

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### A. Sejarah Grand Inna Malioboro & Perkembangannya

Hotel Grand Inna dibangun pada masa pemerintahan Hindia Belanda di Indonesia. Bertempat di lokasi yang sangat strategis, yaitu jalan malioboro yang merupakan jantung kota Yogyakarta, hotel yang dulunya sebuah *Cottages* ini dibangun pada tahun 1908 dan merupakan hotel yang terbesar dan termewah di Yogyakarta. Karena kemewahan dan besarnya hotel pada masa itu, maka pemerintah Hindia Belanda memberi nama *Grand Hotel de Djogja*.

Tahun 1911 Grand Hotel de Djogja mulai beroperasi, namun khusus menampung tamu-tamu Gubernur Belanda saja. Tahun 1938 hotel tersebut mengalami perubahan. Bangunannya dibagi menjadi dua buah sayap, yakni sayap utara dan sayap selatan, serta bangunan utama berada ditengahnya. Tahun 1942 Jepang menduduki dan menguasai wilayah Indonesia termasuk Yogyakarta. Grand Hotel de Djogja pun ikut dikuasai oleh Jepang. Kemudian Jepang merubah nama hotel tersebut menjadi “Hotel Asahi” (Matahari Terbit) dan dikelola oleh orang jepang, yaitu Mr. Kawasaki, Mr. Yamaha dan Mr. Suzuki.

Indonesia tidak tinggal diam. Pada tanggal 17 Agustus 1945 dengan segenap pengorbanan dan titik darah penghabisan, para pejuang memproklamasikan kemerdekaan Indonesia. Hotel Asahi langsung diambil

alih oleh bangsa Indonesia. Sesuai dengan jiwa semangat pada saat itu, hotel tersebut diganti namanya menjadi “Hotel Merdeka”. Tahun 1946 karena keadaan politik yang tidak aman, untuk sementara Yogyakarta dijadikan sebagai Ibu Kota Republik Indonesia. Hotel Merdeka menjadi perkantoran oleh para Menteri Kabinet. Sejak Desember 1945 hingga Maret 1946, kamar 911 dan 912 “Hotel Merdeka” digunakan sebagai kantor MBO (Markas Besar Oemoem) Tentara Keamanan Rakyat pimpinan Panglima Besar Jenderal Soedirman.

Pemerintah Indonesia mengganti nama “Hotel Merdeka” menjadi “Hotel Garuda” pada tahun 1950. Tahun 1975 pemerintah menyerahkan pengelolaan hotel kepada PT. NATOUR. Kemudian PT. NATOUR merenovasi “Natour Garuda” dan menjadikan hotel tersebut yang awalnya berbintang satu menjadi hotel berbintang empat. Pelaksanaan renovasi berakhir pada tahun 1984 dan menelan biaya hampir 9 milyar. Untuk mempertahankan citra sebagai hotel yang kaya akan sejarah, maka bangunan sayap utara dan sayap selatan tetap dipertahankan, serta bangunan utama yang ditengah dijadikan tingkat tujuh. Diawal tahun 1985 “Natour Garuda” yang berstatus BUMN melaksanakan Trial Opening sebanyak 120 kamar. Pelaksanaan agung *Grand Opening Ceremony* dilaksanakan pada tanggal 29 juni 1985 (tepatnya pada hari sabtu pahing yang merupakan hari baik, yaitu hari kelahiran Sri Sultan Hamengku Buwono IX), yang diresmikan oleh Sri Sultan Hamengku Buwono IX (Gubernur DIY). Pada tahun 1987 secara resmi

”Natour Garuda” dikukuhkan oleh pemerintah melalui Depparpostel sebagai hotel berkategori bintang empat.

