BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1. Tinjauan Tentang Hotel Cemerlang Bandung

3.1.1. Sejarah Hotel Cemerlang

Berdasarkan Akte Notaris Eliawati Hostiadi, SH Nomor 106, tanggal 19 Mei 1993 berdiri **PT. GUNUNG TANGKUBAN PERAHU PERMAI**, tujuan utama dari perseroan terbatas ini adalah untuk membuka usaha jasa pariwisata. Usaha jasa yang pertama adalah Hotel.

Segera setelah berdirinya **PT. GUNUNG TANGKUBAN PERAHU PERMAI**, bangunan yang terletak di Jalan Pasirkaliki No. 45 Bandung dahulu **PT. AFIAT PHARMACEUTICAL INDUSTRIES** diadakan penelitian bangunan yang akan dijadikan hotel.

Setelah lulus test fisik bangunan dan dinyatakan layak untuk dijadikan fasilitas umum (Hotel) maka pada bulan November 1993 dimulai pembangunan dan renovasi gedung dengan memperkuat fondasi dari bangunan tersebut dari 2 lantai menjadi 3 lantai. Penguatan pondasi bangunan menghabiskan waktu 5 (lima) bulan dan renovasi fisik bangunan menghabiskan waktu 15 bulan dimulai dari Maret 1994.

Setelah bangunan dan renovasi selesai, bangunan itu diberi nama Hotel Cemerlang Bandung. Nama Hotel Cemerlang Bandung adalah atas dasar saran dari petugas Direktorat Jendral Hak Cipta, Paten, dan merek dengan Nomor: H4.HC0101, tanggal 12 September 1994.

Awal rencana pembangunan Hotel adalah Hotel Kelas Melati yang perkembangan selanjutnya menjadi Hotel Berbintang 2 (dua) dengan fasilitas kamar hotel berbintang 3 (tiga). Pertimbangan hotel berbintang dua adalah melihat kondisi bangunan, luas kamar dan fasilitas pelengkap yang sudah cukup memadai untuk hotel bintang 2 (dua).

Pada tanggal 10 Juni 1995 Hotel Cemerlang Bandung diresmikan pembukaannya oleh Bapak Walikota DT II, Kotamadya Bandung dan dihadiri oleh Pejabat dari Kanwil VI Deparpostel Jabar, Diparda DT I Jabar, Diparda DT II Kotamadya Bandung, serta Pejabat Muspida setempat. Hotel Cemerlang saat ini dikelola langsung di bawah **PT. GUNUNG TANGKUBAN PERAHU PERMAI** dengan kemampuan terbatas pengelola terus berusaha untuk memberikan yang terbaik setiap tamu yang datang dan menggunakan fasilitas yang tersedia.

Hotel Cemerlang bandung berdiri diatas lahan seluas 3500 m^2 dengan luas bangunan 4800 m^2, yang terdiri dari 77 Kamar, *Coffee shop*, *Restaurant*, *bar*, *Karaoke*, dan 3 ruang pertemuan.

Hotel Cemerlang Bandung memiliki 77 kamar, tetapi masih dalam tahap renovasi. Terdiri dari :

- *SUPERIOR* = 63 kamar

  Berada di lantai 1, 2, dan 3

  Menghadap ke Jalan Kesatriaan samping Hotel Hilton

  Tanpa *balcony* dan semua kamar *twin bad dan single bad*

- *TEMATIC ROOM* = 10 kamar

berada di lantai 1, 2, dan 3

Tematic Room ini sangat unik karena setiap kamarnya berbeda-beda satu dengan yang lainnya.

Tanpa *balcony*

Semuanya *King Size bed*

Mempunyai beberapa *connecting room* dengan *Tematic Room* lainnya.

- *EXECUTIVE ROOM* = 3 kamar

Berada dilantai 2 dan 3.

Tanpa *Balcony*

Semua kamar *King size bed*

Kamar *Executive Room* biasanya sering dipakai untuk *Wedding* (kamar pengantin)

- *SUITE ROOM* = 1 kamar

Berada di lantai bawah

tanpa *balcony*

Dilengkapi dengan fasilitas *living room*, ruang kerja, *lugged room.*

Semua kamar dilengkapi dengan sambungan telepon langsung Internasional, sistem pengamanan kunci elektronik , pengatur suhu, radio, *mini bar*, kamar mandi, TV cable dilengkapi *remote control* dengan saluran *satelit multilingual*, tegangan listrik 220 volt, *wardroe, luggage rack, TV & Refrigerator rack, mini bar, writing table, writing chair, round table, chair, head board, bed, nakast, art work.*

Selanjutnya untuk memperbaiki fasilitas dan kenyamanan konsumen, Hotel Cemerlang Bandung terus menerus melakukan renovasi hotel dan renovasi yang sekarang dilakukan Hotel Cemerlang Bandung pada tanggal 5 januari 2010 adalah fasilitas kamar, *cooffe shop* dan *lobby* hotel.

