



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Tinjauan Umum dan Sejarah Hotel**

HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading secara khusus didirikan oleh perusahaan *Tauzia Management*, penulis akan menjelaskan sedikit mengenai *Tauzia Management*, *Tauzia Management* berdiri pada tahun 2001. Pada tahun 2002 *Tauzia Hotel Management* memelopori konsep hotel dengan menggunakan konsep yang jauh lebih Indonesia. Hal tersebut terlihat dengan pemberian nama, dan konsep yang diambil oleh hotel tersebut yang berbeda dari *Brand* hotel lainnya.

HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading yang terletak di kawasan bisnis sentra Kelapa Gading ini berdiri pada tahun 2009, namun baru dioperasikan pada bulan Mei 2010. Kehadiran Hotel HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading ini sangat berdampak pada kehidupan ekonomi di Kawasan Terpadu Sentra Kelapa Gading. Kawasan Terpadu Sentra Kelapa Gading seluas 20 hektar semakin lengkap dengan hadirnya HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading yang sebelumnya telah dilengkapi oleh Mall Kelapa Gading sebagai pusat perbelanjaan, La Piazza sebagai pusat gaya hidup, Gading *Food City* sebagai pusat kuliner, dan *The Summit Apartment*, yang satu sama lain merupakan fasilitas terintegrasi.

HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading diharapkan dapat semakin mengukuhkan posisi Summarecon Kelapa Gading sebagai daerah tujuan wisata belanja, dengan berbagai fasilitas yang lengkap untuk kenyamanan para wisatawan dan para pengusaha. Jaringan HARRIS Hotel Group tersebar di beberapa kota besar di Indonesia, seperti Jakarta, Bali, Batam, Solo, Jogjakarta, dan Malang. Di tahun selanjutnya, HARRIS Hotel Group akan hadir di beberapa kota besar lainnya seperti Bali ( Jimbaran), Banjarmasin, dan masih banyak kota

besar lainnya. HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading hadir dengan konsep *Simple, Unique, and Friendly*. Hotel ini memiliki banyak fasilitas seperti *Function Hall, Spa and Reflexology, Kids Club, Sauna, Swimming Pool, HARRIS Café and Juice Bar*, dan jaringan internet.

Hal yang membedakan HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading dengan Hotel HARRIS lainnya adalah posisi hotel yang terintegrasi dengan Mall Kelapa Gading, dan fasilitas-fasilitas lainnya di sentra Kelapa Gading bisa ditempuh dengan cara berjalan kaki. Selain itu, HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading menggunakan konsep bisnis yang ditujukan bagi pengusaha-pengusaha yang bermobilitas tinggi dan memiliki kegiatan yang padat. Pembangunan HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading sendiri dilakukan bersamaan dengan pembangunan Mall Kelapa Gading 5 pada tahun 2007 dan berada tepat di atas Mall Kelapa Gading 5, dengan luas bangunan sekitar 21.300 m<sup>2</sup> dan memiliki ketinggian 18 lantai dengan jumlah kamar 307 kamar.

## 2.2. Identitas HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading



Gambar 2.1 Logo HARRIS

Seperti yang dapat kita lihat, HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading memiliki dua warna utama yakni warna Jingga atau *Orange* dan Hijau. Kedua warna yang menjadi warna utama tersebut terinspirasi dari dua buah yaitu buah jeruk dan buah apel. Kedua buah tersebut memiliki peran penting dalam konsep dan moto HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading yaitu sebagai berikut.

Warna Orange memiliki arti kesegaran di dalam wangi buah jeruk yang berarti bisa membuat orang atau tamu yang merasakan akan terlihat lebih segar.

Sedangkan warna hijau yang terdapat di HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading menandakan kesejukan, seperti pohon dan dedaunan yang berarti bisa membuat keasrian alami di dalamnya.

