

## BAB II

### GAMBARAN UMUM DOUBLETREE BY HILTON SURABAYA

#### 2.1 Profil

Pada awalnya, hotel ini merupakan tempat swalayan yang terkenal di kota Surabaya, yaitu swalayan aurora. Tetapi, sempat terjadi peristiwa kebakaran yang menyebabkan gedung tersebut sudah tidak terpakai lama, sehingga dibangunlah hotel DoubleTree by Hilton Surabaya. Salah satu faktor yang membuat hotel ini terkenal adalah dengan adanya banyak penjual rokok impor, lengkap dengan bea cukai dan harga yang murah.

Terletak di tengah kota Surabaya, tepatnya Jl. Tunjungan 12 Surabaya. DoubleTree by Hilton menawarkan akomodasi dan fasilitas yang memadai, ruang acara & pertemuan besar yang memiliki luas total 4 lantai, ruang pertemuan di teras atap dengan pemandangan 360 Derajat, makan kitchen restoran prasmanan & *A la carte* lokal, *Lounge Executive* besar dengan teras yang berada diluar ruangan, bar teras atap di lantai 22, perpaduan hidangan & minuman tradisional yang unik dan kreatif.

Terdiri dari berbagai macam *Ballroom* dengan berbagai ukuran untuk memenuhi acara, yakni : Tunjungan Grand Ballroom, 360 Degrees, Tunjungan Ballroom B, Tunjungan Ballroom A, Junior Ballroom, A+B, Vision, Tunjungan Ballroom C, Junior Ballroom A, Junior Ballroom B, Java Boardroom, Genteng, Vision 1, Vision 2, Vision 3, Genteng 1, Genteng 2, Innovation 1, Innovation 2.

Dengan menyediakan total 310 ruangan kamar, Ada 11 jenis tipe kamar, yang terbagi menjadi 4 kategori. *Guest Rooms* terdiri dari 3 macam, yaitu : King Guest Room, King Deluxe Room, dan Twin Guest Room. *Suites* terdiri dari 5 macam, yaitu : King Deluxe Suite, King Corner Suite, King Loft Duplex Suite, King Premium Suite, dan King Presidential Suite.

*Executive* terdiri dari 2 macam, yaitu : King Executive Room with Lounge Access dan Twin Executive Room with Lounge Access. *Accessible* hanya ada 1 macam, yaitu King Accessible Room.

Cloud22 *Rooftop Bar*, area dengan pemandangan panorama kota dari lantai 22. Tersedia berbagai minuman menyegarkan, makanan lezat, dan hiburan meriah, berfungsi juga sebagai ruang acara untuk acara spesial. Nikmati sarapan, makan siang, dan makan malam di Makan Kitchen, terletak di lantai pertama, restoran yang menyajikan masakan Indonesia, Cina, dan Kolonial dengan dapur interaktif langsung. The Koffee Deli & More terletak di lobi hotel, menyajikan kopi atau teh yang diseduh secara khusus dan jus segar. Para tamu juga dapat menikmati makanan ringan seperti sandwich, kue kering, kue dan manisan.

## **2.2 Visi dan Misi**

Visi : To fill the earth with the light and warmth of hospitality-by delivering exceptional experiences every hotel, every guest, every time.

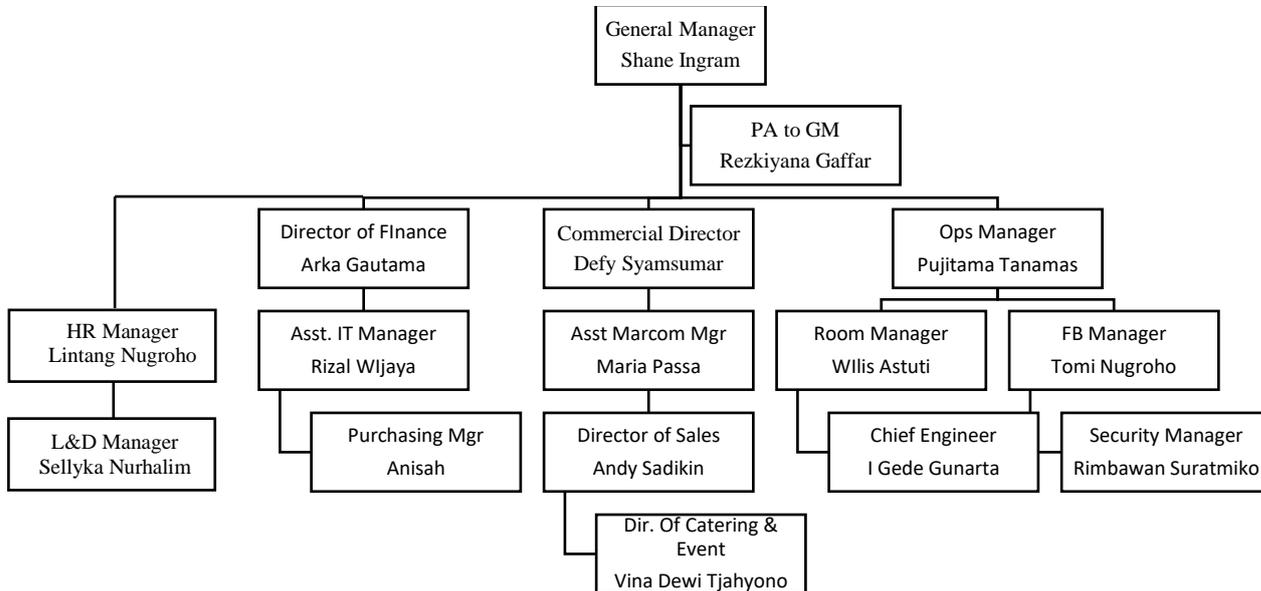
Misi : To be the most hospitable company in the world by creating heartfelt experiences for guests, meaningful opportunities for team members, high value for owners and a positive impact in our communities.

