

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Hotel Amalia Magetan adalah salah satu hotel *budget* yang berlokasi di Jalan M.T. Haryono No.11 Magetan yang memiliki lokasi yang strategis dekat dengan berbagai objek wisata di Kabupaten Magetan, diantaranya Telaga Sarangan, Mojosemi *Forest Park*, Candi Cetho, *The Lawu Park*, dll. Hotel Amalia Magetan didirikan oleh Pak Gatot Amalia pada 15 September 2020. Hotel Amalia Magetan mulai beroperasi dengan memiliki 9 Kamar untuk menginap pelanggan yang datang. Sejak proyek berjalan, telah ada tambahan 6 kamar yang digunakan untuk penginapan, dengan demikian kamar penginapan tersedia sebanyak 15 kamar.

Pada awalnya sebelum menjadi hotel seperti saat ini, bangunan yang digunakan telah mengalami beberapa pergantian bisnis. Awalnya bangunan tersebut digunakan sebagai tempat konveksi yang menampung kurang lebih 30 karyawan, kemudian menjadi toko grosir sembako, dan yang terakhir menjadi *Cafe* yang dikelola oleh keluarga Pak Gatot sendiri. Kemudian atas inisiatif dari Pak Gatot, bangunan mangkrak dan tidak digunakan untuk usaha apapun akhirnya bangunan tersebut direnovasi dan dibagi menjadi 9 kamar dengan luas kurang lebih 3,5 m x 3,5 m. Untuk operasional dan pemasaran hotel, pemilik hotel melakukan kerjasama dengan pihak RedDoorz untuk melakukan promosi menggunakan *digital marketing*.

Berdasarkan studi pendahuluan kepada pihak Hotel Amalia Magetan, menunjukkan bahwassanya Hotel Amalia Magetan telah menjalankan komunikasi pemasaran mereka secara konvensional berupa penawaran kembali kepada calon pengunjung yang sebelumnya telah menghubungi hotel melalui telepon, kemudian pangsa pasar tertuju pada wisatawan lokal ataupun masyarakat yang tengah melakukan perjalanan bisnis mereka di Hotel Magetan, dengan jumlah okupansi yang bervariasi atau belum stabil dikarenakan tingkatan okupansi yang dapat berubah-ubah pada setiap bulan. Selain itu, pihak Hotel Amalia Magetan tidak merancang *positioning* atau strategi untuk membentuk citra perusahaan untuk mendapatkan tempat khusus di dalam benak konsumen.

2.2 Logo Perusahaan

Logo bisnis merupakan tulisan dari “Hotel Amalia Magetan” menggunakan *font* “*Mistral*” untuk tulisan “Amalia” dan font “*Newton Bold*” untuk tulisan “Hotel”.



Gambar 4. Logo Hotel Amalia Magetan
Sumber: Data Internal Bisnis (2020)

2.3 Visi dan Misi

- a. Visi Hotel Amalia Magetan:

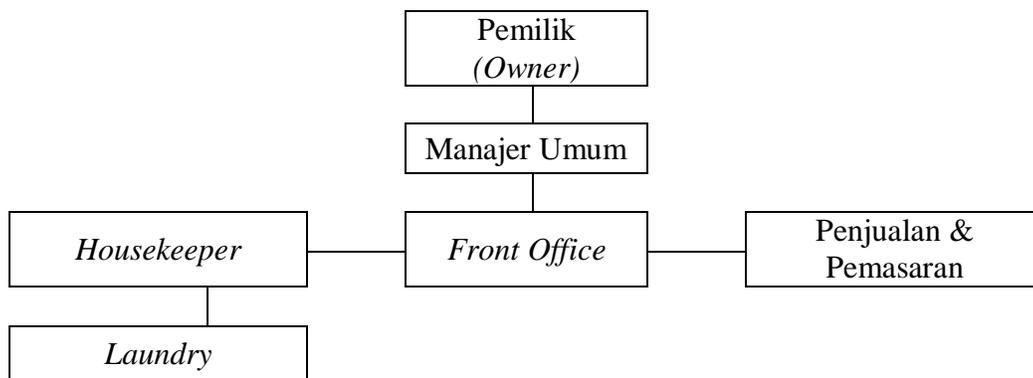
‘Terwujudnya sebuah penginapan yang menyediakan akomodasi yang nyaman, bersih, fasilitas yang lengkap dengan mengutamakan pelanggan dan memiliki harga yang terjangkau’.

