

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 HARRIS Hotel & Residences Sunset Road Bali

Sumber: discoverasr.com

Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali merupakan properti hotel yang memiliki standar hotel bintang 4 dengan penyesuaian taraf dengan level internasional milik PT Bali Mitra Investama. Hotel ini dibangun di bawah naungan Tauzia Hotel Management pada Agustus 2010 yang terletak pada lokasi strategis dan tepat bagi wisatawan baik domestik maupun mancanegara di Jl. Pura Mertasari Jl. Sunset Road, Pemogan, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80361. Hotel ini kemudian resmi beroperasi pada tanggal 31 Maret 2012 dengan 181 kamar dan fasilitas seperti Harris Convention Hall (*meeting room*), Harris Cafe (*restaurant*), Dino Kids Club & Children Playground, Harris Boutique, Rai Fitness dan Harris Pool (kolam renang). Hotel ini sendiri terdiri dari

5 *building* dimana 4 *building* digunakan untuk menginap dengan setinggi 6 lantai di masing-masing bangunannya dan 1 *building* tersisa dipersiapkan untuk *ballroom* yang dipersiapkan untuk menyelenggarakan *event* maupun *venue*.

Tauzia Hotel Management sendiri merupakan sebuah perusahaan manajemen hotel yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Tauzia Hotel Management mengelola sejumlah merek hotel di Indonesia, termasuk Harris Hotels, Pop! Hotels, Yello Hotels, Fox Hotel, dan Harris Hotels. Masing-masing merek menawarkan konsep yang unik dan ditargetkan untuk segmen pasar yang berbeda, mulai dari akomodasi yang terjangkau hingga hotel bintang lima. Tauzia sendiri telah menerima berbagai penghargaan di industri perhotelan, termasuk penghargaan sebagai "Indonesia's Leading Hotel Management Company" dari World Travel Awards.

Pada tahun 2018, The Ascott Limited membeli saham milik Tauzia Hotel Management. The Ascott Limited yang merupakan perusahaan *hospitality* terpercaya yang berasal dari Singapura yang didirikan pada tahun 1984 oleh perusahaan properti besar di Asia, Capita Land. Perusahaan ini telah memiliki banyak properti yang tersebar di Asia Pasifik, Asia Tengah, Eropa, Timur Tengah, Afrika, dan Amerika Selatan. Saat menjadi investor Tauzia, Ascott juga telah memperluas merek Tauzia ke pasar mancanegara seperti Malaysia, Thailand dan juga Vietnam. Tauzia pun juga memulai untuk mutasi manajemen secara perlahan. Pada tahun 2021, Tauzia Hotel Management secara resmi bergabung setelah diakuisisi dengan The Ascott Limited. Pada tahun 2021 juga properti Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali berpindah kepemilikan karena dibeli oleh Wings Group yang juga merupakan pemilik properti hotel The Apurva Kempinski Bali.



Gambar 2.2 Logo The Ascott Limited

Sumber: discoverasr.com

Gambar 2.3 Logo Tauzia Hotel Management

Sumber: [pinterest.com](https://www.pinterest.com)

Harris Hotel sendiri pertama kali diluncurkan oleh Tauzia Hotel Management pada tahun 2004. Nama Harris ini terinspirasi dengan konsep "Happiness" yang menggambarkan esensi pengalaman menginap yang menyenangkan dan penuh keceriaan bagi tamu mereka. Harris menggunakan warna oranye sebagai warna utama, hal ini dapat dilihat penggunaan warna oranye ini di logo, interior kamar, dan juga seragam hotel. Warna oranye ini menggambarkan kegembiraan, kreativitas, inovasi, energi dan keberanian. Tagline Harris Hotel adalah "Stay Bright" yang merupakan cerminan konsep hotel yang cerah, energik, dan menyenangkan, serta menggambarkan pengalaman menginap yang penuh keceriaan bagi tamu mereka.



Gambar 2.4 Logo HARRIS Hotel & Residences Sunset Road Bali

Sumber: facebook.com

Pada tahun 2024, Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali memiliki total 189 kamar dengan 8 jenis kamar yang berbeda. Tipe yang pertama merupakan tipe paling standar yaitu Harris Room Twin dan Harris Room Pool Access. Harris Room Twin berjumlah 84 kamar dengan ukuran kamar sebesar 24 meter persegi dengan *twin bed*. Harris Room Pool Access merupakan tipe kamar yang memiliki akses langsung dengan kolam renang. Kamar ini memiliki ukuran kamar yang sama dengan HARRIS Room dan menggunakan *double bed*, tipe ini hanya tersedia 6 kamar saja. Setiap kamar untuk tipe ini terdapat 32” LCD TV, *safety deposit box*, *coffee tea maker*, *hairdryer*, dan *wardrobe*.

