

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Hotel The Premiere Pekanbaru

Pada tahun 2010 seorang pengusaha bernama Nicodemus Kasan Kurniawan mendirikan sebuah hotel berbintang empat di tengah kota Pekanbaru. Hotel ini diberi nama Hotel The Premiere yang memiliki 168 kamar. Lahir di Ketamputih, sebuah desa di Bengkalis, Riau tahun 1959, Nicodemus Kasan Kurniawan, lulusan Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan (Unpar) Bandung tahun 1984 ini pernah menjabat Sekretaris REI Riau tahun 1992 dan Wakil Ketua REI Riau tahun 1995.

Berawal dari berdirinya Hotel Grand Zuri Pekanbaru (bintang tiga) tahun 2003 dan setelah melihat *occupancy* hotel relatif tinggi, Nico memutuskan untuk mengembangkan bisnis perhotelannya. Tahun 2004, Nico membangun Hotel Pelangi yang kemudian berganti nama menjadi Hotel Zuri Express Pekanbaru (bintang dua), Hotel Grand Zuri Duri (bintang tiga) tahun 2004, Hotel Grand Zuri Dumai (bintang tiga) tahun 2006, kemudian Hotel The Premiere Pekanbaru (bintang empat plus), Hotel Grand Zuri Palembang (bintang tiga) dan Hotel Grand Zuri Jababeka di Cikarang (bintang tiga) tahun 2010. Dalam pengelolaannya, semua hotel tersebut tergabung dalam naungan *Grand Zuri Group Hotel Management*.

Tahun 2011, *Grand Zuri Group Hotel Managenent* telah mengoperasikan 2 hotel, yaitu: Hotel Grand Zuri di BSD City, Serpong, Tangerang (bintang empat) dan Hotel Zuri Express Palembang (bintang dua). Selain itu pada tahun 2012, *GrandZuri Group Hotel Managenent* juga mengoperasikan 2 hotel lagi, yaitu: Hotel Zuri Express di Padang (bintang dua) dan Hotel Grand Zuri Malioboro di Yogyakarta (bintang tiga).

Hotel The Premiere diresmikan pada tanggal 18 Desember 2011 oleh Walikota Pekanbaru Bapak Herman Abdullah. Hotel ini berhak menyandang predikat bintang 4 setelah PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia) melakukan penilaian yang mencakup fasilitas hotel, jumlah kamar, kualitas pelayanan, lokasi hotel, *management hotel*, serta sumber daya manusia *General Manager, Department Head* dan karyawan/karyawati hotel.

B. LOKASI HOTEL

Hotel The Premiere beralamat di Jln. Sudirman No. 389 Pekanbaru.

C. FASILITAS HOTEL

Fasilitas yang dimiliki hotel ini antara lain berupa:

1. Room

Jumlah kamar yang dimiliki oleh Hotel The Premiere sebanyak 168 kamar. Adapun jenis kamar yang dimiliki oleh hotel ini antara lain:

- a. *Superior Twin* : 55 kamar
- b. *Superior Double* : 54 kamar
- c. *Deluxe* : 11 kamar
- d. *Executive Twin* : 23 kamar
- e. *Executive Double* : 19 kamar
- f. *Junior Suite* : 5 kamar
- g. *President Suite* : 1 kamar

Setiap kamar dilengkapi dengan tempat tidur, lampu tidur *standing lamp*, *AC Central*, televisi dengan *channel international*, telepon dengan, *mini bar*, kursi dan meja tamu, kamar mandi dengan *shower with hot and cold water* serta sandal berlogo Hotel Premiere.

1. Restaurant

The Café adalah nama restoran Hotel The Premiere yang terletak di lantai satu di sebelah lobby. *The Café* menyediakan aneka makanan antara lain : *Indonesian Food*, *Western Food* dan *Chinese Food*. *The Café* buka 24 jam dengan kapasitas 150 tempat duduk/44 meja. Sistem pelayanan yang diberikan berupa *A'la Carte*, *Family Style* dan *Buffet*. Khusus untuk pagi jam 06.00-10.00 *The Café* menjadi tempat sarapan pagi bagi tamu-tamu yang menginap dengan sistem pelayanan *buffet*. *The Café* dipimpin oleh seorang *supervisor* yang dibantu oleh 2 orang *captain*, 6 orang *waiter*, 4 orang *waitress* dan 2 orang *greeter* sekaligus merangkap sebagai *cashier*. Untuk jam kerja terbagi dalam 3 *shift* yaitu :

- a. *Morning Shift* dari jam 07.00-15.00 WIB
- b. *Afternoon Shift* dari jam 15.00-23.00 WIB
- c. *Night Shift* dari jam 23.00-07.00 WIB

Selain itu, juga ada *Food And Beverage Promotion* setiap bulannya. *Food And Beverage Promotion* diadakan untuk mengangkat mutu, kualitas dan variasi menu yang di *The Café* serta sebagai media promosi produk makanan dan minuman baru.

1. Room Service

Room Service memberikan pelayanan makan dan minum selama 24 jam bagi tamu yang ingin menikmatinya di kamar. Untuk pemesanan dapat dilakukan melalui telepon.

