

## BAB II

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah singkat Hotel Kuantan

Kabupaten kuantan singingi ( kuansing ) punya prospek cerah dalam industri pariwisata khususnya dalam pengembangan bisnis hotel dan restoran. Terlebih objek wisata, seperti pacu jalur, wisata alam, dan wisata budaya lainnya sangat potensial dikembangkan untuk menunjang tumbuh dan berkembangnya sektor perhotelan dan restoran.

Hotel Kuantan merupakan salah satu hotel yang ada dikota Taluk Kuantan yang berawal dari hotel keluarga. Dimana pada awalnya Hotel Kuantan hanya diperuntukan untuk keluarga dari pemilik hotel. Seiring dengan perkembangan dan kemajuan kota taluk kuantan dan disertai dengan adanya pemekaran kabupaten kota maka pihak keluarga mengalih fungsikan Hotel Kuantan yang awalnya tidak dibuka untuk umum sekarang menjadi dibuka untuk umum.

Hotel Kuantan dibuat pada tahun 27 Juli 2007 dan beroperasi pada tanggal 18 Agustus 2007. Setelah beroperasi Hotel Kuantan menjalin kerjasama dengan instansi pemerintah kabupaten Kuantan singingi yang mana Hotel Kuantan juga dibawah naungan pemerintah kabupaten kuantan singingi. Namun saham Hotel Kuantan dipegang oleh Misriyadi selaku pemegang saham tunggal Hotel Kuantan.

Hotel Kuantan terletak di jantung kota Kabupaten Kuantan Singingi tepatnya di jalan Ade Irma Suryani no. 8 kelurahan sungai jering, kecamatan kuantan tengah, kabupaten kuantan singingi.

Sampai saat ini, Hotel Kuantan yang hanya memiliki kelas melati memiliki jumlah konsumen yang terus meningkat, dan dipercaya sebagai penginapan terbaik di kota taluk

kuantan. Hal ini dikarenakan adanya kerjasama yang baik antara pihak hotel dan konsumen. Dengan adanya kerjasama yang baik ini, tentunya konsumen akan lebih memilih menginap di Hotel Kuantan dibandingkan Hotel yang lainnya.

## B. Fasilitas Hotel Kuantan

Jumlah kamar yang disediakan yaitu 50 kamar. Sedangkan perlengkapan kamar yaitu bath up, AC, lemari pakaian, guest supplies seperti : Envelope, writing paper, facsimile paper, pen dan lain- lain. Amenities seperti : shampo dan conditioner, soap, hand soap, bath tup & tooth paste, sanitary bag, sewing kit dan lain- lain, televisi, sarana air panas dan air dingin, safe deposit box, towels.

Kamar dibagi atas 3 tipe : standart, vip, luxury. Selain itu, Hotel Kuantan juga menyediakan restoran dan ruang pertemuan. Adapun fasilitas hotel dapat dijelaskan dalam beberapa aspek :

1. Fasilitas kamar
  - a. Jenis tempat tidur yang digunakan satu orang
  - b. *Double bed*, jenis tempat tidur yang dapat digunakan oleh dua orang.
  - c. *Twin bed*, jenis tempat tidur kembar yang masing- masing digunakan oleh satu orang.
2. *Room Boy* adalah karyawan sebuah hotel yang ditugaskan untuk melayani konsumen dalam bidang :
  - a. Membersihkan, menata dan merapikan kamar sehingga memenuhi syarat untuk dihuni tamu sesuai dengan standar yang berlaku dihotel tersebut.
  - b. Memeriksa status kamar
  - c. Melaporkan segala sesuatu kerusakan atau kehilangan maupun penemuan barang- barang tamu kepada atasan.

3. *Bell Boy*, adalah karyawan yang telah diberi tugas untuk membantu konsumen untuk keluar atau masuk hotel, adapun tugas yang diberikan adalah :
- a. Membawakan barang tamu menuju atau keluar kamar.
  - b. Mengantar surat- surat atau dokumen ke kamar tamu.
  - c. Membantu tamu menurunkan barang dari mobil

4. *Room service*, adalah karyawan yang ditugaskan oleh hotel untuk memberikan pelayanan terhadap konsumen yang berhubungan dengan kebutuhan makanan. Adapun tugasnya adalah :

- a. Mengelola penjualan makanan dan minuman yang diantar langsung ke kamar tamu yang menginap di hotel, adapun cara menghidangkan makanan antara lain :  
Telepon, dikirim untuk dibuat quest bill (bon makanan untuk tamu), dikirim ke dapur untuk pramusaji.
- b. Doorknob menu adalah menu sudah disediakan room boy di kamar tamu dan tamu mengisi doorknob menu pada malam hari.
- c. Tanda tangan tamu.