Berikutnya hotel ini juga memiliki 2 tipe Residence, kedua diantaranya yaitu, Harris Residence One Bedroom dan Harris Residence Two Bedroom. Harris Residence One Bedroom dengan total 72 kamar dengan 53 *double bed* dan 19 *twin beds*, untuk tipe kamar ini memiliki luas kamar sebesar 29 meter persegi. Setiap kamar untuk tipe ini terdapat *microwave*, *pantry*, 32” LCD TV, *safety deposit box*, *coffee tea maker*, *hairdryer*, dan *wardrobe*. Berikutnya, ada tipe kamar Harris Residence Two Bedroom yang merupakan tipe kamar yang memiliki 2 kamar dengan *double* dan *twin bed*, untuk tipe ini terdapat 16 kamar dengan luas kamar sebesar 39 meter persegi. Setiap kamar untuk tipe ini terdapat *microwave*,

pantry, 32” LCD TV pada setiap kamar, *safety deposit box*, *coffee tea maker*, *hairdryer*, *wardrobe*, dan kamar mandi pada setiap kamar.

Hotel ini juga memiliki tipe kamar suites yaitu Harris Sunset Suites. Sunset Suite merupakan tipe kamar yang memiliki 2 kamar tidur seperti Harris Residence Two Bedroom namun dengan ukuran kamar yang lebih luas dengan luas 53 meter persegi. Sunset Suite memiliki masing-masing double bed pada setiap kamar dan memiliki private Jacuzzi. Untuk tipe kamar ini hanya tersedia 8 kamar. Setiap kamar untuk tipe ini terdapat *microwave*, *pantry*, 32” LCD TV pada setiap kamar, *safety deposit box*, *coffee tea maker*, *hairdryer*, *wardrobe*, dan kamar mandi pada setiap kamar.

Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali merupakan satu-satunya hotel Harris di Bali yang memiliki Penthouse dan juga Villa. Harris Sunset Family Suite yang juga disebut juga dengan Penthouse oleh pengunjung hotel Harris merupakan tipe kamar yang memiliki 3 kamar didalamnya. Tipe *penthouse* ini mempunyai masing masing double bed pada setiap kamarnya. Untuk tipe kamar ini sendiri berkapasitas untuk 6 orang dewasa dan hanya terdapat 1 kamar untuk tipe penthouse ini. Setiap kamar untuk tipe ini terdapat *microwave*, kulkas, *mini kitchen set* (kompor portable serta alat untuk memasak), 32” LCD TV pada setiap kamar, *safety deposit box*, *coffee tea maker*, *hairdryer*, *wardrobe*, dan kamar mandi pada setiap kamar.

Kemudian untuk Villa sendiri Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali memiliki 2 villa yang ditawarkan kepada calon tamu. Yang pertama terdapat Villa Lily (Villa One Bedroom) merupakan private villa dengan luas kamar 131 meter persegi, dan hanya tersedia 1 kamar untuk tipe villa ini. Villa ini terdapat *microwave*, kulkas, *mini kitchen set* (kompor portable serta alat untuk memasak), 32” LCD TV pada setiap kamar, *safety deposit box*, *coffee tea maker*, *hairdryer*, *wardrobe*, *private pool*, *bath tub*, dan ruang tamu. Berikutnya untuk villa yang kedua yang merupakan tipe kamar yang terakhir merupakan Villa Lotus (Two

Bedroom) merupakan private villa yang memiliki 2 kamar tidur dengan *double bed* pada setiap kamarnya, dengan luas kamar 229 meter persegi. Villa ini terdapat *microwave*, kulkas, *mini kitchen set* (kompor portable serta alat untuk memasak), 32” LCD TV pada setiap kamar, *safety deposit box*, *coffee tea maker*, *hairdryer*, *wardrobe*, *private pool*, *bathtub*, dan ruang tamu.



