

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Profil Perusahaan

Nama Perusahaan: Royal Orchids Garden Hotel & Condominium

Alamat : Jl. Indragiri No.4, Pesanggrahan, Kota Batu.

No. Telepon : 0341 593083



**Gambar 3. Logo Royal Orchids Garden Hotel & Condominium**  
**Sumber: Marketing Royal Orchids Garden Hotel & Condominium (2023)**

Royal Orchids Garden Hotel & Condominium merupakan hotel yang berlokasi di tengah Kota Batu, atau berada persis di belakang Balai Kota Among Tani. Royal Orchids menyediakan 113 kamar hotel yang terbagi kedalam 5 tipe (*Superior Arjuna, Superior, Deluxe, Executive Suite, dan President Suite*) dan 19 unit kondominium yang terbagi kedalam 5 tipe (*Dendro White, Catalya, Catalya Deluxe, Catalya Family, dan Sweet Family*). Selain kamar, hotel ini juga memiliki 3 restaurant dengan ciri khas menunya masing-masing. Singhasari *Restaurant* berfokus pada menu khas Indonesia, Siang Yuan *Restaurant* untuk menu *chinese food*, dan Meltique *Restaurant & Bar* yang berfokus pada *western food* dan *european food*.

## 2.2 Sejarah Perusahaan

Royal Orchids Garden Hotel merupakan *Resort Hotel* di Kota Batu yang sebelumnya yaitu *Libra Bungalow*. Setelah Hotel tersebut diambil alih oleh PT Royal Orchids Garden Hotel yang beralamat di kantor perseroan Jl. Demak 172, Surabaya. Saham dimiliki oleh PT Royal Orchids Garden Hotel.

Pembangunan yang dilakukan mulai tahun 1989 sampai tahun 1991 dengan 19 unit tipe condominium dan 113 kamar tipe hotel. Sebagai salah satu hotel berbintang 4 (empat) yang mempunyai ciri khas khusus dengan berbagai macam tipe dan fasilitas merupakan satu-satunya di Kota Batu.

Seiring dengan *Soft Opening* yang dilakukan pada Desember 1990 Direksi dengan *Management* senantiasa melakukan pembenahan baik sarana dan prasarana juga sumber daya manusia yang pada akhirnya diresmikan pada tanggal 22 Desember 1991.

## 2.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi yang digunakan oleh Royal Orchids Garden Hotel & Condominium adalah “*Be one of the best hotel’s choice for business & leisure in Batu City*” (Menjadi salah satu pilihan hotel terbaik untuk bisnis dan liburan di Kota Batu).

Royal Orchids Garden Hotel & Condominium memiliki 3 (tiga) misi:

1. “*Improve work & service performance*”  
(Meningkatkan performa kerja dan layanan).
2. “*Give unforgettable and good pleasant for customer*”

(Memberikan pelayanan yang tak terlupakan dan menyenangkan bagi pelanggan).

3. *“Creating authentic, variable and outstanding cuisine menu”*

(Membuat menu masakan yang otentik, bervariasi dan tidak biasa).

## **2.4 Produk dan Jasa yang Ditawarkan**

Royal Orchids Garden Hotel & Condominium sebagai perusahaan yang bergerak pada bisnis perhotelan, produk utama yang ditawarkan berupa kamar hotel, condominium, dan resto. Termasuk hotel bintang empat, Royal Orchids Garden Hotel menawarkan banyak fasilitas umum yang cukup lengkap. Fasilitas-fasilitas tersebut antara lain sebagai berikut.

### *1. Hotel Facilities*

- a. Singhasari Restaurant, open everyday from 06.00 – 22.00*
- b. Free wifi*
- c. 24 hours front desk*
- d. 24 hours security*
- e. Security key card*
- f. Swimming pool*
- g. Pool terrace*
- h. Kertanegara Lounge*
- i. Spa*
- j. Wedding Chapel*
- k. Children Playground*
- l. Jogging Track*

*m. Instagram Spot*

*n. Meeting Room (Panderman Ballroom & Arjuna Hall)*

*o. Mini Zoo*

## 2. Room Facilities

*a. Double bed or Twin bed*

*b. Mineral water*

*c. Cable/Satellite TV*

*d. IDD Phone*

*e. Safe deposit box*

*f. Hairdryer*

*g. Coffee / Tea maker*

*h. Room Amenities*

*i. Shower Bathroom*

*j. Hot & Cold Shower*

*k. Balcony*

**Tabel 4. Tipe Kamar**

<b>Room</b>	<b>Size</b>	<b>Total Room</b>	<b>Perbedaan Fasilitas</b>	<b>Publish Rate</b>
Superior	26 m <sup>2</sup>	88	- <i>Twin Bed/ Double Bed</i>	Rp. 1.100.000,-
Deluxe	29 m <sup>2</sup>	13	- <i>Double Bed</i>	Rp. 1.200.000,-
Executive Suite	50 m <sup>2</sup>	11	- <i>Double Bed - Living Room - Dining area - Bath tub</i>	Rp. 2.100.000,-
President Suite	120 m <sup>2</sup>	1	- <i>Double bed - Living Room - Dining Area - Working Desk - Bath tub - Closet - Mini pantry &amp;</i>	Rp. 5.914.000,-

