

BAB II

GAMBARAN UMUM MITRA MAGANG

2.1 Profil

Park Hyatt Doha Hotel merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Sikkat Wadi Msheireb Street dan baru dibuka tiga tahun yang lalu yaitu pada tahun 2020. Untuk mengunjungi hotel ini dapat ditempuh dengan waktu yang berjarak tiga menit dengan berjalan kaki dari stasiun kereta bawah tanah Msheireb, sembilan menit berjalan kaki dari pameran sejarah di Museum Msheireb, dan tujuh km dari Doha Exhibition and Convention Center. Akomodasi yang diberikan dari hotel ini menyediakan mulai dari kamar elegan hingga *suite* dengan dua kamar tidur yang dilengkapi dapur, ruang keluarga dan ruang makan, serta teras. Semua kamar pada hotel ini dilengkapi dengan TV layar datar, minibar, alat pembuat kopi, kamar mandi marmer, dan pemandangan kota. Hotel ini memberikan fasilitas meliputi pusat kebugaran 24 jam, kolam renang *indoor*, dan spa elegan, dan juga tersedia Wi-Fi, tempat parkir, sarapan, serta ruang pertemuan dan acara. Untuk proses check-in dimulai pukul 15.00 dan check out pukul 12.00 waktu Qatar.

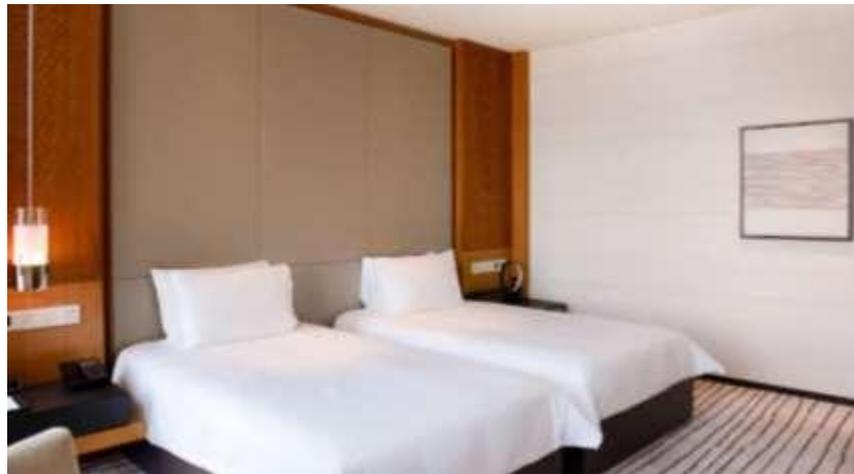


Gambar 2. 1 Hotel Park Hyatt Doha
Sumber: TripAdvisor.com

2.1.1 Rooms + Suites Park Hyatt Doha Hotel

Park Hyatt Doha Hotel memiliki 187 kamar dengan tipe kamar dan *suite* antara lain: *2 Twin Bed Rooms, 1 King City View Rooms, 2 Twin City View Rooms, 1 King City View Deluxe Rooms, Park Suites, Park Executive Suites, Diplomat Suite, dan Presidential Suite*. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing tipe kamar dan *suite*:

1) *2 Twin Beds Rooms*:



Gambar 2. 2 2 Twin Beds Rooms
Sumber: hyatt.com

Kamar ini memiliki luas 40 meter persegi dengan dua tempat tidur *twin*, jendela setinggi langit-langit, kamar mandi marmer dengan *rain shower*, dan bak berendam yang dalam. Fasilitas kamar pada tipe ini meliputi *Hyatt Grand Bed with top mattress, Minibar, Desk, Air minum kemasan, 55-inch smart flat screen HDTV, Individually controlled heat & air-conditioning, Wi-fi internet acces, IDD telephone line, Iron and ironing board, Hair dryer, Le labo bath toiletries, Robes and slippers, Nespresso Coffeemaker, In-room safe, dan Rollaway upon request*. Adapun publish rate jenis kamar tipe *2 Twin Beds Rooms* adalah Rp2,791,238,00 harga tersebut sudah net/person belum termasuk *breakfast*.