Gambar 2.5 Villa Lily

Sumber: [booking.com](https://www.booking.com)

Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali juga merupakan properti dengan merk Harris yang memiliki hotel yang paling luas dengan meeting room yang paling besar di Bali. Dalam meningkatkan pasar MICE-nya (*Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition*), hotel ini membangun sebuah “*Brand new grand ballroom*” yang memiliki luas total 1500 meter persegi, 3 lantai dan total 8 tipe *meeting room*. “*Brand new grand ballroom*” ini kemudian dinamakan dengan Harris Sunset Convention Hall. Harris Sunset Convention Hall ini beroperasi pertama kali pada tanggal 28 Desember 2023. *Convention Hall* ini kemudian diresmikan pada tanggal 31 Desember 2023 yang bertepatan dengan acara tahun

baru untuk memperkenalkan secara langsung kepada media dan juga kepada tamu-tamu yang menginap.

Terdapat 8 tipe *meeting room* yang berada di Harris Sunset Convention diantaranya adalah “Kecak Grand Ballroom” dengan kapasitas hingga 700 *pax* untuk *theater setup*, 350 *pax* untuk *round table setup*, 300 *pax* untuk *classroom setup*, 160 *pax* untuk *u-shape setup* dan 200 *pax* untuk *boardroom setup*. “Rama” dengan kapasitas hingga 250 *pax* untuk *theater set up*, 100 *pax* untuk *round table setup*, 144 *pax* untuk *classroom setup*, 50 *pax* untuk *u-shape setup* dan 75 *pax* untuk *boardroom setup*. “Shinta” dengan kapasitas hingga 250 *pax* untuk *theater setup*, 100 *pax* untuk *round table setup*, 144 *pax* untuk *classroom setup*, 50 *pax* untuk *u-shape setup* dan 75 *pax* untuk *boardroom setup*. Untuk tipe “Rama - Shinta” merupakan *connecting meeting room* yang kapasitasnya dapat mencapai hingga 450 *pax* untuk *theater setup*, 200 *pax* untuk *round table setup*, 288 *pax* untuk *classroom setup*, 100 *pax* untuk *u-shape setup* dan 150 *pax* untuk *boardroom setup* jika digabungkan.

“Yudistira” dengan kapasitas hingga 100 *pax* untuk *theater setup*, 40 *pax* untuk *round table setup*, 42 *pax* untuk *classroom setup*, 27 *pax* untuk *u-shape setup* dan 24 *pax* untuk *boardroom setup*. “Bima” dengan kapasitas hingga 100 *pax* untuk *theater setup*, 40 *pax* untuk *round table setup*, 42 *pax* untuk *classroom setup*, 27 *pax* untuk *u-shape setup* dan 24 *pax* untuk *boardroom setup*. “Yudhistira - Bima” juga merupakan *connecting meeting room* yang kapasitasnya dapat mencapai hingga 200 *pax* untuk *theater setup*, 80 *pax* untuk *round table setup*, 84 *pax* untuk *classroom setup*, 54 *pax* untuk *u-shape setup* dan 48 *pax* untuk *boardroom setup* jika digabungkan. “Arjuna” dengan kapasitas hingga 100 *pax* untuk *theater setup*, 40 *pax* untuk *round table setup*, 42 *pax* untuk *classroom setup*, 27 *pax* untuk *u-shape setup* dan 24 *pax* untuk *boardroom setup*. “Nakula” dengan kapasitas hingga 40 *pax* untuk *theater setup*, 30 *pax* untuk *round table setup*, 36 *pax* untuk *classroom setup*, 21 *pax* untuk *u-shape setup* dan 18 *pax* untuk *boardroom setup*. Dan “Sahadewa” dengan kapasitas hingga 40 *pax* untuk

theater setup, 30 *pax* untuk *round table setup*, 36 *pax* untuk *classroom setup*, 21 *pax* untuk *u-shape setup* dan 18 *pax* untuk *boardroom setup*.



