

BAB II

GAMBARAN WISMA MM UGM

HOTEL AND CONVENTION YOGYAKARTA

A. Deskripsi Wisma MM UGM *Hotel and Convention*

Wisma MM UGM *Hotel and Convention* merupakan salah satu wisma yang dimiliki oleh UGM yang terletak di area kampus pusat UGM Yogyakarta. Konsep awal dari didirikannya Wisma MM UGM *Hotel and Convention* adalah *dormitory* atau semacam apartemen khusus untuk mahasiswa MM UGM, mahasiswa pasca sarjana UGM, alumni UGM (<http://www.mmugmhotel.com/>).

Proses awal pendirian Wisma Mahasiswa & Wisma Tamu MM UGM lebih pada keinginan untuk mencapai multinasionalisasi program. Oleh karena itu, pada awal berdirinya tahun 2002, wisma ini hanya dibangun tiga lantai dan memang hanya diperuntukkan bagi mahasiswa MM UGM saja. MM UGM sebagai *school of bussines* yang ingin setara dengan program-program sejenis di luar negeri bertujuan memberikan akomodasi berupa *student housing* bagi para mahasiswanya. Namun, seiring berjalannya waktu, banyak hambatan yang dialami manajemen wisma MM, terutama dalam masalah dana dan modal yang tinggi. Apalagi penghuni yang hanya dikhususkan bagi mahasiswa MM tersebut, terus membutuhkan subsidi dari manajemen MM. Dengan pertimbangan ini dan berhasilnya manajemen MM menarik donatur-donatur, akhirnya pada 2005

Wisma MM UGM ditambah menjadi tujuh lantai. Empat lantai tambahan

mahasiswa MM UGM, tetapi juga ditawarkan bagi tamu umum, dan sejak itulah Wisma milik program MM UGM ini dapat mandiri lepas dari manajemen MM UGM (<http://www.mmugmhotel.com/>).

Secara lebih spesifik, berdasarkan keterangan yang diberikan oleh *Manager Marketing Communication* yaitu Ibu Ike Cahyaningsih, Wisma MM UGM *Hotel and Convention* tujuan dari adanya perubahan konsep layanan yang dilakukan oleh Wisma MM UGM *Hotel and Convention* Yogyakarta adalah ingin menyediakan pelayanan jasa perhotelan yang inovatif dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang unggul bernuansa kearifan lokal. Adapun hal lain yang mendasari atau menjadi bahan pertimbangan dalam perubahan konsep pelayanan di Wisma MM UGM *Hotel and Convention* Yogyakarta adalah adanya permintaan atau *demand* dari tamu non UGM yang mengharapkan konsep wisma MM UGM agar berorientasi pada publik. Selain itu, perubahan konsep pelayanan itu sendiri juga atas pertimbangan internal dimana adanya suatu upaya dari pihak management untuk lebih mengembangkan bisnis mereka di bidang penginapan dan tentu saja dari semua upaya tersebut adalah strategi untuk menambah profit. Beberapa upaya atau persiapan – persiapan pun juga ikut dilakukan sehubungan dengan sehubungan dengan perubahan orientasi *costumer* antara lain melalui perubahan berupa penambahan lantai gedung, renovasi fisik serta pengembangan pelatihan perhotelan untuk para staff.

Wisma MM UGM *Hotel and Convention* terletak di Jl. Colombo, No 1 Sagan Yogyakarta, 55281 telp (0274) 557981 dengan alamat web

pelayanan kepada *customer*, dan kepentingan pengiriman dokumen atau surat menyurat memiliki email Wisma MM UGM *Hotel and Convention* juga memiliki account email yaitu wisma@mmugm.ac.id. Wisma MM UGM *Hotel and Convention* menempati area seluas 11.781M². Lokasi Wisma MM UGM *Hotel and Convention* yang berada di lingkungan kampus UGM memberikan kemudahan bagi para penghuni Wisma MM UGM *Hotel and Convention* lokasi yang sangat strategis untuk mengakses beberapa tempat strategis di lingkungan kampus serta menuju pusat kota Yogyakarta. Untuk menuju ke Bandara Adi sucito, hanya dibutuhkan waktu kurang lebih 30 menit bagi para customer, serta berjarak kurang lebih 20 menit jika customer menginginkan menikmati Malioboro sebagai salah satu tujuan wisata yang populer di Yogyakarta (<http://www.mmugmhotel.com/>).