b. Misi Hotel Amalia Magetan:

‘Dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui pelayanan yang terbaik sehingga dapat memperoleh kepuasan dari pelanggan’.

2.4 Struktur Organisasi Bisnis

Hotel Amalia Magetan memiliki 3 posisi utama untuk menjalankan bisnisnya. Dengan adanya posisi yang telah ditentukan di hotel, bisnis dapat berjalan dengan komunikasi yang baik antar sesama divisi sebagai berikut:



Gambar 5. Struktur Organisasi Hotel Amalia Magetan
Sumber: Data Internal Perusahaan (2020)

2.4.1 Deskripsi Divisi

a. Pemilik (*Owner*)

Pemilik (*Owner*) merupakan posisi tertinggi kepemimpinan dalam perusahaan mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab terhadap semua kegiatan dan operasional yang terdapat dalam perusahaan.
2. Membuat perencanaan dalam bidang organisasi perusahaan, menentukan kebijakan dan arah perusahaan kedepan.
3. Mengadakan pengawasan atau control terhadap semua rencana yang telah ditetapkan dan memberikan pengarahan-pengarahan atau nasehat.

b. Manajer Umum

Manajer Umum merupakan seseorang yang bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang ada di hotel & mengawasi pekerja lain.

1. Menetapkan tujuan dan strategi bisnis.
2. Membuat dan mengawasi anggaran dan rencana keuangan.
3. Merekrut, melatih dan mengawasi kinerja staf.
4. Mengambil keputusan bisnis yang strategis.
5. Menjalin hubungan dengan pelanggan.

c. *Front Office*

Front Office berperan di bagian depan dalam melayani pelanggan. Divisi ini bertugas untuk membantu pelanggan dengan semua kebutuhan pelanggan dari saat mereka datang hingga pergi.

1. Membantu tamu *check-in* dan *check-out* sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh pelanggan.

2. Memproses pemesanan kamar melalui telepon, *e-mail*, maupun sistem reservasi online. Mereka juga memastikan ketersediaan kamar dan dapat menawarkan opsi alternatif jika kamar tidak tersedia.
3. Menghubungi tamu untuk konfirmasi pemesanan dan memastikan semua persyaratan telah terpenuhi sebelum kedatangan tamu.
4. Menangani keluhan tamu dan menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan efektif.
5. Mengelola pembayaran dan pemrosesan keuangan untuk pemesanan kamar.

d. *Housekeeper*

Housekeeper berperan dalam pengelolaan atau perawatan kamar maupun hotel serta secara keseluruhan dan bertanggung jawab mempersiapkan kamar maupun fasilitas hotel sehingga siap untuk dijual. *Housekeeper* didalam organisasi hotel bertugas sebagai berikut:

1. Mengawasi barang-barang inventaris persediaan *stock line*.
2. *Guest supplies* untuk menjamin kelancaran operasional sehari-hari.
3. Memeriksa area hotel sehingga standar kebersihan hotel terjaga.

e. *Laundry*

Laundry merupakan salah satu bagian dari team *housekeeping* yang mempunyai tugas untuk mencuci dan menyetrika segala linen dan kain hotel, untuk detailnya adalah sebagai berikut:

1. Mengambil kain kain kotor dari kamar.
2. Menyetrika dan merapikan kain yang ada disetiap kamar.

3. Memeriksa linen di dalam setiap kamar.
 4. Menyapu dan mengepel lantai.
 5. Membersihkan bak air setiap seminggu sekali bersama room boy.
- f. Penjualan & Pemasaran