Gambar 2.6 Kecak Grand Ballroom

Sumber: Hotel Presentation HARRIS Sunset Road Bali

Pada *convention hall* milik Harris Sunset Road Bali juga memiliki beberapa fasilitas yang ditawarkan seperti, Kecak Grand Ballroom yang memiliki *videotron* yang terletak ditengah dan dua layar LCD yang berada disamping kiri kanan panggung, *set up* panggung, *mini garden*, *layout*, *soundsystem*, dan *microphone* juga termasuk kedalam fasilitas saat menyewa *ballroom*. Untuk tipe *ballroom* yang lain juga memiliki fasilitas yang sama kecuali *videotron* yang hanya ada di Kecak Grand Ballroom. Hotel ini juga memiliki 3 *meeting rooms* yang berada dibangunan hotel, 3 diantaranya yaitu Friendly, Funky winky dan Unique Room. Unique room merupakan gabungan dari Friendly dan juga Funky Winky dengan luas 405 meter persegi dan dengan kapasitas hingga 380 *pax* untuk *theatre setup*. Ketiga *meeting room* ini juga sudah termasuk dengan fasilitas-fasilitas seperti *set up* layar LCD, *set up* panggung, *mini garden*, *layout*, *soundsystem*, dan *microphone*.

Dalam menjalankan operasionalnya, perusahaan memiliki visi dan misi sebagai pedoman mereka dalam pengelolaan perusahaan. Dengan adanya visi dan misi perusahaan dapat memberikan arah, memperkuat identitas, tujuan yang harus dicapai, dan juga pertumbuhan. Harris Sunset Road sendiri juga memiliki visi dan misi dari The Ascott Limited sebagai pedoman. Berikut visi dan misi Harris Sunset Road:

1) Visi

Menjadi perusahaan terkemuka yang memperkaya masyarakat dan komunitas melalui produk dan layanan real estat berkualitas tinggi.

2) Misi

Berikut misi Harris Sunset Road yang terbagi menjadi 4 bagian, yaitu:

- a. *People* : Kami mengembangkan orang-orang dan berbagai hal yang berkinerja tinggi melalui peluang-peluang yang bermanfaat.
- b. *Customers* : Kami menciptakan pelanggan, nilai, dan pengalaman yang luar biasa melalui produk dan layanan berkualitas tinggi.
- c. *Communities* : Kami peduli dan berkontribusi terhadap lingkungan ekonomi dan pembangunan sosial masyarakat.
- d. *Investors* : Kami berbagi keuntungan pemegang saham yang berkelanjutan dan membangun jaringan Capital Partners global yang kuat.

Selain itu, Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali juga memiliki *core values* sebagai prinsip yang menjadi nilai dasar dari budaya dan juga identitas dari perusahaan itu sendiri. Prinsip ini sendiri menjadi landasan bagi perilaku keputusan dan juga interaksi di dalam sebuah perusahaan. Berikut terdapat 4 *core value* yang merupakan prinsip dari The Ascott Limited :

1) *Winning Mindset*,

- a. Bersemangatlah dalam mengejar keunggulan.

- b. Bertekun dan mengatasi kesulitan.
 - c. Jadilah tegas, berani, dan tangguh.
- 2) *Enterprising*,
- a. Jadilah inovatif dan tangkas.
 - b. Berani tampil beda dan menantang status quo.
 - c. Terus belajar dan berkembang.
- 3) *Respect*,
- a. Bersikaplah rendah hati dan tunjukkan apresiasi terhadap satu sama lain.
 - b. Bersikaplah inklusif, kolaboratif, dan menghilangkan sebuah sistem yang memisahkan jenis jenis karyawan yang berbeda berdasarkan departemen tempat mereka bekerja.
 - c. Merangkul keberagaman sebagai organisasi global.
- 4) *Integrity*,
- a. Bersikaplah etis dan dapat dipercaya.
 - b. Melakukan hal yang benar untuk perusahaan.
 - c. Peduli terhadap komunitas dan lingkungan kita.

2.2 Kegiatan Operasional Perusahaan

Kegiatan operasional Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali dimulai pada 08.30 WITA sampai dengan 18.00 WITA. Sebelum aktivitas kerja dilakukan setiap harinya, setiap departemen akan melakukan morning briefing yang di mana setiap anggota departemen akan menyebutkan apa saja yang akan dilakukan dan yang harus dilakukan pada hari itu. Pada setiap harinya pada pukul 09.00 WITA, hotel ini juga melakukan Harris Move, dimana setiap anggota staf hotel akan melakukan senam pagi yang bertujuan untuk membangkitkan semangat para staf sebelum memulai aktivitas pada pagi hari. Harris Move biasanya dilakukan di samping kolam renang.