Jika sebelumnya Wisma MM UGM *Hotel and Convention*, hanya terdiri dari kamar- kamar yang disediakan bagi para mahasiswa UGM khususnya Mahasiswa MM UGM, maka dalam perkembangannya, pihak manajemen Wisma MM UGM *Hotel and Convention* menambah beberapa ruang *meeting* dan *workshop* dengan cara menjebol sejumlah kamar dan mengalihkannya menjadi ruang *meeting* dan *workshop* tersebut. Ruang tersebut memiliki kapasitas 15 orang dan 100 orang.

Selain menambah fasilitas, dalam perkembangannya Wisma MM UGM *Hotel and Convention* kemudan dirancang untuk wisata plesir dan bisnis. Dari

di kota Yogyakarta. Berikut ini beberapa gambar fasilitas yang dimiliki oleh wisma MM UGM *Hotel and Convention* :

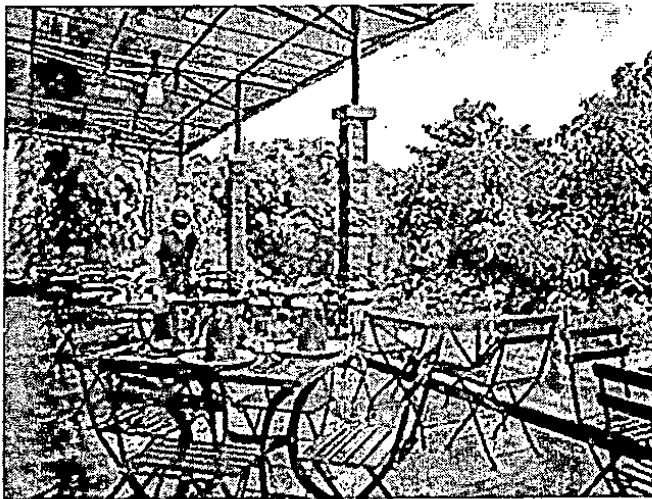


Gambar 1. Tampilan Luar Wisma MM UGM *Hotel and Convention*

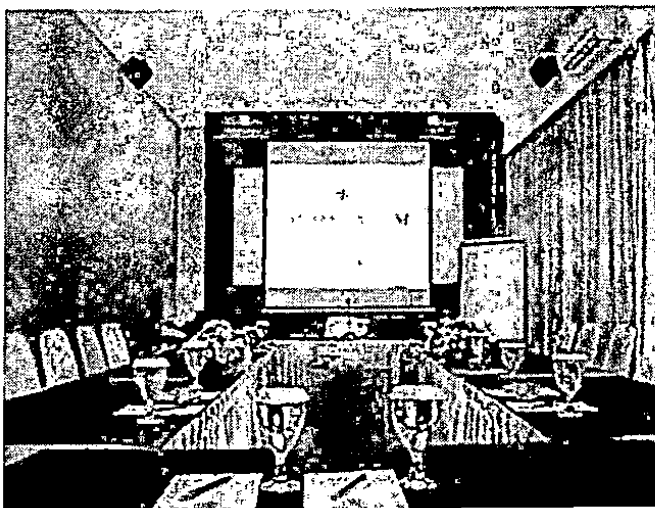




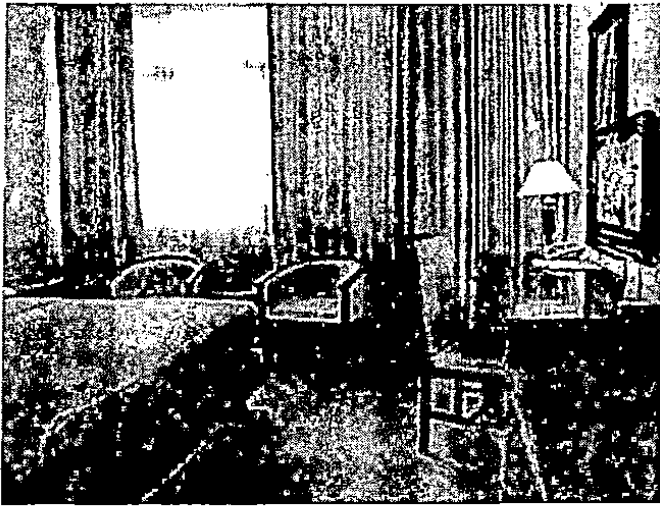
Gambar 3. Restoran Wisma MM UGM *Hotel and Convention*



Gambar 4. Balkon



Gambar 5. Ruang Pertemuan



Gambar 6. Kamar Tidur



Gambar 7. Fasilitas Kamar



Gambar 8. Interior Hotel



Gambar 9. Interior Hotel



Gambar 10. Interior Hotel



Gambar 11. Area sekitar dan Taman

B. Fasilitas Wisma MM UGM *Hotel and Convention*

Sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamu atau customernya, maka Wisma MM UGM *Hotel and Convention* melengkapi diri dengan beberapa fasilitas penunjang dengan harapan para tamu akan betah dan merasa nyaman untuk tinggal di Wisma MM UGM *Hotel and Convention*. Beberapa Fasilitas umum yang diberikan oleh Wisma MM UGM *Hotel and Convention* kepada para tamunya meliputi (<http://www.agoda.com/id-id/wisma-mmugm-hotel/hotel/yogyakarta-id.html>) :