<i>Room</i>	<i>Size</i>	<i>Total Room</i>	<i>Perbedaan Fasilitas</i>	<i>Publish Rate</i>
			<i>Bar</i>	
Total Room		113		

Sumber: Royal Orchids Garden Hotel & Condominium (2023)

### 3. Condominium Facilities

- a. *1 unit with rooms*
- b. *Double Bed Room/Twin Bed Room*
- c. *Bathroom*
- d. *Mini pantry*
- e. *Living room*
- f. *Shower*
- g. *Bath Amenities*
- h. *Mineral water*
- i. *Safe deposit box*

**Tabel 5. Tipe Condominium**

<i>Room</i>	<i>Size</i>	<i>Total Unit</i>	<i>Perbedaan Fasilitas</i>	<i>Publish Rate</i>
Dendro White	66 m2	5	- <i>Floors</i> - <i>Rooms</i> - <i>Double Bed</i> - <i>Living Room</i> - <i>Dining Area Standing</i> - <i>Kapasitas 4 orang</i>	Rp. 2.200.000,-
Catalya	68 m2	4	- <i>2 Rooms</i> - <i>Double bed &amp; Twin bed</i> - <i>Living Room</i> - <i>Dining Area</i> - <i>Kapasitas 4 orang</i>	Rp. 2.500.000,-
Catalya Family	68 m2	2	- <i>2 Rooms</i> - <i>Double bed &amp; Twin bed</i> - <i>Living Room</i> - <i>Dining Area</i> - <i>Mini pantry</i> - <i>Bathtub</i> - <i>Kapasitas 4</i>	Rp. 2.650.000,-

<i>Room</i>	<i>Size</i>	<i>Total Unit</i>	<i>Perbedaan Fasilitas</i>	<i>Publish Rate</i>
Catalya Deluxe	116 m2	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 Floors</li> <li>- 3 Rooms</li> <li>- 2 Bathrooms</li> <li>- Double bed &amp; Twin bed</li> <li>- Living Room</li> <li>- Dining Area</li> <li>- Bathtub</li> <li>- Kapasitas 8 orang</li> </ul>	Rp. 3.200.000,-
Sweet Family	127 m2	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 Floors</li> <li>- 4 Rooms</li> <li>- 3 Bathrooms</li> <li>- Double bed</li> <li>- Living Room</li> <li>- Dining Area</li> <li>- Mini Pantry</li> <li>- Bathtub</li> <li>- Private Garage</li> <li>- Kapasitas 8 orang</li> </ul>	Rp. 4.000.000,-
Total Room		19		

Sumber: Royal Orchids Garden Hotel & Condominium (2023)

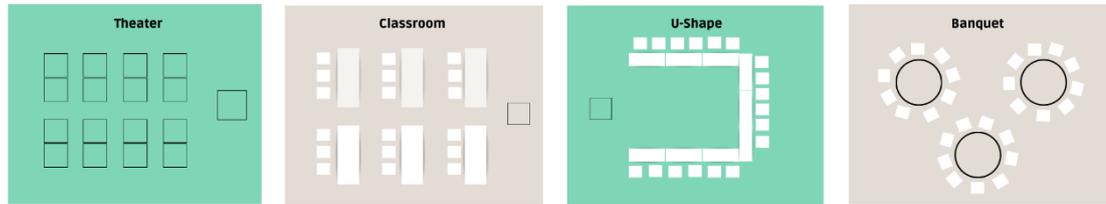
*b. Meetings & Events*

Royal Orchids Garden Hotel & Condominium juga penyedia jasa akomodasi kegiatan MICE (*meetings, incentives, conventions and exhibitions*), dengan detail layanan yang dijelaskan pada Tabel 6.