Seiring berkembangnya kepariwisataan Indonesia pada umumnya dan kepariwisataan Yogyakarta pada khususnya, PT. NATOUR melaksanakan perluasan untuk “Natour Garuda” dengan menambah sebanyak 120 kamar menjadi 240 kamar siap jual. Perluasan “Natour Garuda” diresmikan pada tanggal 29 Juni 1991 oleh Sri Paduka Paku Alam VIII yang menjabat sebagai Gubernur DIY saat itu. Dengan demikian “Natour Garuda” telah mengukir sejarahnya sebagai hotel yang diresmikan oleh dua raja yang sekaligus menjabat sebagai gubernur DIY. Pada tanggal 30 Desember 1996 diresmikan “Prasasti Panglima Besar Jenderal Soedirman” di “Natour Garuda” yang dipimpin oleh pimpinan pusat Paguyuban WEHRKREISE Yogyakarta (Daerah Perlawanan III) Ketua Umum Bapak Jenderal TNI (Purn) Soesilo Soedarman.

Tahun 1993 PT. NATOUR bergabung dengan PT. Hotel Indonesia Internasional, dan menjadi PT.HII – Natour melalui Departemen Keuangan Pasal 108 UU No. 1 tahun 1995 tentang perseroan terbatas. Secara legalitas PT. HII – NATOUR berubah menjadi PT. HIN (Hotel Indonesia Natour) pada tanggal 19 Maret 2001. Pada akhir tahun 2002 hingga sekarang hotel-hotel, restaurant, dan catering dibawah naungan PT. HIN menyandang nama INNA sebagai nama bisnis korporat sekaligus nama komersial. Pada bulan maret 2017 secara korporat dilakukan *rebranding* menjadi nama Grand Inna Malioboro (Sumber: Dokumen internal Hotel Grand Inna Malioboro)

## **B. Lokasi Hotel Grand Inna Malioboro**

Lokasi yang sangat strategis di Jalan Malioboro No. 60 yang merupakan jantung kota Yogyakarta, karena letaknya berada di pusat pertokoan dan pedagang kaki lima yang menjajakan kerajinan khas Yogyakarta.

Fasilitas komunikasi yang bisa digunakan sebagai adalah :

Telp : (0274) 566353 - 566322.

Fax : (0274) 563074

E-Mail : [sales@grandinnamalioboro.com](mailto:sales@grandinnamalioboro.com),  
[reservation@grandinnamalioboro.com](mailto:reservation@grandinnamalioboro.com)

Web : [www.grandinnamalioboro.com](http://www.grandinnamalioboro.com)

## **C. Fasilitas Hotel Grand Inna Malioboro**

### **a. Kamar**

Grand Inna memiliki 222 kamar yang siap jual, yang terdiri dari :

1) President Suite Room	1 kamar
2) Garuda Suite Room	1 kamar
3) Executive Suite room	6 kamar
4) Junior Suite Room	21 kamar
5) Deluxe Room	133 kamar
6) Superior Room	60 kamar

### **b. Meeting Room**

Grand Inna merupakan hotel berbintang 4 di Yogyakarta yang memiliki 18 ruang *meeting*, yaitu :

Tabel 2.1 : Ruangan *Meeting Room*

NO	NAMA	LUAS (M)	KAPASITAS		
			Theatre	Class	U-Shape
1	Borobudur Hall	25 x 25	600	270	200
2	Nakula & sadewa	18 x 32	350	240	140
3	Mendut	20 x 16	280	200	120
4	Prambanan	20 x 7.5	100	80	40
5	Kalasan	20 x 8	100	80	40
6	Sambisari	20 x 7.5	100	80	40
7	Bima	10 x 8	75	50	24
8	Arjuna	8 x 8	50	40	20
9	Kresna	6 x 4	25	15	10
10	Yudhistira	6 x 5	30	18	15
11	Glagah	8 x 7	60	30	20
12	Parangtritis	8 x 7	60	30	20
13	Parang Kusuma	8 x 7	60	30	20
14	Samas	8 x 7	60	30	20
15	Baron	8 x 7	60	30	20
16	Kukup	8 x 7	60	30	20
17	Plaosan	3.9 x 7	20	14	12