### **2.3. Visi Perusahaan**

- 1. Build a multicultural approach to management, product innovation and services.*
- 2. Promote cultural diversity in hospitality business.*

Visi HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading diatas memiliki arti dimana membangun budaya berupa pendekatan *multicultural* berupa *management* yang baik, inovasi produk, dan servis yang diberikan kepada tamu. Dan visi yang kedua adalah untuk mempromosikan budaya keberagaman di dalam bisnis perhotelan.

### **2.4.Misi Perusahaan**

- 1. Create an innovative and personalized line of products for each specific market.*
- 2. Provide a cost effective service while maintaining quality of work and efficiency for customer satisfaction.*
- 3. Create a professional, dynamic, and positive environment in support of the careers and development of our teams.*
- 4. Ensure sustainability and growth of all our brands through financial performance.*
- 5. Develop an extensive network, to the benefit of our employees and clients.*

Maksud dari misi HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading diatas adalah untuk mencapai visi diatas, HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading akan membentuk produk yang inovatif dan personal di setiap target pasar, membentuk servis dengan biaya yang efektif dan efisien bagi kepuasan pelanggan, memberntuk professional, dinamis, dan budaya yang positif dalam mendukung karir dan lingkungan tim, menjamin kestabilan dan pertumbuha di setiap brand melalui kekuatan financial, dan yang terakhir adalah mengirimkan budaya kerja yang positif dan membawa keuntungan bagi seluruh karyawan dan klien.

## **2.5.Pendoman**

4T :

1. *Think customer satisfaction first.*
2. *Think positive.*
3. *Think of others.*
4. *Think out of the box.*

4A :

1. *Act professionally*
2. *Act in finding solutions*
3. *Act with transparency and ethics*
4. *Act as good citizens.*

HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading memiliki dua bagian pendoman yaitu 4T dan 4A dengan menggunakan bahasa Inggris. Pendoman yang pertama 4T yang memiliki arti yaitu memikirkan kepuasan pelanggan terlebih dahulu, berpikir positif, memikirkan kepentingan orang lain, dan dapat berpikir kreatif. Selain itu bagian dari pendoma kedua adalah bertindak professional, dapat menemukan solusi yang tepat, bertindak dengan jujur, transparan, dan dengan etika, dan bertindak sebagai warga Negara yang baik.

## 2.6. Fasilitas Hotel HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading

Sebagai hotel yang mengutamakan nyaman dan keamanan setiap tamunya, baik tamu yang menginap atau tamu yang datang untuk keperluan lainnya, Hotel HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading memiliki fasilitas-fasilitas yang cukup layak ditawarkan kepada tamunya, yaitu sebagai berikut :

### 1. Parking Area

HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading memiliki parkir yang cukup luas yang tersedia di bagian depan lobby hotel dan di bagian basement. Parking area HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading bisa dikatakan sangat besar dikarenakan memiliki area parkir yang sama dengan Mall Kelapa Gading.

### 2. Spa

Spa dapat ditemukan di Lantai 5 HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading. Untuk memanjakan tamu yang menginap atau yang sedang mengadakan rapat di HARRIS Hotel & Conventions Kelapa, HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading menawarkan berbagai tawaran menarik seperti gratis memijit 5 menit bagi tamu di waktu coffee break. Harga terendah yang ditawarkan oleh Bagian Spa adalah Idr 150.000 untuk pijit 1 jam, dan Idr 350.000 untuk Body Treatment 2,5 jam.

### 3. Kamar :

HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading memiliki kamar *Unique, Simple, and Friendly* sesuai dengan Moto yang dimiliki oleh HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading. HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading memiliki 307 kamar dimana terdiri dari 295 HARRIS Room dengan luas masing-masing kamar 28sqm dan 12 HARRIS *Suites* dengan luas masing-masing kamar 56 sqm. HARRIS Hotel & Conventions Kelapa

Gading banyak memberikan fasilitas di setiap kamar nya seperti Air Botol Minum, kotak penyimpanan di masing-masing kamar, meja tulis, mini bar, alat pembuat kopi dan teh, alat pengering rambut, LCD TV, TV bersatelit, dan masih banyak lagi yang melengkapi fasilitas kamar dan kenyamanan tamu.