**Tabel 6. Meetings & Events**

<i>Room Name</i>	<i>Location</i>	<i>Dimensions</i>	<i>Capacity</i>
PANDERMAN BALLROOM	3 <sup>rd</sup> Floor	L : 35 m W: 16,5 m H : 4 m	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Theater : 1.000 persons</li> <li>• Classroom : 500 persons</li> <li>• U-Shape : 250 persons</li> <li>• Banquet : 500 persons</li> <li>• Board Room : 100 persons</li> <li>• Cocktail : 700 persons</li> </ul>
ARJUNA HALL	2 <sup>nd</sup> Floor	L : 21 m W: 14,5 m H : 3 m	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Theater : 500 persons</li> <li>• Classroom : 250 persons</li> <li>• U-Shape : 150 persons</li> <li>• Banquet : 200 persons</li> <li>• Board Room : 100 persons</li> <li>• Cocktail : 300 persons</li> </ul>

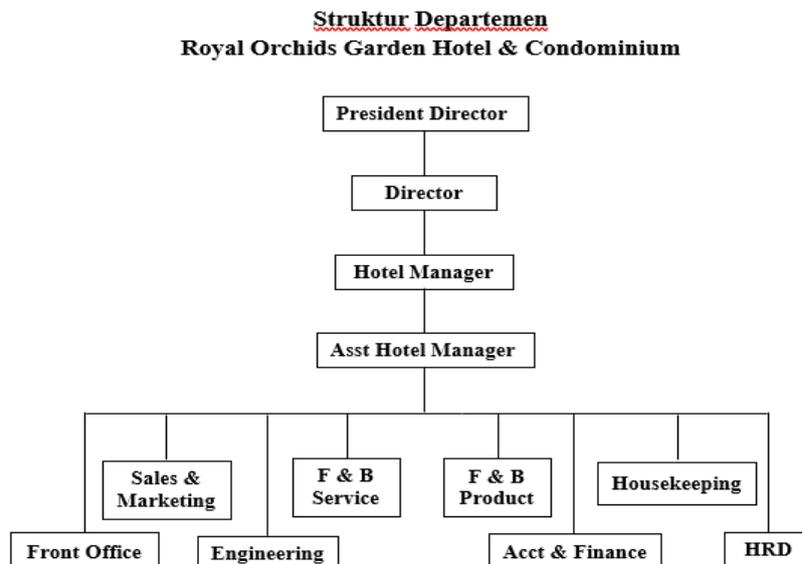
Sumber: Royal Orchids Garden Hotel & Condominium (2023)



**Gambar 4. Ilustrasi Set Up Table MICE.**  
**Sumber: Royal Orchids Garden Hotel & Condominium Batu (2023)**

## 2.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari dari Royal Orchids Garden Hotel & Condominium Batu menggunakan struktur organisasi fungsional, dimana divisi dipisahkan berdasarkan fungsi masing-masing. Terdapat delapan divisi dalam perusahaan ini, yaitu *Front Office*, *Sales & Marketing*, *Engineering*, *F&B Service*, *F&B Product*, *Accounting & Finance*, *Housekeeping*, dan *HRD*. Struktur bagian departemen dari Royal Orchids Garden Hotel & Condominium Batu adalah sebagai berikut.



**Gambar 5. Struktur Bagian Department Royal Orchids Garden Hotel**  
**Sumber: Data Diolah (2023)**

## **2.6 Job Description**

### **2.6.1 Job Desk Organisasi Tertinggi**

Berikut ini adalah wewenang, tugas, dan tanggung jawab dari struktur organisasi tertinggi pada Perusahaan Royal Orchids Garden Hotel & Condominium Batu, yaitu:

#### **1. President Director**

*President director* memiliki wewenang, tugas, dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Pemegang saham
- b. Mengambil keputusan-keputusan dan atau strategi bagi perusahaan
- c. Menetapkan tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap manager untuk bertanggung jawab kepadanya dan setiap bawahan lain yang menjadi bawahannya
- d. Menyusun visi dan misi perusahaan
- e. Bertanggung jawab atas perusahaan

#### **2. Director**

*Director* memiliki wewenang, tugas, dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Mengawasi jalannya perusahaan
- b. Mengimplementasikan visi dan misi perusahaan
- c. Menyusun strategi bisnis untuk memajukan perusahaan
- d. Melakukan rapat dengan semua jajaran yang ada pada perusahaan
- e. Melakukan evaluasi terhadap perusahaan

### 3. *Hotel Manager*

*Hotel manager* memiliki wewenang, tugas, dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Berwenang untuk membuat kebijakan dan keputusan tentang arah dan tujuan yang ingin dicapai
- b. Berwenang untuk memberikan masukan kepada setiap manager bidang untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas hotel
- c. Mengawasi keseluruhan operasional hotel
- d. Memelihara kebijakan hotel
- e. Bertanggung jawab operasional dan mengontrol seluruh kualitas terkait pelayanan yang harus diikuti oleh semua staff dalam memberikan pelayanan terhadap tamu

### 4. *Assistant Hotel Manager*

*Assistant hotel manager* memiliki wewenang, tugas, dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Membantu *hotel manager* dalam memimpin dan mengawasi kegiatan operasional hotel
- b. Membantu memecahkan permasalahan yang timbul pada tugas operasional
- c. Mengontrol jadwal kerja *staff* hotel
- d. Menindaklanjuti setiap laporan yang diterima dan mendistribusikan ke departemen terkait
- e. Menyusun rencana dan strategi perusahaan bersama *hotel manager*

### 2.6.2 *Job Desk* Setiap Departemen

Berikut *Job desk* dari tiap departemen Royal Orchids Garden Hotel & Condominium Batu adalah sebagai berikut.