1. Fasilitas umum berupa lift, toko di dalam hotel serta semua ruangan ber AC.
2. Layanan : Bagian Penerima Tamu 24 Jam, Layanan Kamar (*house keeping*), Fasilitas Rapat/Perjamuan , Binatu, Dry Cleaning, Toko Oleh-Oleh , Penyewaan Mobil, Layanan Pramutamu, Layanan Antar-Jemput (berlaku biaya tambahan), Antar-Jemput Bandara (biaya ekstra).
3. Makanan & Minuman : Wisma MM UGM *Hotel and Convention* memiliki restoran yang luas dan menu makanan yang sangat bervariasi. Mulai dari menu tradisional seperti gudeg hingga menu masakan Barat. "Menu andalan di Wisma MM UGM, Sop Buntut Goreng, Nasi Goreng dan Banana Split.
4. Media : Surat Kabar, WiFi
5. Fasilitas Out Door berupa taman, lapangan olah raga basket dan track jogging serta parkir gratis.

7. Penitipan bayi
8. Sewa sepeda
9. Layanan *laundry/dry cleaning*
10. Fasilitas rapat

Melalui berbagai macam fasilitas yang ada tersebut diharapkan para konsumen akan merasa nyaman dan betah menginap di Wisma MM UGM *Hotel and Convention*. Harapan lebih jauh nya lagi, mereka akan kembali menggunakan jasa layanan penginapan yang disediakan oleh Wisma MM UGM *Hotel and Convention*.

C. Tipe Kamar dan Fasilitas Kamar di Wisma MM UGM *Hotel and Convention*

Sebagai penginapan, tentu point utama yang dijual kepada customer adalah kamar. Dalam hal ini, Wisma MM UGM *Hotel and Convention* memiliki sejumlah 151 kamar yang terdiri dari beberapa jenis meliputi (<http://www.agoda.com/id-id/wisma-mmugm-hotel/hotel/yogyakarta-id.html>):

1. Kamar Standar *Double* atau *Twin*
2. Kamar Deluxe *Double* atau *Twin*
3. Kamar Executive *Double* atau *Twin*

Terkait dengan penyediaan kamar bagi para tamu, maka terdapat beberapa fasilitas gratis yang diberikan kepada tamu di dalam kamar demi menjaga keamanan mereka selama menginap yang meliputi

(<http://www.agoda.com/id-id/wisma-mmugm-hotel/hotel/yogyakarta-id.html>):

1. Kamar-kamarnya yang luas, rata-rata berukuran 6 x 4 m,
2. Fasilitas penunjang berupa *Air Conditioner* , *spring bed* , televisi 29 inci bersaluran *TV cable* , telepon intra room (untuk kelas Deluxe dan Eksekutif), *coffee maker* , juga fasilitas *free WiFi*. Semua fasilitas yang tersedia di 161 kamar ini dapat dinikmati para tamu *short stay* maupun *longstay*.

Sehubungan dengan customer yang menginap di Wisma MM UGM *Hotel and Convention*, pihak manajemen Wisma MM UGM *Hotel and Convention* memberlakukan beberapa kebijakan yang meliputi :

1. Anak – anak dan Ranjang ekstra :
 - Semua anak di bawah umur 12 tahun menginap tanpa dikenai biaya dengan menggunakan tempat tidur yang sudah ada.
 - Satu anak remaja atau orang dewasa dikenai biaya IDR 135523 per malam per orang dengan menggunakan tempat tidur tambahan.
 - Tempat tidur bayi tidak tersedia.
 - Kapasitas maksimal dari tempat tidur tambahan di kamar adalah 1.
 - Tempat tidur tambahan adalah berdasarkan permintaan dan perlu dikonfirmasi oleh pihak hotel.
 - Biaya tambahan tidak akan dihitung secara otomatis dalam biaya total dan harus dibayar secara terpisah saat Anda menginap di hotel.