4. *HARRIS Boutique* :

*HARRIS Boutique* berada di Lobby *HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading* tepatnya di lantai dasar. *HARRIS Boutique* menjual berbagai pernik khas Indonesia dan oleh-oleh khas *HARRIS*. Selain itu pengunjung juga dapat menemui maskot dari *HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading* sendiri yaitu boneka Dino yang dapat dibeli pengunjung dengan berbagai ukuran dan dengan harga yang spesial.

5. *HARRIS Café* dan *HARRIS Lounge* :

*HARRIS Café* dan *HARRIS Lounge* berada di lantai dasar *HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading*. *HARRIS Café* berkapasitas 117 pax untuk *non smoking* dan 58 pax yang *smoking*. Sedangkan *HARRIS Lounge* memiliki kapasitas 30 pax. *HARRIS Lounge* dan *HARRIS Café* menyediakan berbagai makanan dan minuman yang menggugah selera yang memiliki berbagai variasi baik dari tradisional maupun internasional. Di pagi hari, *HARRIS Café* dan *HARRIS Lounge* setiap harinya dijadikan tempat untuk sarapan bagi tamu yang menginap atau tamu yang hendak mengambil paket *Breakfast Buffet* seharga 90.000/nett di *HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading*.

6. Fasilitas Meeting Room :

*HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading* memiliki 10 *Meeting Room* yang berada di lantai 5 *HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading*. Sesuai dengan konsep Hotel Bisnis, tentunya banyak fasilitas yang disediakan oleh pihak *HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading* yang ditujukan bagi keperluan para pengusaha. Dengan besar ruangan yang beragam,

tentunya fasilitas Ruangan Meeting di HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading dapat menunjang berbagai kegiatan pertemuan. Berikut nama-nama dan spesifikasi masing-masing ruangan *Meeting* yang ada di HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading:

Meeting Room	Area (m <sup>2</sup> )	Tinggi	Kapasitas
Ruangan Simple	336	6,2 m	380
Ruangan Unique	128	6,2 m	170
Ruangan Friendly	128	6,2 m	170
Ruangan Easy	128	6,2 m	170
Ruangan Happy	129	6,2 m	170
Ruangan Trendy	122	6,2 m	150
Ruangan Smiley	218	6,2 m	285
Ruangan Funky	135	6,2 m	170
Ruangan Winky	221	6,2 m	285
Ruangan Twinky	11	6,2 m	6

Tabel 2.1 Tabel Meeting Room

#### 7. Pusat Kebugaran :

HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading memiliki konsep menjaga kesehatan, untuk itu sebagai satu-satunya hotel berbintang di kawasan bisnis Kelapa Gading, HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading memiliki fasilitas Pusat Kebugaran yang berada di lantai 5 yang ditujukan untuk membuktikan kepedulian HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading kepada kesehatan. Pusat Kebugaran ini juga ditunjukkan bagi para pembisnis yang mementingkan kesehatan dapat melakukan bisnis di HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading, tetapi juga ditunjang dengan kesehatan yang prima.



8. Kolam Berenang :

Kolam renang HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading Terletak di lantai 5 dan berdampingan dengan spa dan pusat kebugaran. Dengan konsep yang modern, tentunya kolam renang di HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading menjadi daya tarik tersendiri bagi tamu yang menginap. Ditambah dengan pemandangan gedung-gedung bertingkat pada sekeliling hotel menjadi daya tarik tersendiri bagi para pengunjung atau tamu hotel.

9. *Laundry Service* :

HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading Hotel memiliki layanan pencucian baju *Dry Cleaning* maupun *Laundry*.