Adapun jenis pelayanan yang ada di room service terdiri dari :

- a. *Tray service* adalah karyawan yang diberikan tugas untuk membawa makanan pesanan konsumen yang berkapasitas sedikit, adapun tugasnya adalah pelayanan yang mana hidangan diantar ke kamar tamu dengan menggunakan *tray* (napan). Jenis ini digunakan apabila tamu dengan jumlah sedikit.
- b. *Trolley service* adalah karyawan yang ditugaskan untuk mengantar hidangan antara lain : mengantar hidangan yang diantar ke kamar tamu menggunakan trolley atau sring disebut kereta dorong. Jenis pelayanan ini digunakan apabila pesanan tamu berjumlah banyak.

Berbagai jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen atau pelanggan agar merasa puas, pelayanan yang dimaksud oleh penulis adalah konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak hotel dengan aspek- aspek sebagai berikut : Fasilitas 50 kamar yang luas dan nyaman, 2 ruang rapat, coffee shop, deluxe room, laundry service, wireless internet hotspot.

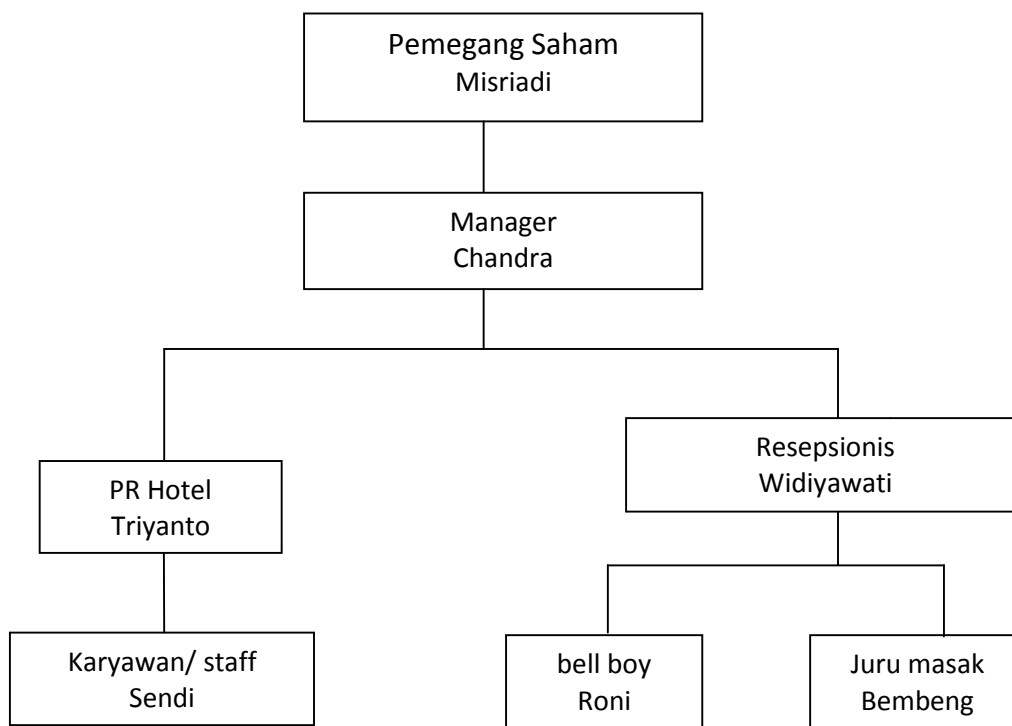
### C. Visi dan Misi Hotel Kuantan:

Hotel kuantan juga ingin dikenal dan dicintai karena telah memberikan pelayanan yang baik kepada setiap konsumennya dan akan terus meningkatkan pelayanan sehingga konsumen tetap loyal dalam menggunakan jasa yang telah diberikan.

Sedangkan yang menjadi misi hotel kuantan adalah sebagai berikut:

1. Hotel kuantan akan terus menerus meningkatkan kinerja pelayanan
2. Hotel kuantan akan memberikan fasilitas yang lebih baik dan nyaman
3. Hotel kuantan akan memberikan pelayanan 3S ( senyum, salam, dan sopan)

### D. Struktur Organisasi dan Manajemen Hotel Kuantan



Dibawah ini akan dibahas mengenai fungsi dari masing- masing stuktur organisasi pada Hotel Kuantan :

1. Pemegang saham berperan sebagai penyedia dana untuk pembangunan hotel.
2. Manager berperan sebagai memantau dan mengawasi kinerja karyawan.
3. PR hotel, dalam hal ini PR berperan dalam manajemen Sumber Daya Manusia
4. Resepsionis berperan sebagai mengatur dalam proses *check in* ataupun *check out* tamu.
5. Karyawan/ staff berperan sebagai menjaga dan menyimpan semua data- data yang penting.
6. Bell boy fungsinya mengantarkan tamu dan barang- barang bawaannya
7. Juru masak fungsinya menyediakan makanan yang dipesan oleh tamu.