2) *1 King City View Rooms:*



Gambar 2. 3 1 King City View Rooms

Sumber: hyatt.com

Kamar ini menawarkan tempat tidur berukuran size king serta pemandangan kota Doha yang sangat cantik. Kamar ini memiliki luas 40 meter persegi ini, dengan satu tempat tidur *king*, jendela setinggi langit-langit, kamar mandi marmer dengan *rain shower*, dan bak berendam yang dalam. Fasilitas kamar pada tipe ini meliputi *Hyatt Grand Bed with top mattress, Minibar, Desk, Air minum kemasan, 55-inch smart flat screen HDTV, Individually controlled heat & air-conditioning, Wi-fi internet acces, IDD telephone line, Iron and ironing board, Hair dryer, Le labo bath toiletries, Robes and slippers, Nespresso Coffeemaker, In-room safe, dan Rollaway upon request.* Adapun publish rate jenis kamar tipe *1 King City View Rooms* adalah Rp2,903,888,00 harga tersebut sudah net/person belum termasuk *breakfast*.

3) *2 Twin City View Rooms:*



Gambar 2. 4 2 Twin City View Rooms

Sumber: hyatt.com

Kamar ini memberikan pelayanan yang sama dengan kamar *2 Twin Beds Rooms* hanya saja kamar ini menawarkan pemandangan kota Doha yang

sangat cantik. Kamar ini memiliki luas 40 meter persegi ini, dengan dua tempat tidur twin, jendela setinggi langit-langit, kamar mandi marmer dengan *rain shower*, dan bak berendam yang dalam. Fasilitas kamar pada tipe ini meliputi *Hyatt Grand Bed with top mattress, Minibar, Desk, Air minum kemasan, 55-inch smart flat screen HDTV, Individually controlled heat & air-conditioning, Wi-fi internet acces, IDD telephone line, Iron and ironing board, Hair dryer, Le labo bath toiletries, Robes and slippers, Nespresso Coffeemaker, In-room safe, dan Rollaway upon request*. Adapun publish rate jenis kamar tipe *2 Twin Beds City View Rooms* sama dengan harga *1 King City View Rooms* yakni sebesar Rp2,903,888,00 harga tersebut sudah net/person belum termasuk *breakfast*.

4) *1 King City View Deluxe Rooms*:



Gambar 2. 5 1 King City View Deluxe Rooms

Sumber: hyatt.com

Perbedaan antara kamar ini dengan *1 King City View Rooms* terletak pada luas kamar yakni sebesar 50 meter persegi ini, dengan satu tempat tidur king, jendela setinggi langit-langit, kamar mandi marmer dengan *rain shower*, dan bak berendam yang dalam. Fasilitas kamar pada tipe ini meliputi *Hyatt Grand Bed with top mattress, Minibar, Desk, Air minum kemasan, 55-inch smart flat screen HDTV, Individually controlled heat & air-conditioning, Wi-fi internet acces, IDD telephone line, Iron and ironing board, Hair dryer, Le labo bath toiletries, Robes and slippers, Nespresso Coffeemaker, In-room safe, dan Rollaway upon request*. Adapun publish rate jenis kamar tipe *1 King City View Deluxe Rooms* yakni sebesar Rp3,241,841,00 harga tersebut sudah net/person belum termasuk *breakfast*.

5) *Park Suites*:



Gambar 2. 6 Park Suites

Sumber: hyatt.com

Tersedia 28 kamar dengan luasan 90 meter persegi dengan satu tempat tidur *king*, dilengkapi dengan fasilitas ruang tamu/rung makan, kamar mandi marmer dengan *rain shower*, dan bak berendam yang dalam. Fasilitas kamar pada tipe ini meliputi *Hyatt Grand Bed with top mattress, Minibar, Desk, Air minum kemasan, 65-inch smart flat screen HDTV, Individually controlled heat & air-conditioning, Wi-fi internet acces, IDD telephone line, Iron and ironing board, Hair dryer, Le labo bath toiletries, Robes and slippers, Nespresso Coffeemaker, In-room safe*, dan *Rollaway upon request*. Adapun publish rate jenis kamar tipe *Park Suites* adalah Rp5,720,159,00 harga tersebut sudah net/person belum termasuk *breakfast*.