(Sumber: Dokumen internal Hotel Grand Inna Malioboro)

c. Restaurant

- 1) Malioboro Coffee Shop
- 2) Handrawina Restaurant
- 3) Room Service

d. Fasilitas lain yang dimiliki Grand Inna

- 1) Out door swimming pool

- 2) Money changer
- 3) Bank
- 4) Laundry & dry cleaning
- 5) Taxi service
- 6) Air line office
- 7) Executive club karaoke
- 8) Postal agent
- 9) Salon
- 10) Batik & handicraft
- 11) Drug store
- 12) Business centre
- 13) Specious parking area

e. Inna Hotel Group

- |                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| 1) Inna Grand Bali Beach | Sanur Bali              |
| 2) Inaya Putri Bali      | Nusa Dua Bali           |
| 3) Grand Inna Kuta       | Kuta Bali               |
| 4) Grand Inna Muara      | Muara Padang            |
| 5) Grand Inna            | Yogyakarta              |
| 6) Inna Simpang          | Surabaya                |
| 7) Inna Darma Deli       | Medan                   |
| 8) Inna Parapat          | Danau Toba Parapat      |
| 9) Inna Samudra Beach    | Pelabuhan Ratu Sukabumi |

10) Inna Sindhu Beach	Sanur Bali
11) Inna Bali	Denpasar Bali
12) Inna Tretes	Tretes Malang
13) Head Quarters Restaurant	Kuta Bali

#### **D. Visi Misi Dan Logo Hotel Grand Inna Malioboro**

##### 1. Visi :

Terwujudnya sebuah unit yang kompetitif sehingga mampu menjadi “*Market Leader*” dalam bisnis konvensi di Yogyakarta.

##### 2. Misi :

- a. Memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui pelayanan terbaik sehingga diperoleh kepuasan pelanggan
- b. Mendorong terciptanya kondisi financial yang sehat sehingga mampu memberikan kontribusi keuntungan yang optimal bagi Perusahaan
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan suasana kerja yang kondusif serta kooperatif untuk mewujudkan kepuasan kerja dan kesejahteraan karyawan
- d. Memperoleh *goodwill* sebagai umpan balik dari manfaat yang diberikan terhadap lingkungan sosial masyarakat