10. *Business Center* :

Berada di lantai 5, *Business Center* disini merupakan sarana untuk para pembisnis yang berada di HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading dalam melakukan beberapa hal seperti menyediakan jasa *fax*, *fotocopy*, *equipment rental*, *courier service*, *printing*, *laminating*, dan pengetikan.

## **2.7.Penghargaan HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading**

HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading telah beberapa kali mendapatkan penghargaan istimewa yang membawa nama baik Hotel di lingkup nasional maupun international. Penghargaan yang telah diraih antara lain :

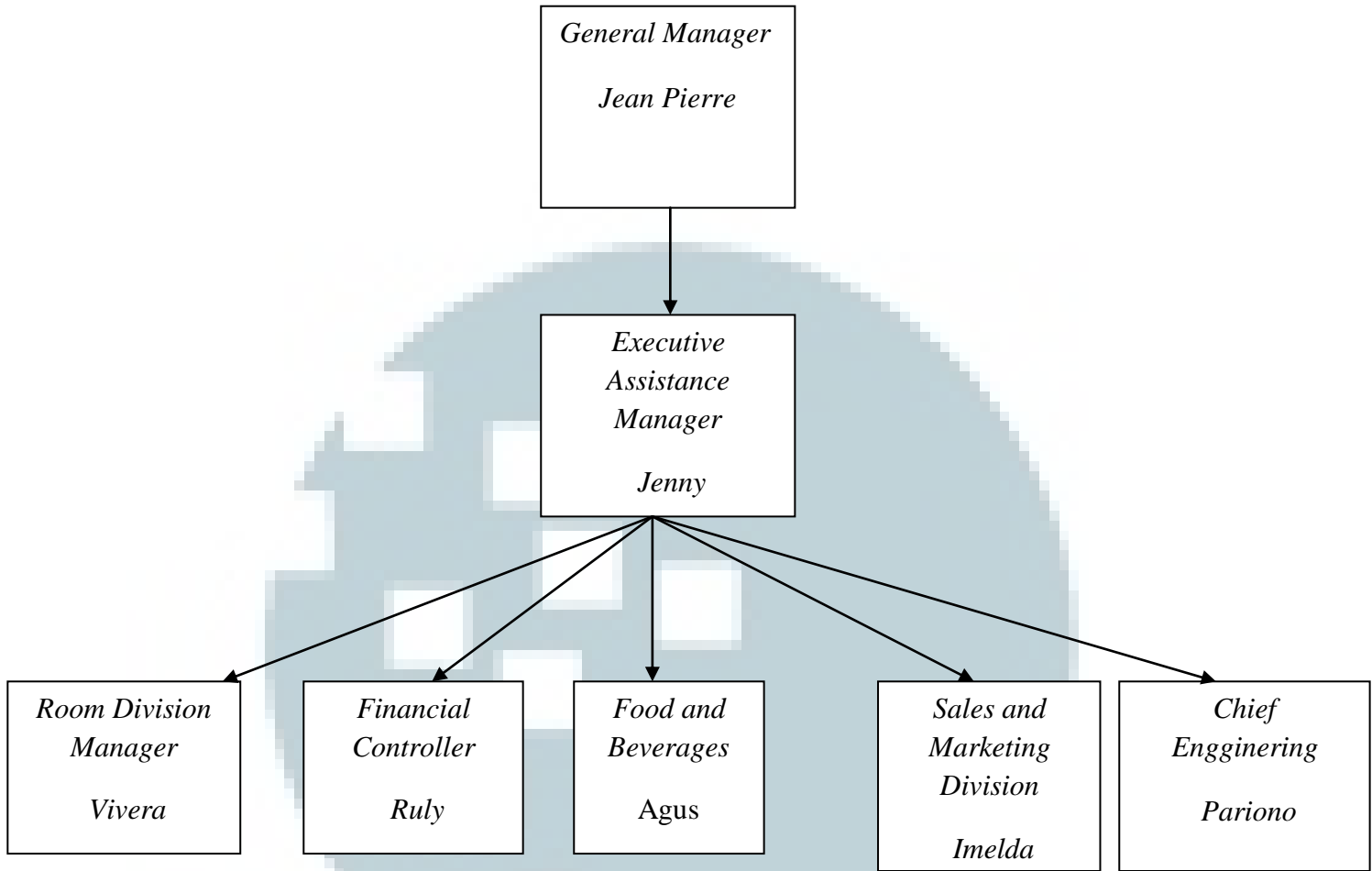
1. Indonesia Travel Tourism Awards 2011/ 2012 “ Indonesia Leading City Hotel” – Jakarta.
2. “Winner Certificate of Excellence 2012” by Trip Advisor.