6) *Park Executive Suites*:



Gambar 2. 7 Park Executive Suites

Sumber: hyatt.com

Kamar ini hanya tersedia 3 kamar dengan luas 150 meter persegi dengan satu tempat tidur *king*, dilengkapi dengan fasilitas ruang tamu/ ruang makan, dapur kecil, kamar mandi marmer dengan *rain shower*, dan bak berendam yang dalam. Fasilitas kamar pada tipe ini meliputi *Hyatt Grand Bed with top*

mattress, Minibar, Desk, Air minum kemasan, 65-inch smart flat screen HDTV, Individually controlled heat & air-conditioning, Wi-fi internet acces, IDD telephone line, Iron and ironing board, Hair dryer, Le labo bath toiletries, Robes and slippers, Nespresso Coffeemaker, In-room safe, dan Rollaway upon request. Adapun publish rate jenis kamar tipe *Park Executive Suites* adalah Rp13,117,563,00 harga tersebut sudah net/person belum termasuk *breakfast*.

7) *Diplomat Suite*:



Gambar 2. 8 Diplomat Suite

Sumber: hyatt.com

Kamar mewah ini memiliki luas 250 meter persegi dengan menampilkan satu tempat tidur *king*, dilengkapi dengan fasilitas ruang tamu, ruang makan, teras besar, dapur kecil, kantor, kamar mandi marmer dengan *rain shower*, dan bak berendam yang dalam. Fasilitas kamar pada tipe ini meliputi *Hyatt Grand Bed with top mattress, Minibar, Desk, Air minum kemasan, 65-inch smart flat screen HDTV, Individually controlled heat & air-conditioning, Wi-fi internet acces, IDD telephone line, Iron and ironing board, Hair dryer, Le labo bath toiletries, Robes and slippers, Nespresso Coffeemaker, In-room safe, dan Rollaway upon request.* Adapun publish rate jenis kamar tipe *Diplomat Suite* adalah Rp 35,272,225,00 harga tersebut sudah net/person belum termasuk *breakfast*.

8) *Presidential Suite*:



Gambar 2. 9 Presidential Suite

Sumber: hyatt.com

Satu-satunya kamar mewah yang memiliki dua kamar tidur dengan luasan 400 meter persegi dengan menampilkan satu tempat tidur *king* dan dua tempat tidur *twin* , dilengkapi dengan fasilitas ruang tamu, ruang makan, teras besar, dapur kecil, kantor, kamar mandi marmer dengan *rain shower*, dan bak berendam yang dalam. Fasilitas kamar pada tipe ini meliputi *Hyatt Grand Bed with top mattress, Minibar, Desk, Air minum kemasan, 65-inch smart flat screen HDTV, Individually controlled heat & air-conditioning, Wi-fi internet acces, IDD telephone line, Iron and ironing board, Hair dryer, Le labo bath toiletries, Robes and slippers, Nespresso Coffeemaker, In-room safe, dan Rollaway upon request.* Adapun publish rate jenis kamar tipe *Presidential Suite* adalah Rp 72,552,294,00 harga tersebut sudah net/person belum termasuk *breakfast*.

2.1.2 Fasilitas Park Hyatt Doha Hotel

Beberapa fasilitas yang diberikan oleh Park Hyatt Doha Hotel yakni:

- *Fitness Center*

Tempat *gym* ini dibuka 24 jam yang berlokasi di lantai 4 dengan ruangan yang terpisah untuk wanita dan pria. Tersedia peralatan beban dan kardiovaskular terbaru dengan pemandangan panorama kota yang menakjubkan.

