

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah

D'Senopati Malioboro Grand Hotel merupakan sebuah unit usaha di bidang perhotelan yang dinaungi oleh Muncul Group. Dalam Muncul Group, terdapat berbagai usaha yang dinaungi dan menjadi satu kesatuan dari Muncul Group.

Adapun sejarah Muncul Group mencatat bahwa pada tahun 1984 menjadi tonggak awal berdirinya grup ini. Di tahun inilah sebuah usaha layanan dokumen sederhana berdiri dengan nama "RAJIN " di kota Yogyakarta. Usaha kecil ini merupakan cikal bakal perusahaan manufaktur, ekspor-impor mesin *photocopy*, persewaan dan penjualan mesin *photocopy* dan *sparepart*, jasa *service* dan rekondisi mesin *photocopy*, outlet *photocopy* dan juga *digital printing* yang berskala nasional.

Pada tahun 1992 Soekeno memulai bisnis jual beli mesin *photocopy* bekas di Yogyakarta dengan nama UD. Muncul yang kini telah berkembang memiliki 6 cabang. Pada tahun 1997, Muncul Group merambah usaha persewaan mesin-mesin *photocopy* dengan klien dari kantor-kantor perbankan, berbagai perusahaan, multi nasional dan juga perguruan tinggi. Dalam bisnis ini, Muncul Group berhasil menjadi *market leader*. Bekerja sama dengan PT. Digitoner, Muncul Group kembali melebarkan sayapnya.

Pada tahun 2000, berdiri PT. Digitoner Corporation di Yogyakarta yang bergerak di bidang manufaktur tinta/*toner* mesin photocopy.

Pada tahun 2006, Muncul Group kembali memperluas dunia usahanya dengan mendirikan PT. Muncul Sukses Abadi di Yogyakarta dan PT. Muncul Digdaya Express. PT. Muncul Sukses Abadi bergerak di bidang importir mesin *photocopy* bekas dari Singapura dan Australia dan remanufaktur mesin-mesin tersebut, sedangkan PT. Muncul Digdaya Express merupakan perusahaan yang menyediakan jasa transportasi kepabeanan dan ekspedisi. Saat ini Muncul Group telah memiliki 9 unit bisnis, yang masing-masing memiliki spesifikasi usaha, yaitu:

- CV.Buana: Pusat layanan dokumen, manufaktur digital printing, offset printing, print on demand dan desain grafis.
- PT. Usaha Digdaya Muncul: Penjualan, persewaan, layanan purna jual mesin photocopy, dan komponennya.
- PT. Muncul Sukses Abadi: Remanufaktur mesin photocopy
- PT. Buana Citra Abadi: Penjualan, persewaan, layanan purna jual mesin photocopy dan komponennya.
- PT. Digitone Corporation: Manufaktur toner/ tinta mesin photocopy
- PT. Kipindo: Agen tunggal pemegang merk (ATPM) mesin photocopy format besar
- PT. Muncul Digdaya Express: Transportasi angkutan kepabeanan

- CV. Mitra Mandiri: Penjualan, persewaan, layanan purna jual mesin photocopy, dan komponennya.

B. Profil Perusahaan

D'Senopati Malioboro Grand Hotel merupakan salah satu *hotel chain* dari Hestia Connecting Hotel bersama dengan Top Malioboro Hotel, D'Salvatore Art and Boutique Hotel, dan @K Hotel. Berada di salah satu titik strategis di Kota Yogyakarta, yakni hanya dengan 5 menit berjalan kaki menuju Taman Pintar, Titik Nol Kilometer, dan Pasar Beringharjo, dan 5 menit dengan berjalan kaki menuju Stasiun Tugu, Keraton dan Alun-Alun Utara.