### 3. Logo Hotel

Gambar 2.1  
Logo Grand Inna Malioboro



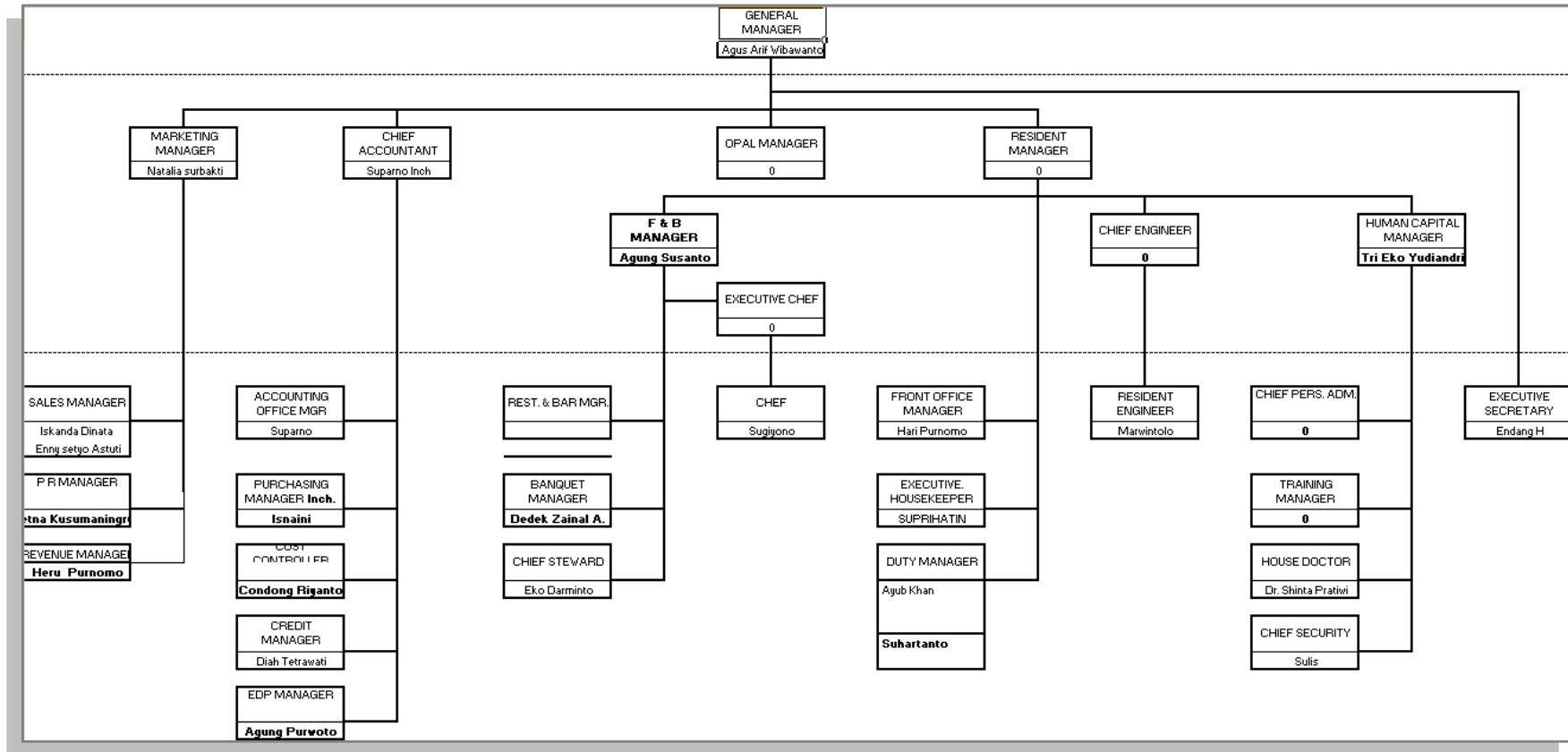
(Sumber:Website Resmi Hotel Grand Inna Malioboro)

#### **E. Struktur dan Tugas Jabatan di Hotel Grand Inna Malioboro**

Struktur organisasi dalam sebuah perusahaan merupakan hal penting guna mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Hotel Grand Inna Malioboro memiliki struktur organisasi yang sesuai dengan struktur organisasi yang telah ditetapkan oleh PT.HIN. Berikut struktur organisasi Hotel Grand Inna Malioboro:



Gambar 2.2  
Struktur Organisasi Hotel Grand Inna Malioboro



(Sumber: Dokumen internal Hotel Grand Inna Malioboro)

Dalam struktur organisasi Hotel Grand Inna, *General Manager* merupakan pimpinan tertinggi yang tugas pokoknya adalah menggerakkan dan mengendalikan kegiatan organisasi dalam mengimplementasikan strategi untuk mencapai sarannya, mewakili hotel dalam berhubungan dengan pihak luar, memiliki tanggung jawab untuk menerapkan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal perhotelan dan kebijakan direksi dari kantor pusat. Selain itu *General Manager* juga turut mengikuti kegiatan perencanaan anggaran di kantor pusat.

Struktur organisasi yang terdapat pada Grand Inna Malioboro merupakan struktur garis, yaitu wewenang berasal dari atas kemudian mengalir kebagian-bagian di bawahnya yang masing-masing bagian tersebut bertanggung jawab penuh pada atasannya. Sedangkan pembagian tugas pada tiap bagian adalah sebagai berikut:

1. General Manager

Merupakan *top manager* pada masing-masing unit PT. HIN yang bertanggung jawab atas kelangsungan pekerjaan, mengontrol dan membawahi setiap kepala departemen masing-masing unit.

