadiri oleh sekitar 350 tamu yang berasal dari berbagai pelanggan Hotel Jayakarta Lombok, baik pihak pemerintahan, *travel agent*, bank, media, hingga tamu independen yang menginap di hotel. Semua tamu diberikan segala fasilitas oleh hotel secara maksimal, mulai dari makanan hingga suguhan acara yang beragam. Acara dibuka dengan *dinner entertainment by home band* dan ditutup dengan kemeriahan kembang api yang dinyalakan sebagai tanda pergantian tahun dari 2012 ke 2013.