- *Pool*

Kolam ini menawarkan pemandangan kota dari lantai 6 dengan kolam semi tertutup yang dibuka dari pukul 8 pagi hingga 8 malam.

- *Spa*

Memiliki area dengan dua lantai dimana difokuskan satu untuk wanita dan satu untuk pria serta dibuka dari pukul 12 siang hingga 10 malam.

- *Dining*

Terdapat tiga tempat *dining* yakni Sora, Opus, dan Anis dimana memiliki fungsi tempat yang berbeda-beda. Sora berada di lantai 21 dengan menawarkan hidangan jepang dan ala carte seperti sushi, sashimi, dan seni kuliner Robata. Tempat ini khusus untuk tempat makan malam dimana dibuka dari pukul 4 sore hingga 12 malam kecuali pada hari Jumat dibuka mulai pukul 6 sore hingga 12 malam. Untuk brunch dibuka pada setiap Jumat mulai dari pukul 12.30 siang hingga 4 sore.



Gambar 2. 10 Sora

Sumber: hyatt.com

Untuk tempat makan Opus menghadirkan masakan Prancis dan Qatar dimana untuk sarapan dibuka dari pukul 7 sampai 11 pagi, untuk makan siang dimulai pukul 12.30 hingga 3.30 sore, dan makan malam pukul 7 hingga 11 malam.



Gambar 2. 11 Opus

Sumber: hyatt.com

Sedangkan Anis terletak di lantai dasar disisi jalan dimana tempat makan ini dibuka untuk khalayak umum dengan masakan alfresco di Sikkat Wadi. Anis dibuka pukul 8 pagi hingga 11 malam kecuali untuk hari Jumat dibuka pukul 3 sore hingga 11 malam.



Gambar 2. 12 Anis
Sumber: hyatt.com

2.2 Visi dan Misi

a. Visi

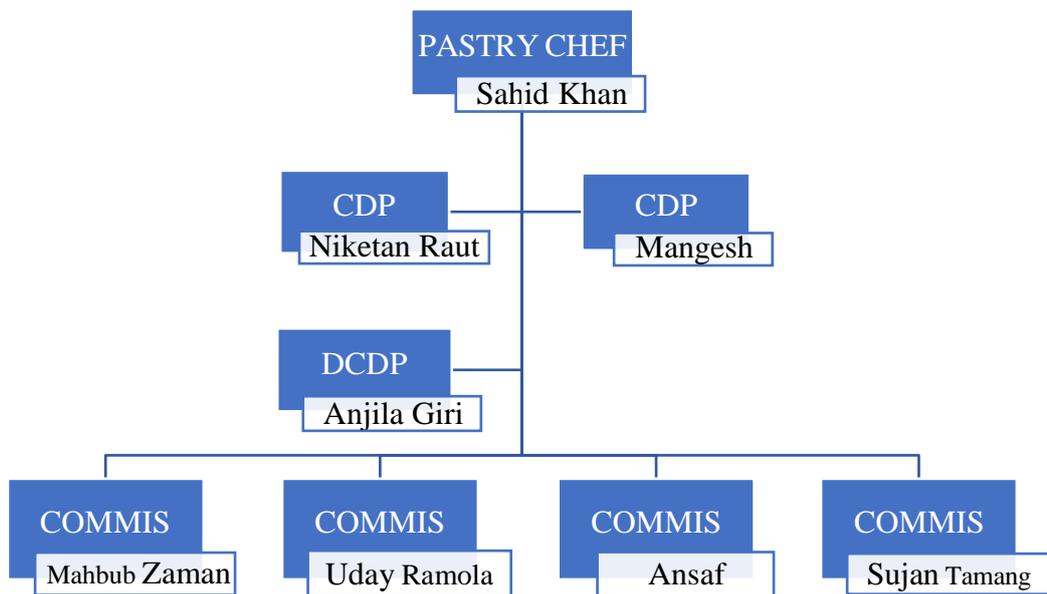
Diakui sebagai perusahaan penyedia jasa perhotelan yang paling sukses sebagai hotel mewah, hotel resor dan pengembang fasilitas multiguna ala real estate yang lengkap bertaraf internasional.

b. Misi

Hotel Park Hyatt Doha akan secara terus menerus memberikan produk dan servis terbaik, inovatif dan mengikuti kebutuhan pelanggan, dan serta diakui sebagai penyedia aset yang mampu memanfaatkan peluang dan mendatangkan keuntungan.