Gambar 2.7 Harris Move

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis

Harris cafe mulai beroperasi pada jam 6 pagi sampai dengan 11 malam. Untuk breakfast, harris cafe melayani tamu tamu hotel pada jam 6 pagi sampai dengan 10 pagi. Harris Cafe menyediakan daily breakfast berupa *buffet American style breakfast*, dan *Indonesian style breakfast* seperti bubur, nasi, seral, aneka pastry dan juga buah buahan. Bagi tamu-tamu yang ingin menikmati *breakfast* di Harris hanya dengan 120.000 rupiah net/pax. Harris Cafe juga menyediakan menu menu ala carte yang memiliki kisaran harga makanan antara 30.000 - 150.000 rupiah/makanan, dan kisaran harga minuman 20.000 - 75.000 rupiah/minuman.

Fasilitas lain yang berada di hotel kami yaitu Dino Kids Club and Children Playground mulai jam operasionalnya pada 9 pagi hingga pukul 5 sore. Dalam playground ini sendiri sudah memiliki fasilitas seperti *Playstation*, *origami*, *coloring book*, *storytelling and kids toys*. Harris Boutique menjual berbagai macam pakaian serta aksesoris, *boutique* ini terletak di samping lobby yang jam operasionalnya dimulai dari pukul 8 pagi hingga pukul 11 malam. Fasilitas berikutnya adalah “Rai fitness” yang terletak di sebelah Harris Sunset Convention Hall, tempat fitness ini dibuka pada pukul 6 pagi hingga pukul 10 malam.

Harris Pool merupakan kolam renang milik Harris yang dapat digunakan secara umum. Untuk tamu-tamu yang tidak menginap dapat berenang di Harris Sunset Road dengan mengambil *pool package* yaitu ‘Splash Package’ paket renang ini sudah termasuk dengan handuk, serta mendapatkan makanan dengan beberapa pilihan berikut, nasi goreng / mie goreng / kentang goreng dan es teh hanya dengan 55.000 rupiah net/pax. Paket ini hanya berlaku untuk satu orang dan anak diatas 3 tahun diwajibkan untuk membeli *pool package*. Kolam renang ini sendiri beroperasi mulai pukul 7 pagi hingga pukul 8 malam. Operasional kolam renang dapat ditutup jika sedang dibersihkan, diperbaiki maupun ada yang menggelar acara di area kolam renang.

Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali memiliki cara sendiri dalam menyapa seseorang. Pada saat seseorang menelepon menuju telepon hotel, staf Harris akan langsung menyapa sesuai dengan salam dalam SOP perusahaan yaitu “*Cheers!* [posisi atau jabatan] [nama] *speaking, how may I assist you?*” atau bisa juga tanpa menyebutkan posisi seperti “*Cheers! Cathrine speaking. How may I assist you?*”. Harris juga menggunakan “*Cheers!*” dalam menjawab *email*, jika biasanya sapaan dalam membalas email menggunakan “*dear*” Harris mengganti kata tersebut dengan kata “*Cheers*” sebagai salah satu ciri khas tersendiri.

Harris juga memiliki SOP dalam penggunaan seragam, biasanya staf yang diterima akan mendapatkan kaos oranye, *scarf*, seragam batik dan juga pin identitas. Semua staf diwajibkan untuk menggunakan pin yang digunakan sebagai identitas para staf, hal ini dilakukan karena bertujuan untuk memudahkan tamu-tamu pada saat dilayani oleh staf hotel. Untuk *intern* dan juga *trainee* akan mendapat pin identitas dengan tulisan “*trainee*” tanpa tercantum nama. Setiap staf juga diberikan “*do & don’t grooming*” sebagai *guideline* dalam berpakaian. Selain itu, team HR juga membantu melihat dan memperhatikan penampilan staf yang *incharge* apakah sudah sesuai dengan SOP.