2. Executive Secretary

Bertanggung jawab atas korespondensi (surat menyurat), mengatur, mengingatkan *appointment*, menata kerapian kebersihan kantor tempat kerja pimpinan dan lingkungannya serta kebutuhan *stationary* menurut kebutuhan dan melaksanakan petunjuk pimpinan maupun prosedur yang berlaku.

3. Marketing Manager

Merencanakan, mengontrol dan mengoordinir proses penjualan dan pemasaran untuk mencapai target penjualan dan mengembangkan pasar secara efektif dan efisien.

4. Chief Accountant

Melaksanakan pengelolaan akuntansi dengan berpedoman pada hukum dan peraturan melaksanakan pembinaan administrasi, melaksanakan kerjasama antar kegiatan untuk kelancaran pelaksanaan tugas tugas.

5. Human Capital Manager

Merencanakan, dan mengembangkan kebijakan dan sistem pengelolaan SDM, serta mengoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan fungsi manajemen SDM di seluruh departemen agar dapat menunjang dan meningkatkan kinerja SDM dalam mencapai target perusahaan.

6. Front Office Manager

Mengelola operasional *Front Office* untuk mendukung pencapaian target yang telah di tentukan.

7. Executive Housekeeping

Bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengelolaan, pengorganisasian dan mengawasi kegiatan *Housekeeping* didalam menyajikan produk kamar/fasilitas tamu, sehingga siap untuk dijual dalam kondisi yang bersih, aman dan nyaman, sesuai standar dalam rangka memenuhi harapan tamu hotel.

8. Food & Beverage Manager

Pengelola tugas tugas yang berkaitan dengan bidang *food & beverage* dalam rangka menunjang tugas-tugas *Resident Manager*, membina dan menghasilkan pelayanan hotel sesuai dengan target yang telah ditentukan

9. Training Officer

Melaksanakan seluruh kegiatan pelatihan di perusahaan untuk memimpin bahwa program yang diselenggarakan sudah memenuhi persyaratan, prosedur dan target yang telah ditetapkan. (Sumber: Dokumen internal Hotel Grand Inna Malioboro)

**F. Profil Departemen Front Office**

*Front Office* merupakan salah satu departemen yang ada di Hotel Grand Inna Malioboro yang memiliki jumlah karyawan dengan total 25 orang. Departemen ini bertanggung jawab atas pelayanan prima terhadap semua tamu dalam upaya mendukung pencapaian target yang telah ditentukan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Selain itu departemen *Front Office* memiliki pertanggung jawaban atas *Room Ocupancy*, *Average Room Rate*, *Total Room Revenue* dan *Revpar*. Departemen *Front Office* memiliki empat tingkatan jabatan dimulai dari bawah ada level *basic*, satu tingkat di atasnya ada *Chief* diikuti *Front Office Manager* lalu di atasnya lagi ada *Resident Manager*.

## **G. Profil Departemen Housekeeping**

*Housekeeping* merupakan salah satu departemen yang ada di Hotel Grand Inna Malioboro yang memiliki jumlah karyawan dengan total 35 orang. Departemen ini bertanggung jawab atas pengelolaan dan perencanaan dalam menyajikan produk kamar / fasilitas tamu, sehingga siap untuk dijual dalam kondisi yang bersih, aman dan nyaman sesuai standar dalam rangka memenuhi harapan tamu hotel. Serta pengelolaan *laundry*, pertamanan dan kelesarian di area hotel. Selain itu departemen *Housekeeping* memiliki pertanggung jawaban atas *Room Available, Room Revenue, Laundry Sales, Room Expenses, Staff* dan *Payroll*. Departemen *Housekeeping* memiliki lima tingkatan jabatan, secara berurutan dari bawah hingga ke pimpinan yaitu level *Basic, Supervisor, Chief, Executive Housekeeping* lalu *Resident Manager*.