#### 1. *Front Office Department*

Menerima reservasi di hari yang sama dan reservasi di masa mendatang bila diperlukan

- a. Mengkoordinasikan pembaruan status kamar dengan *House Keeping Department* seperti pemberitahuan *check-out*, *late check-out*, *check-in* lebih awal, dan permintaan khusus
- b. Melakukan tugas kasir seperti penyelesaian tagihan, mem-*posting* biaya kepada tamu, dan pembayaran
- c. Mengkomunikasikan layanan dan fasilitas hotel kepada tamu
- d. Mengarahkan *Bell Boy* untuk mengantar tamu dan membantu tamu dalam mengangkut barang bawaan ke kamar

#### 2. *Sales & Marketing Department*

- a. Menjual dan memasarkan produk hotel
- b. Menyimpan catatan tentang klien lama, yang sudah ada, calon klien, dan profil masing-masing
- c. Mengatur kunjungan rutin sesuai dengan rencana yang telah ditentukan
- d. Menyusun rencana pemasaran setiap tahun dengan tim *Sales & Marketing*

#### 3. *Engineering Department*

- a. Memberikan pelayanan perbaikan kamar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
- b. Melaksanakan tugas yang telah diberikan *General Manager* (GM) dengan sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab
- c. Bekerja sesuai dengan program dan instruksi GM
- d. Memonitor dan evakuasi secara berkala seluruh peralatan mekanik maupun elektrik dan memastikan dalam keadaan baik dan terawat

#### 4. *Food & Beverage Service Department*

- a. Menganalisa *guest cover, food cover, food & beverage sales record*, dan menganalisa complaint dari tamu untuk di *follow up*
- b. Menerima, mengecek reservation dan program *breakfast, lunch, dinner* untuk dipersiapkan sebaik-baiknya
- c. Mengecek seluruh persiapan *buffet arrangement, set menu, daily menu*
- d. Melengkapi, dan mempersiapkan peralatan serta fasilitas yang diperlukan untuk pelayanan makanan/minuman
- e. Mengisi *side stand* sesuai kebutuhan dalam pelayanan seperti *cutlery, glass ware*, dan *sauce* dalam botol, persediaan air es, *napkin, straw*, dan lain-lain
- f. Merapikan dan membersihkan semua peralatan dan fasilitas pelayanan agar tertata rapi sesuai tempatnya masing-masing

#### 5. *Food & Beverage Product Department*

- a. Merencanakan, membuat *forecast* anggaran biaya khususnya dalam penyediaan bahan-bahan pokok yang perlu tersedia untuk bulan berikutnya
  - b. Membuat *standard recipe* untuk seluruh item makanan yang bisa dijual atau yang terdapat pada menu di suatu *outlet* F&B
  - c. Membuat perencanaan bagi *Food product* yang meliputi *forecast*, jumlah tamu, memeriksa/ cek barang-barang terutama bahan mentah
  - d. Mengatur penyediaan *meals* untuk keperluan *function/ banquet*.
  - e. Memasak *European Food, Indonesian Food, Chinese Food* untuk segmentasi *MICE & Gathering*
  - f. Menyeleksi bahan-bahan makanan yang akan diorder baik kualitas atau jumlah yang akan di-*order*
6. *Accounting & Finance Department*
- a. Mengawasi dan memonitor secara rutin jalur pemasukan uang dari tamu/pihak luar
  - b. Secara rutin mengadakan pengecekan laporan dari *FOC, Income Audit,* dan *General Cashier*
  - c. Mengatur/ mengendalikan pembiayaan *hotel operation* dengan prioritas klasifikasi kepentingannya hingga tercapai efisiensi
  - d. Menyusun rancangan anggaran perusahaan dengan department lain
7. *Housekeeping Department*
- a. Koordinasi dengan *Front Office Department* mengenai penempatan *Expected Arrival (EA), VIP, Long staying guest,* dan tamu *group*

- b. Mengecek semua persiapan kamar-kamar EA untuk individu maupun groups (perlengkapan, kerapihan, dan kebersihan)
- c. Membersihkan *public area, restaurant, function room, locker, toilet, & offices*

8. *Human Resources Decelopment Department*

- a. Melakukan proses perekrutan dan seleksi karyawan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
- b. Membantu HOD divisi lain dalam membuat jadwal kerja yang efektif
- c. Menjalankan program CSR atau program sosial yang berkaitan dengan unit
- d. *Me-review* kinerja karyawan secara berkala sesuai dengan status karyawan di hotel berdasarkan kebijakan yang ada atau mengikuti kebijakan baru.