2. *Check out* jam 12.00 dan *check in* paling awal jam 14.00

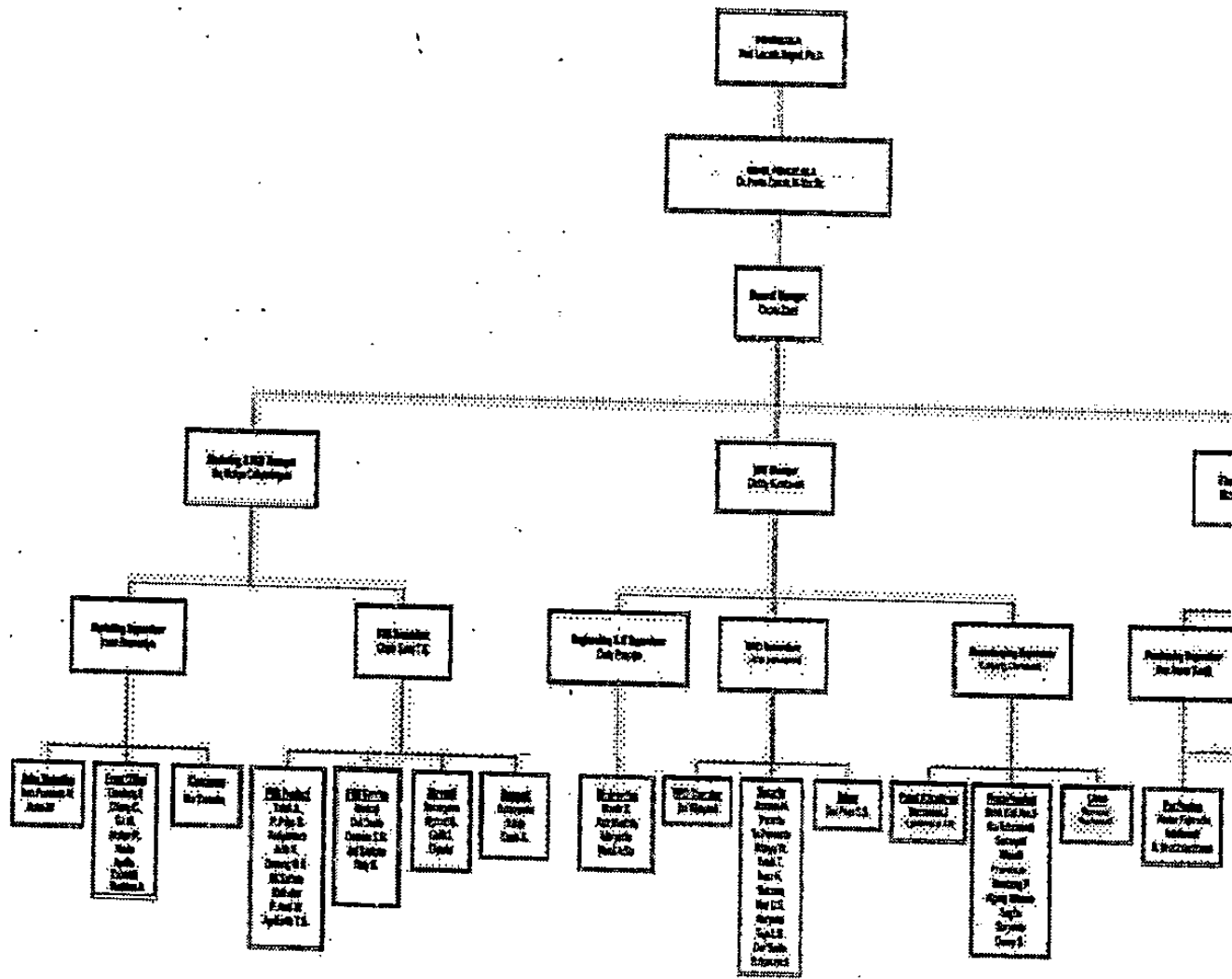
3. *Check out* dan *check in* di Wisma MM UGM *Hotel and Convention* : Kebijakan pembatalan dan pra bayar

Melalui kebijakan yang ada tersebut, diharapkan para tamu akan lebih mudah mengetahui aturan – aturan apa yang berlaku bagi customer pada saat menginap di Wisma MM UGM *Hotel and Convention*.

D. Struktur Organisasi Wisma MM UGM *Hotel and Convention*

Setiap organisasi perusahaan, dituntut untuk memiliki struktur organisasi yang jelas sehingga terspesialisasi tugas dan tanggung jawab masing – masing bagian yang ada dalam perusahaan tersebut. Hal itu juga perlu dilakukan agar tidak ada tumpang tindih dalam pembagian tugas dan tanggungjawab. Begitu pula dengan Wisma MM UGM *Hotel and Convention* juga memiliki struktur organisasi yang masing – masing memiliki tugas dan tanggung jawab

..... Wisma MM UGM *Hotel and Convention*



Sumber : Bagian HRD Wisma MM UGM *Hotel and Convention* (20...