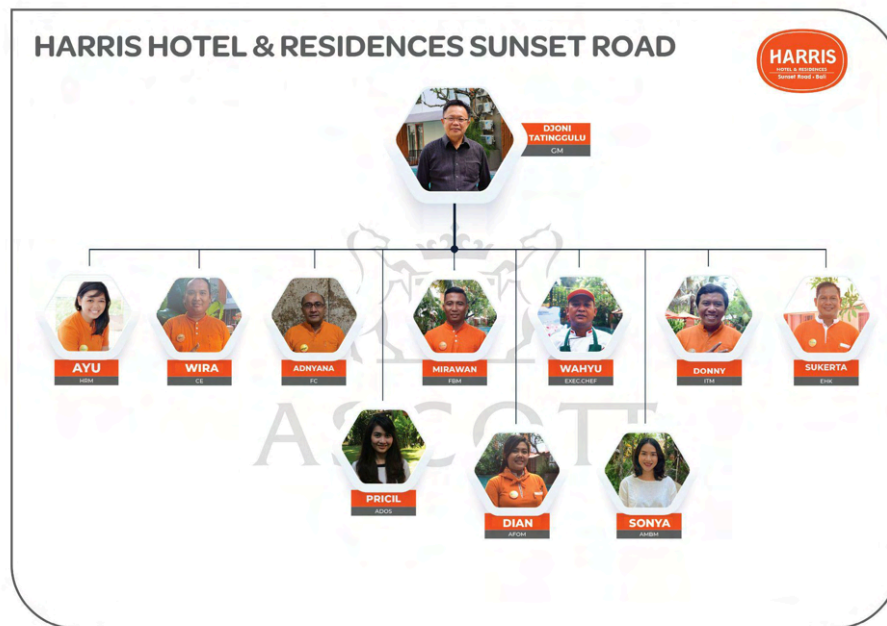


Gambar 2.8 Do & Don't Grooming Guideline

Sumber: Data Internal Perusahaan

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali memiliki beberapa departemen sebagai berikut, *Sales & Marketing*, *Front Office*, *Housekeeping*, *Accounting & Purchasing*, *Food & Beverage*. Setiap departemen memiliki tugas dan kewajibannya masing-masing yang bertujuan untuk mendukung jalannya operasional hotel sehari-hari. Setiap departemen juga memiliki masing-masing kepala atau *leader* yang disebut *head of department* (HOD) atau kepala departemen. Setiap HOD memiliki tanggung jawab masing-masing dalam memimpin dan mengarahkan timnya agar dapat mencapai tujuan perusahaan yang sama. Struktur organisasi perusahaan Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali sebagai berikut.



Gambar 2.9 Struktur Organisasi HARRIS Hotel & Residences Sunset Road Bali

Sumber: Data Internal Perusahaan

Seluruh kegiatan operasional pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali dipimpin oleh Bapak Djoni Tatinggulu selaku dengan *General Manager* dari Harris Sunset. Pada divisi sales terdapat Ibu Pricilia selaku *Asisstant Director of Sales* (ADOS), divisi marketing terdapat Ibu Sonya selaku *Assistant Marketing & Brand Manager* (AMBM). Pada departemen HR, terdapat Ibu Ayu selaku *Human resource Manager* (HRM). Pada departemen *Front Office* terdapat Ibu Dian selaku dengan *Assistant Front Office Manager* (AFOM). Pada divisi *Eingeneering* terdapat bapak Wira sebagai *Chief Eingeneering* (CE). Pada departement *Finance* terdapat bapak Adyana sebagai *Finance Controller* (FC). Pada departemen *food & beverages* terdapat Bapak Mirawan sebagai *Food & Bevarages Manager* (FBM) dan Bapak Wahyu selaku dengan *Executive Chef* (EXEC CHEF). Pada Departemen IT terdapat bapak Doony selaku *IT Manager* (ITM). Kemudian yang terakhir, terdapat bapak Sukerta selaku *Executive Housekeeper* (EHK).



Gambar 2.10 Struktur Sales and Marketing Department

Sumber: Data Internal Perusahaan

Departemen Sales & Marketing merupakan departemen tempat penulis di tempatkan, yang secara spesifik berada di divisi sales. Dalam *sales team* terdapat Ibu Pricilia Andriani sebagai HOD dari *sales* dengan posisi *assistant director of sales* (ADOS), Bapak Andris Riono sebagai *senior sales manager*, Ibu Yunita Anggrahini sebagai *sales manager*, Ibu Aris Purnamasari sebagai *reservation and revenue manager*, dan Ibu Ni Made Anggreni sebagai *reservation staff*. Dalam *marketing team* terdapat Ibu Madha Dian Sonya sebagai HOD dari *marketing* dengan posisi *assistant marketing & brand manager* (AMBM) dan Bapak Ida Bagus Freddy sebagai *graphic designer*. Departemen ini saling bekerja sama untuk dapat mencapai target penjualan serta revenue yang sudah ditentukan oleh bapak Djoni Tatinggulu selaku *general manager* dari Harris Sunset Road.