Values : Hospitality, Integrity, Leadership, Teamwork, Ownership, Now.

## 2.3 Struktur Organisasi

Gambar 2.3.1 Struktur Organisasi

### Leadership Organization



- Front Office

Departemen yang terletak dibagian paling depan hotel, memiliki tugas untuk mengurus *Check-in* dan *Check-out* tamu, menyambut tamu dengan memberikan welcome cookies khas DoubleTree by Hilton, dan memastikan kamar siap dihuni oleh tamu hotel yang menginap.

- House Keeping

Departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restaurant, bar dan outlet yang tersedia didalam area hotel.

- Engineering

Departemen yang bertugas menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan peralatan, dan mesin yang ada di hotel. Perawatan, perbaikan, kerusakan, sampai penggantian suku cadang atau alat dan mesin yang baru.

- Culinary

Departemen yang bertugas menyiapkan dan menyajikan makanan, yang menarik dan menggugah selera untuk para tamu yang datang menginap. Selain itu, departemen kuliner juga bertugas untuk memproduksi makanan yang akan didistribusikan ke seluruh area hotel.

- Food & Beverages

Departemen yang bertanggung jawab terhadap pelayanan dan penyediaan makanan dan minuman, bagi para tamu yang menginap di hotel maupun restoran.

- Human Resources

Departemen yang bertanggung jawab untuk menerima dan memposisikan seseorang, sesuai dengan *skill* yang dimilikinya. Termasuk menyelesaikan masalah, yang dialami oleh karyawan selama bekerja.

- Finance

Departemen yang bertanggung jawab menangani semua urusan administrasi keuangan, mulai dari pengeluaran hingga pendapatan hotel. Termasuk Ketika hotel mengadakan promosi, pembayaran pajak, dan sebagainya.

- Security

Departemen yang bertugas menjaga dan memelihara keamanan, serta ketertiban yang ada didalam area hotel maupun area diluar hotel.

## 2.4 Strategi Bisnis

Berlokasi strategis dekat dengan Tunjungan Plaza dan Museum Surabaya, serta dekat dengan akses menuju bandara. DoubleTree by Hilton Surabaya dibangun sebanyak 20 lantai yang mencakup 310 kamar dengan pemandangan kota, memberikan fasilitas yang berfokus pada teknologi. Menyediakan fasilitas tempat *gym*, tempat *playground*, dan bar dilantai *rooftop*.

## **2.5 Aspek Manajemen**

### **2.5.1 Manajemen Produksi**

Area kitchen menghasilkan produk-produk yang baru setiap hari, karena melakukan proses produksi beraneka macam jenis makanan. Pada proses pengadaan bahan, setiap harinya masing-masing departemen melakukan pemesanan bahan baku kepada departemen *purchasing*.

### **2.5.2 Manajemen Keuangan**

Setiap transaksi pembelian barang, diatur oleh tim manajemen *purchasing*. Setelah melakukan transaksi pembelian, nota pembayaran diberikan kepada tim manajemen *finance*. *Finance* bertugas untuk mencatat setiap pengeluaran, pendapat, atau segala transaksi yang dilaksanakan oleh pihak hotel.

### **2.5.3 Manajemen Pemasaran**

Doubletree by Hilton Surabaya, banyak melakukan promosi melalui media sosial Instagram. Dengan membagikan banyak gambar-gambar menarik, tentunya akan menarik perhatian para calon pengunjung. Selain melakukan promosi melalui media sosial, departemen *marketing* juga banyak mengeluarkan berbagai penawaran menarik.

### **2.5.4 Sumber Daya Manusia (SDM)**

Setiap bulan, dilakukan kegiatan pertemuan para sesama magang atau *trainee gathering*. Hal ini bertujuan untuk saling memperkenalkan para team member, menjelaskan tentang peraturan yang harus ditaati, etika dan perilaku yang selalu diingat, dst.