2.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan unit – unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan – kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Dan selain itu struktur organisasi juga menunjukkan mengenai spesialisasi – spesialisasi dari pekerjaan, saluran perintah maupun penyampaian laporan. Berikut merupakan Struktur Organisasi pada bagian *Pastry*:



Gambar 2. 13 Struktur Organisasi Pastry Kitchen
Sumber: Dokumentasi Pribadi

2.4 Strategi Bisnis

Strategi bisnis yang digunakan dalam persaingan pasar yakni mengadakan *event-event* pada setiap tahunnya yakni seperti memberikan penawaran harga penginapan terbaik pada musim tertentu seperti musim natal, tahun baru, valentines, tahun baru china, dan lainnya. Selain itu juga menyediakan jamuan makan seperti dinner per pax atau mengadakan all you can eat pada hari tertentu. Hotel juga memanfaatkan fasilitas yang ada seperti aula pertemuan yang digunakan untuk penyewaan tempat untuk *special events* seperti acara *graduation*, *celebration party*, dan *meetings*.

2.5 Aspek Manajemen

Berikut adalah beberapa aspek manajemen yang diterapkan oleh Hotel Park Hyatt Doha.

2.5.1 Manajemen Produksi

Manajemen produksi menurut M. Fuad (2006:139) merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber-sumber daya berupa sumber daya manusia, sumber daya alat, dan sumber daya dana serta bahan secara efektif dan efisien, untuk menciptakan dan menambah kegunaan (*utility*) suatu barang atau jasa. Banyak upaya yang dilakukan dalam manajemen produksi terkait dengan tujuan untuk meningkatkan

prokdutivitas.

Untuk manajemen produksi pada Hotel Park Hyatt Doha, setiap hari kepala koki akan membuat daftar menu makanan yang akan dimasak dan juga bahan belanja yang nantinya akan dipergunakan untuk membeli bahan makanan yang akan dibuat. Pada *event* tertentu seperti Fifa World Cup Qatar 2022, bahan makanan akan dibeli dalam kurun waktu sebulan sebelum menjelang acara dimulai dengan jumlah bahan yang banyak. Untuk produksi *dessert*-nya dibuat 1000 porsi setiap harinya dengan aneka rasa dan bentuk yang beraneka ragam yakni 5 aneka *dessert* dalam sehari dan disebar ketiga tempat makan yakni Sora, Opus, dan Anis.

Berikut adalah menu dan harga *dessert* di Sora:

- *Garden of Zen*
Koleksi Dessert untuk 2 orang Rp 600.000,00
- *Choco Coco*
Coklat, Kelapa, Markisa Rp 260.000,00
- *Berry Pavlova*
Charcoaled Pineapple, Vanila, Mangga Rp 260.000,00
- *Mochi & Ice*
Pilihan mochi beku dan eskrim Rp 380.000,00

Berikut adalah menu dan harga *dessert* di Opus:

- *UMM Ali*
Pistachio, Raisins Rp 180.000,00
- *Mahalabia*
Pistachio, Rose Water Rp 180.000,00
- *Seasonal Slice Fruit Platter*
Fresh Fruits, Berries Rp 180.000,00
- *Selection Of Ice Cream And Sorbet*
Vanila, Coklat, Mangga, Citrus Rp 180.000,00
- *Chocolate Truffle Tart*
Candied Orange, Vanilla Sorbet Rp 180.000,00
- *Saffron Milk Cake*
Vanila Chantilly, Mix Nuts Rp 180.000,00

Berikut adalah menu dan harga *dessert* di Anis:

- *Pistachio Cinnabon*
Laminated Brioche, Pistachio Frangipane, Cream Cheese Frosting
Rp 180.000,00
- *Caramel Pecan Cinnamon Roll*
Rich Laminated Brioche, Cinnamon Sugar, Caramel
Rp 180.000,00
- *Lotus Biscoff Cheesecake*

No Bake Lotus Cheesecake, Honey Crunch Rp 180.000,00
- *Blueberries Cinnabon*
Laminated Brioche, Frangipane, Blueberries Compote
Rp 180.000,00
- *Berrylicious Gateaux*
Mix Berries, Mascarpone Mousse, Savoiar Rp 180.000,00
- *Deconstructed Banoffee Pie*
Dulce de Leche, Banana, Cream Chantilly Rp 180.000,00

2.5.2 Manajemen Keuangan

Manajemen keuangan merupakan manajemen yang digunakan untuk menilai keuangan perusahaan secara keseluruhan. Manajemen keuangan memberikan gambaran yang berkaitan dengan keuntungan perusahaan, sehingga merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk diteliti kelayakannya. Selain itu manajemen keuangan adalah dapat diartikan sebagai manajemen baik yang berkaitan dengan pengalokasian dana dalam berbagai bentuk investasi secara efektif maupun usaha pengumpulan dana untuk pembiayaan investasi atau pembelanjaan secara efisien (Agus Sartono, 2010:6).

Sumber dana dari hotel berasal dari dua sumber, yaitu sumber intern dan sumber eksteren. Sumber interen adalah dana yang bersumber dari dalam hotel seperti setoran modal/penjualan saham dan lain-lain, dana ini bersifat tetap. Dana dari sumber eksteren adalah dana yang bersumber dari luar hotel atau pihak ketiga yakni pengunjung hotel, seperti dana deposito. Hotel mengalokasikan sumber dananya dengan mengatur dan menyiapkan

anggaran keuangan sesuai dengan prioritas kebutuhan. Kemudian menyusun perencanaan keuangan untuk strategi kedepannya agar mencapai keuntungan yang sebesar-besarnya.

2.5.3 Pemasaran

Menurut Tjiptono (2011:2), Manajemen pemasaran merupakan sistem total aktivitas bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga, dan mendistribusikan produk, jasa dan gagasan yang mampu memuaskan keinginan pasar sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasional.

Pemasaran perlu dilakukan oleh perusahaan baik itu barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya, dimana secara langsung berhubungan dengan konsumen. Kegiatan pemasaran juga dapat diartikan sebagai kegiatan manusia yang berlangsung dalam kaitannya dengan pasar.

Untuk pemasarannya, pihak hotel menyewa jasa fotografi untuk memotret berbagai hasil makanan yang telah dibuat yang nantinya hasil foto tersebut akan digunakan untuk diunggah di media sosial akun milik pribadi Hotel Park Hyatt Doha. Pihak hotel sangat memanfaatkan media sosial yang ada untuk mempromosikan agar para khalayak tertarik untuk berkunjung atau menginap di Hotel Park Hyatt Doha.

2.5.4 Sumber Daya Manusia (SDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder (Kasmir, 2016:25).

Terdapat beberapa kebijakan dalam proses rekrutmen sumber daya manusia pada Hotel Park Hyatt. Pertama tingkat pendidikan minimal sekolah menengah atas (SMA) atau SMK. Kemudian melakukan proses interview dengan pihak hotel, apabila telah disetujui para kandidat akan disuruh untuk menyajikan hidangan untuk *executive chef* yang dibuat sendiri di dapur hotel yang nantinya akan dipresentasikan untuk menjadi penilaian perekrutan koki.

Untuk tunjangan dan gaji akan diberikan disetiap akhir bulan pada tanggal 28 termasuk untuk para pemegang dan juga akan diberikan akomodasi berupa tempat tinggal, makan, dan transportasi. Kegiatan pelatihan atau training dilaksanakan setiap bulan sekali di awal bulan.