Sebagai salah satu hotel bintang 3 yang ada di Yogyakarta, D'Senopati Malioboro Grand Hotel menawarkan pelayanan dengan fasilitas 108 kamar dengan ukurang luas dengan *twin bed* dengan ukurang besar, 2 *Meeting Room*, *Lobby Bar*, *Coffee Shop*, *Coffee Shop*, Kolam Renang *Outdoor*, *Restaurant*, *Parking Space*, pelayanan 24 jam, akses Wifi dengan kecepatan tinggi, 24 jam *Doctor on Call*, dan penyewaan mobil. Fasilitas yang ada di antaranya:

1. Kamar-Kamar

Secara keseluruhan, D'Senopati Malioboro Grand Hotel memiliki 4 tipe kamar di antaranya:

a. Standard Room



Gambar 2.1

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Kamar yang berukuran 22 m² dengan jumlah 10 kamar tipe *king size bed* dan 2 *twin bed* yang memiliki fasilitas 32 *inch LCD TV*, *Free Wifi Access*, *Standing Shower*, fasilitas pembuat teh dan kopi, lemari es, *individual AC controller*, WiFi dan 2 botol air mineral.

b. Superior Room



Gambar 2.2

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Kamar yang berukuran 24 m² dengan jumlah 29 kamar tipe *king size bed* dan 60 *twin bed* dengan *connecting room* yang memiliki fasilitas 32 *inch LCD TV*, *Free Wifi Access*, *Standing Shower*, fasilitas pembuat teh dan kopi, lemari es, *individual AC controller*, WiFi dan 2 botol air mineral.

c. Deluxe Room



Gambar 2.3

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Kamar yang berukuran 28 m² dengan jumlah 2 kamar tipe *king size bed* dan 4 *twin bed* dengan *connecting room* yang memiliki fasilitas 32 *inch LCD TV*, *Free Wifi Access*, *Standing Shower*, fasilitas pembuat teh dan kopi, lemari es, *individual AC controller*, WiFi dan 2 botol air mineral.

d. Suite Room



Gambar 2.4

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Kamar yang berukuran 38 m² dengan jumlah 1 kamar tipe *king size bed* yang memiliki fasilitas ruang keluarga, 2 buah 32 *inch LCD TV*, *Free*

Wifi Access, Standing Shower, fasilitas pembuat teh dan kopi, lemari es, individual AC controller, WiFi dan 2 botol air mineral.

2. Meeting Room

a. Mangkubumi Meeting Room



Gambar 2.5

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Menawarkan tempat pertemuan yang dapat mengakomodasi tamu yang akan melakukan pertemuan ataupun *indoor event*. Dengan kapasitas ruangan yang dapat dilakukan setting berupa *standing, theatre, classroom, round table*, maupun *U-Shape*. Mangkubumi Meeting Room dapat mengakomodasi sampai dengan 50 pax untuk *theatre setting* dan 25 pax untuk *U-Shape setting*.

b. Adipati Meeting Room





Gambar 2.6

Sumber: Dokumentasi D'Senapati Malioboro Grand Hotel

Menawarkan tempat pertemuan yang dapat mengakomodasi tamu yang akan melakukan pertemuan ataupun *indoor event*. Dengan kapasitas ruangan yang dapat dilakukan setting berupa *standing*, *theatre*, *classroom*, *round table*, maupun *U-Shape*. Mangkubumi *Meeting Room* dapat mengakomodasi sampai dengan 400 pax untuk *standing setting*, 230 pax untuk *theatre setting*, 120 pax untuk *classroom setting*, 90 pax untuk *round table setting*, serta 66 pax untuk *U-Shape setting*.

c. Ayodya Restaurant



Gambar 2.7

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Memiliki desain modern nan klasik, Ayodya Restaurant menawarkan suasana klasik berbalut kemewahan yang akan melengkapi santapan tamu yang berkunjung di D'Senopati Malioboro Grand Hotel. Memiliki kapasitas hingga 95 pax, Ayodya Restaurant dapat mengakomodasi *breakfast*, *brunch*, *lunch*, ataupun *dinner*. Dengan layanan breakfast pada pukul 06.00-10.00, serta 11.00-22.00 untuk layanan *restaurant*, Ayodya Restaurant hadir dengan pilihan *all you can eat breakfast buffet* dan *A la Carte Menu* yang beragam.

d. Tamansari Pool



Gambar 2.8

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Merupakan kolam renang besar untuk dewasa dengan kedalaman dengan panjang 16 meter dan lebar 6 meter. Terletak di lantai 1 yang dikelilingi oleh tumbuh-tumbuhan yang asri. Selain digunakan untuk berenang, area *pool* juga dapat digunakan untuk *outdoor party* baik berupa *birthday party*, *barbeque*, dan sebagainya. *Pool* ini beroperasi mulai pukul 6:00 WIB hingga 20:00 WIB.