## 2.8. Struktur Organisasi

Sebuah perusahaan memerlukan sosok pemimpin agar dapat berjalan dengan baik, begitu pula dengan bisnis perhotelan. Untuk menjalankan bisnis perhotelan dengan baik, diperlukan seorang pemimpin yang dapat mengambil keputusan dan kebiakan untuk membawa hotel tersebut kearah yang benar dan lebih baik. Selayaknya hotel, HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading juga memiliki seorang *General Manager* sebagai kepala atau ketua Hotel. HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading dipimpin oleh seorang General Manager yang berkewarganegaraan Perancis yang bernama Jean Pierre. Jean Pierre telah lama berkecimpung di dalam bidang perhotelan sehingga perhotelan bukan merupakan hal yang asing bagi beliau. Bapak Pierre telah berpengalaman di beberapa belahan dunia di bidang perhotelan seperti Perancis, Cina, Jepang, dan Italia. Berikut struktur organisasi dari HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading:

Secara Keseluruhan : ( Dalam Bentuk Bagan )

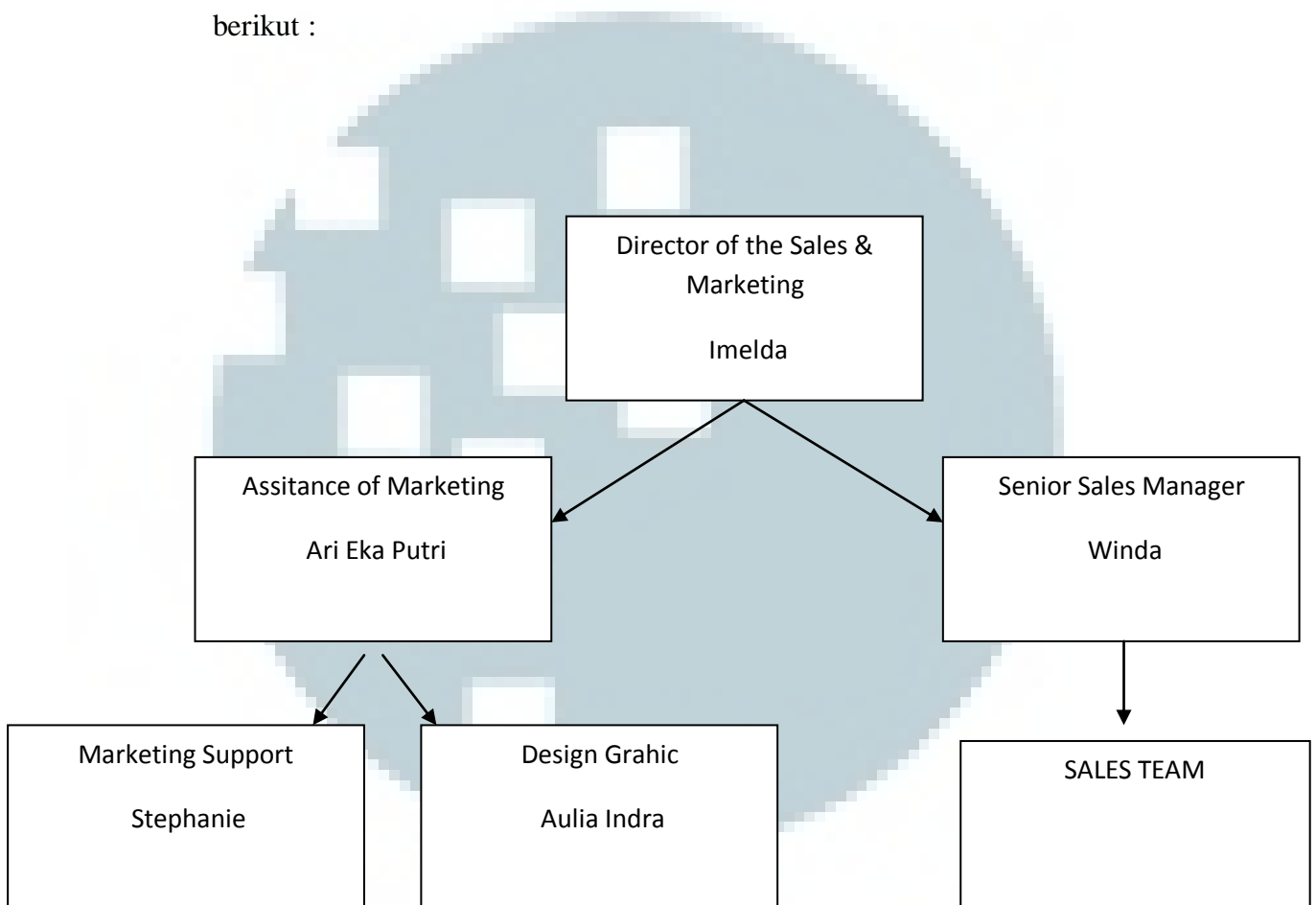
1. Jean Pierre : *General Manager.*
2. Jenny : *Executive Assistance Manager.*
3. Ruly : *Financial Controller.*
4. Vivera : *Room Division Manager .*
5. Agus : *Food and Beverages.*
6. Imelda : *Sales and Marketing Division.*
7. Pariono : *Chief Enginerring.*



Tabel 2.2 Tabel Struktur Organisasi Umum

UUMN