Divisi ini memiliki tanggung jawab untuk merencanakan, mengarahkan, dan mengkoordinasikan semua kegiatan yang berkaitan dengan pemasaran hotel, untuk detailnya sebagai berikut:

1. Mencari dan menargetkan calon pelanggan dengan strategi pemasaran yang tepat dengan cara *telemarketing*, yaitu dengan menghubungi kembali calon pelanggan yang menanyakan jasa penginapan di Hotel Amalia Magetan melalui telepon.
2. Mengelola reservasi tamu dan mengelola daftar tamu yang pernah menginap di hotel.
3. Membuat dan mengevaluasi program promosi, seperti diskon, paket kamar dan acara khusus untuk menarik calon pelanggan.
4. Menyusun materi pemasaran seperti posting media sosial untuk promosi hotel.
5. Menganalisis data penjualan dan perilaku pelanggan untuk membantu mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif.

Hotel Amalia Magetan memiliki struktur organisasi fungsional yaitu struktur organisasi yang dikelompokkan berdasarkan tugas dan wewenang yang dilaksanakan. Struktur organisasi pada Hotel Amalia Magetan telah cukup lengkap untuk menjalankan bisnisnya secara fungsional dan menutup berbagai sektor bisnis yang

diperlukan. Tetapi dalam divisi penjualan & pemasaran masih kurang berjalan dengan baik yang mengakibatkan kegiatan komunikasi marketing tidak berjalan dengan baik. Oleh karena itu struktur organisasi yang digunakan oleh Hotel Amalia Magetan menggunakan struktur organisasi fungsional karena pembagian kerjanya dapat dibagi berdasarkan pada fungsi masing-masing. Struktur organisasi ini juga memiliki kelebihan yakni dapat menekan biaya operasional perusahaan dan memudahkan tim manajerial untuk melakukan pengawasan dan evaluasi pada kinerja karyawan.

2.5 Layanan Perusahaan

Hotel Amalia Magetan telah menyesuaikan dengan permintaan pelanggan. Hal ini membuat hotel mengembangkan beberapa jenis kamar yang dapat digunakan oleh berbagai macam pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Ada 4 jenis kamar yang disediakan Hotel Amalia Magetan yang disediakan untuk pelanggan yang sedang mencari jasa akomodasi penginapan yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. Varian Produk di Hotel Amalia Magetan

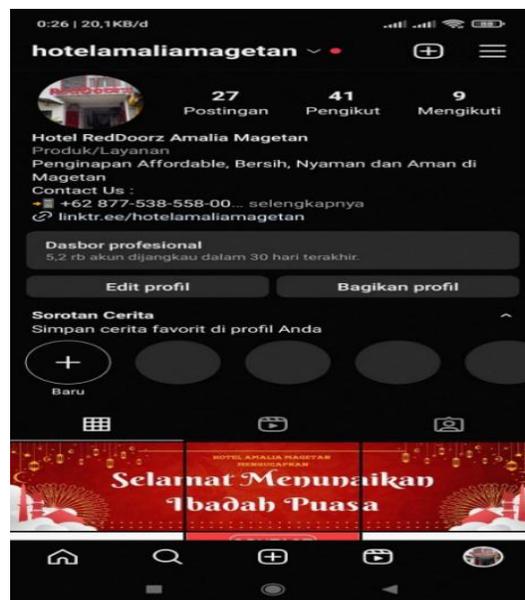
No	Jenis Kamar	Deskripsi	Harga Kamar (Rata-rata)
1	<p><i>Standart Room</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Kamar <i>standart</i> berukuran 3,5m x 4,5m dengan fasilitas: <ul style="list-style-type: none"> - Wi-Fi gratis - Televisi LED - Toilet - Kasur <i>queen size bed</i> - Linen yang berkualitas - Perlengkapan mandi - Handuk - Air mineral 	Rp200.000,-