C. Departemen-Departemen

a. `Front Office

Front Office (FO) adalah salah satu departemen yang berada di bagian depan hotel yang secara operasional mempunyai tugas untuk berhubungan langsung dengan tamu. *FO* mempunyai tugas untuk melakukan penerimaan pemesanan kamar, penanganan tamu *check in* dan *check out* serta membentuk kesan positif bagi para tamu. Selain itu front office juga memiliki tugas untuk

mengelola tamu dari *check in* hingga *check out* memberikan segala informasi serta pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu, menangani pemesanan kamar, menerima dan menyambungkan telepon, serta membawa barang bawaan tamu maupun mengantar barang ke dalam kamar,

b. Sales and Marketing

Sales & marketing adalah suatu departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab memasarkan serta menjual produk yang dimiliki hotel, serta menjaga relasi positif dengan *stakeholder* yang terkait dengan hotel. Dalam Departemen Sales and Marketing, dilakukan berbagai kegiatan seperti penjualan, *customer relations*, *media visit*, dan promosi. Secara rutin, departemen Sales and Marketing akan melakukan kunjungan-kunjungan dalam rangka kegiatan penjualan, *customer relations*, *media visit*, ataupun promosi sebagai upaya mempertahankan penjualan serta menjaga relasi positif kepada pihak manajemen hotel.

c. Housekeeping

Housekeeping adalah departemen yang bertugas menjaga kebersihan, keindahan, kenyamanan serta kerapian seluruh area hotel *Housekeeping department* bertugas dalam pembersihan serta perawatan seluruh aset hotel.

Housekeeping department terdiri dari:

- *Public Area* adalah bagian yang bertugas dalam pemberihan area umum hotel seperti *lobby*, *meeting room*, *restaurant*, serta area hotel lainnya.
- *Linen section* adalah bagian yang bertugas dalam pengadaan dan pengantian *linen* hotel

- *Room section* adalah seksi yang bertugas dalam penanganan kebersihan, kerapian, kenyamanan serta keindahan kamar hotel.
- *Laundry section* adalah bagian yang bertugas dalam penanganan *laundry*

d. *Food and Beverage Service*

Food and Beverage adalah suatu departemen yang bertanggung jawab atas penanganan pelayanan makan dan minum bagi para tamu hotel maupun luar hotel yang dikelola secara komersial dan professional. Departemen ini bertugas melakukan penghidangan makanan dan minuman serta mempersiapkan *venue* apabila terdapat *event*.

e. *Food and Beverage Product*

Food and beverage product adalah departemen yang bertugas menyajikan makanan, mulai dari proses pengolahan sampai makanan siap disajikan.

f. *Accounting*

Accounting adalah departemen yang bertugas untuk mencatat seluruh transaksi keuangan dan membuat laporan keuangan hotel baik pemasukan sekaligus pengeluaran hotel. Selain itu *accounting department* juga melakukan *puchasing* yakni adalah melakukan pengadaan dan pembelian barang yang dibutuhkan oleh hotel baik secara langsung maupun tidak langsung.

g. *Engineering*

Engineering merupakan departemen yang bertugas dan bertanggungjawab memperbaiki dan melakukan perawatan atas segala fasilitas hotel.

h. *Human Resources*

Human Resource (HR) merupakan departemen yang menangani sumber daya manusia di hotel. HR memiliki tugas untuk membuat kebijakan yang berkaitan dengan karyawan, mengelola dan mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM), serta melakukan proses rekrutmen karyawan.

i. *Security*

Security merupakan departemen yang memiliki tugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban di hotel. Departemen *Security* memiliki tugas untuk mengamankan keamanan tamu sekaligus menjaga keamanan kendaraan yang dibawa oleh tamu (Sumber: Dokumen Profil Perusahaan).