*Public Relations* masuk ke dalam divisi *Sales and Marketing Division* dimana *Public Relations* merupakan bagian tersendiri dari marketing berbeda dengan bagian *sales*, Bagian *Public Relations* memiliki struktur sebagai berikut :



Tabel 2.3 Tabel Struktur Organisasi *Sales & Marketing Division*

*Job desk* dari *Sales & Marketing Divison*. Penulis akan menjelaskan bedasarkan jabatan yang tertera pada struktur organisasi diatas. Jabatan tertinggi diatas diisi oleh DOSM atau *Director of Sales Marketing* dimana segala keputusan di tim dibentuk oleh *Director of Sales Marketing* selaku pemegang jabatan tertinggi seperti strategi dalam pemasaran, bertanggung jawab terhadap *General Manager*, dan lain-lain. Turun ke tingkat kedua, *Senior Sales Manager*

adalah yang mengurus bagian *Sales* atau penjualan terhadap konsumen langsung yang dibantu oleh *Sales Team*. Sedangkan *Assistance of Marketing Manager* mengerjakan bagian *Marketing* dimana turut mempromosikan HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading melalui hubungan baik dengan media, social media, menangani complain, mengadakan *event*, dan menjaga nama baik hotel. *Assistance of Marketing Manager* dibantu oleh *Graphic Design* dimana *Graphic Design* men-design berbagai bentuk promosi seperti poster, *flyer*, *Background*, dan media lainnya. Sedangkan *Marketing Support* membantu *Assistance of Marketing Manager* dalam hal berinteraksi dengan konsumen langsung sehingga dapat *feed back* langsung dari konsumen.



U  
M  
N