2. Bar Lounge

The Premiere Lounge adalah nama *Bar Lounge* Hotel The Premiere yang terletak di lantai 2. *The Premiere Lounge* buka setiap hari dari jam 10.00-24.00 WIB yang menyediakan minuman *alcohol* dan *non alcohol* serta makanan ringan. Untuk malam hari tamu bisa menikmati *music entertainment* dari jam 20.00-24.00 WIB. *The Premiere Lounge* dipimpin

oleh seorang *supervisor* yang dibantu oleh 1 orang *captain*, 1 orang *bartender* dan 2 orang *waitress*. Untuk jam kerja terbagi dalam 2 *shift* yaitu :

- a. *Morning Shift* dari jam 10.00-18.00 WIB
- b. *Afternoon Shift* dari jam 16.00-24.00 WIB

3. *Executive Lounge*

Executive Lounge terletak di lantai 12. Buka setiap hari dari jam 06.00-23.00 WIB. *Executive Lounge* dikhususkan bagi tamu yang menginap di lantai 11, 12 dan 15. Hal ini dikarenakan harga kamarnya lebih mahal dari kamar yang lain dan fasilitasnya lebih lengkap. Fasilitas yang diberikan kepada tamu bersifat gratis karena sudah termasuk dalam harga kamar yang sudah dibayar. Fasilitas tersebut antara lain :

- a. Sarapan pagi dari jam 06.00-10.00 WIB
- b. *Afternoon Tea* dari 10.00-23.00 WIB

Tamu dapat menikmati *Afternoon Tea* sepuasnya. Mulai dari *coffee, tea selection, cookies, peanut, potato chips, dan snack*. *Executive Lounge* dipimpin oleh seorang *captain* yang dibantu oleh 2 orang *waitress*.

4. *Meeting Room*

Meeting Room yang dimiliki Hotel The Premiere ada 10 ruangan dan 1 *The Premiere Ball Room* dengan kapasitas sebagai berikut :

- a. *Restaurant Style* dengan kapasitas 850 *pax*.
- b. *Class Room* dengan kapasitas 1200 *pax*.
- c. *Theater* dengan kapasitas 2000 *pax*.

5. *Swimming Pool*

Swimming Pool terletak di lantai 5. Buka dari jam 08.00-18.00 WIB. Keunggulan dari swimming pool Hotel The Premiere adalah kolam air panas sehingga banyak sekali tamu kamar dan tamu dari luar yang ingin berenang.

6. *Laundry and Dry Cleaning Service*

Merupakan fasilitas pendukung yang buka dari jam 07.00-23.00 WIB.

7. *Taxi Service*

Salah satu pelayanan kepada tamu yang ingin pergi keluar hotel, dimana biaya penyewaan dibebankan kepada tamu.

8. *Massage, Spa, Sauna dan Fitness Centre*

Merupakan fasilitas tambahan bagi tamu yang ingin memanjakan dirinya.

2. KLASIFIKASI HOTEL

Hotel The Premiere dapat diklasifikasikan menurut ketentuan sebagai berikut:

1. Jumlah kamar

Berdasarkan jumlah kamar yang dimiliki Hotel The Premiere sebanyak 168 kamar, maka hotel ini termasuk jenis hotel kelas menengah (*Medium Hotel*).

2. Jenis tamu yang menginap

Sebagian besar tamu yang menginap adalah para pebisnis, maka hotel ini termasuk hotel bisnis (*Business Hotel*).

3. Lama tamu menginap

Hotel The Premiere dapat diklasifikasikan sebagai *Semi Resident Hotel* karena rata-rata tamu menginap selama 2 malam.

4. Lokasi Hotel

Hotel The Premiere terletak di tengah kota Pekanbaru yang strategis, maka Hotel The Premiere termasuk jenis *City Hotel*

5. Berdasarkan lama buka

Hotel The Premiere dapat diklasifikasikan sebagai hotel yang beroperasi sepanjang tahun (*Year Around Hotel*).

6. Bintang

Hotel The Premiere diklasifikasikan sebagai hotel bintang 4 + dengan segala fasilitas yang dimiliki.

3. STRUKTUR ORGANISASI HOTEL THE PREMIERE PEKANBARU

1. *General Manager*

Bertugas memimpin hotel dan bertanggung jawab terhadap operasional hotel.

2. *Front Office Department*

Bertugas dan bertanggung jawab terhadap penjualan kamar hotel.

3. *Food And Beverage Department*

Bertugas dan bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengelolaan makanan dan minuman serta pelayanan makanan dan minuman kepada tamu.

4. *Housekeeping Department*

Bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar, *public area* dan *laundry*.

5. *Sales And Marketing Department*

Bertugas dan bertanggung jawab untuk tugas-tugas promosi hotel seperti jasa dan produk hotel.

6. *Accounting Department*

Bertugas dan bertanggung jawab terhadap perencanaan dan pengendalian keuangan hotel.

7. *Engineering Department*

Bertugas dan bertanggung jawab terhadap perawatan dan perbaikan fasilitas hotel

8. *Human Resources Department*

Bertugas dan bertanggung jawab terhadap penerimaan dan peningkatan mutu kerja karyawan.