No	Jenis Kamar	Deskripsi	Harga Kamar (Rata-rata)
	9 Kamar		
2	<p><i>Moderate Room</i></p>  <p>2 Kamar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kamar <i>moderate</i> berukuran 3,5m x 3,5m dengan fasilitas: <ul style="list-style-type: none"> - Wi-Fi gratis - Televisi LED - Toilet - Kasur <i>twin single size bed</i> - Linen yang berkualitas - Perlengkapan mandi - Handuk - Air mineral 	Rp250.000,-
3	<p><i>Deluxe Room</i></p>  <p>2 Kamar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kamar <i>deluxe</i> berukuran 3,5m x 4,5m dengan fasilitas: <ul style="list-style-type: none"> - Wi-Fi gratis - Televisi LED - Toilet - Kasur <i>king size bed</i> - Linen yang berkualitas - Perlengkapan mandi - Handuk - Air mineral 	Rp300.000,-
4	<p><i>Family Room</i></p>  <p>1 Kamar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kamar <i>deluxe</i> berukuran 3,5m x 5m dengan fasilitas: <ul style="list-style-type: none"> - Wi-Fi gratis - Televisi LED - Toilet - Kasur <i>king size bed</i> dan <i>single size bed</i> - Linen yang berkualitas - Perlengkapan mandi - Handuk - Air mineral 	Rp350.000,-

Sumber: Data Internal Bisnis (Juni, 2023)

2.6 Pengenalan Media Sosial

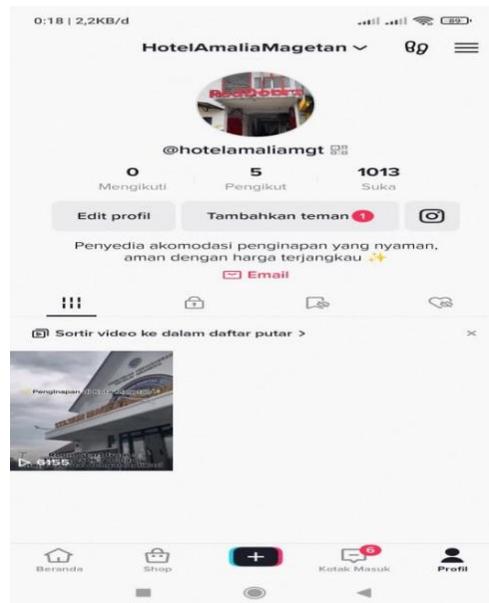
Hotel Amalia Magetan memiliki 3 akun media sosial, yaitu Instagram, Facebook Page, dan TikTok dimana masing-masing akun media sosial memiliki fungsi yang berbeda-beda. Yang pertama Instagram, Instagram dapat dimanfaatkan sebagai media pemasaran secara langsung melalui produk jasa yang ditawarkan dengan mengunggah foto (*Feed*) atau video singkat (*Reels*) yang informatif, sehingga para calon konsumen dapat melihat jenis-jenis jasa yang ditawarkan. Yang kedua *Facebook Page*, dapat digunakan untuk menciptakan hubungan baik antara brand dengan pelanggan. Di dalam *Facebook page*, pemilik *page* dapat berbagi informasi sekaligus meningkatkan keterlibatan pelanggan dengan *brand*. Yang ketiga *TikTok*, *TikTok* dapat digunakan untuk membantu agar konten yang di unggah dapat ditemukan oleh lebih banyak orang dan dapat mengarahkan lebih banyak pelanggan ke situs yang dimiliki dan dapat meningkatkan peluang untuk mendapatkan lebih banyak pengikut. Berikut tampilan beranda dari tiga media sosial yang dimiliki Hotel Amalia Magetan:



Gambar 6. Media Sosial Instagram Hotel Amalia Magetan



Gambar 7. Media Sosial Facebook Page Hotel Amalia Magetan



Gambar 8. Media Sosial TikTok Hotel Amalia Magetan