3.1.2. Visi Hotel Cemerlang Bandung

Menjadi kelompok usaha di Indonesia, yang tumbuh secara berkesinambungan untuk memberikan manfaat bagi *stakeholder* di sektor : *Properti, Hospitality, dan Industri*

3.1.3. Misi Hotel Cemerlang Bandung

1. Mengutamakan sikap positif dan kinerja yang berorientasi pada penciptaan keuntungan.
2. Menjadi yang terbaik pada bidang usaha pariwisata dan menjadikan Hotel diurutan teratas.

3. Tumbuh dengan melakukan inovasi terhadap pasar.
4. Menjungjung tinggi kedisiplinan dan kerja sama (*team work).*

3.1.4. Logo Hotel Cemerlang Bandung

Perusahaan memiliki logo sebagai identitas yang menunjukkan citranya di mata konsumen, seperti halnya Hotel Cemerlang Bandung memiliki logo yang dapat dilihat pada gambar 3.1 sebagai berikut:

Gambar 3.1

Logo Hotel Cemerlang Bandung



Sumber: Dokumentasi Hotel Cemerlang Bandung

Dari gambar 3.1 diatas dijelaskan bahwa, bentuk logo dari Hotel Cemerlang Bandung adalah lambang huruf C dan tampak seperti bulan sabit yang melambangkan inisial dari Hotel Cemerlang Bandung, karyawannya dalam satu kesatuan dan mengharapkan para tamu terus datang. Serta warnanya yang biru seperti langit biru yang cerah melambangkan agar Hotel Cemerlang Bandung selalu terdepan, berada diatas, dan pelayananannya yang penuh dengan rasa kekeluargaan serta tetap eksis ditengah persaingan.

Pertengahan tahun 2010, bertepatan dengan hari ulang tahun Hotel Cemerlang Bandung yang ke 15 pada tanggal 10 Juni 2010 Hotel Cemerlang Bandung mengganti logo lama menjadi logo yang baru. Adapun arti dan makna logo Hotel Cemerlang Bandung yang baru sebagai berikut:

Gambar 3.2.

Logo Hotel Cemerlang Bandung yang Baru



Sumber: Dokumentasi Hotel Cemerlang Bandung

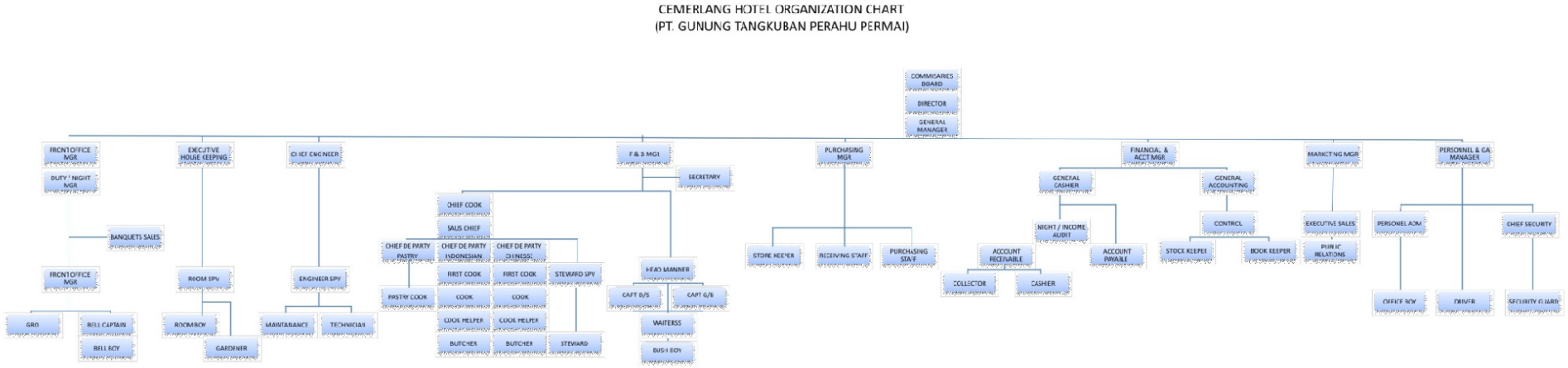
Berdasarkan Gambar 3.2 yang terdapat di logo baru berbetuk huruf C yang menggambarkan percikan ombak melambangkan semangat yang gelora dan dinamis selalu berubah dalam peningkatan melayani para tamu. Warna dari logo Hotel Cemerlang Bandung melambangkan kecermelangan dengan wujud warna orange didasar yang terus muncul ke atas dengan warna kuning mas yang berarti Cemerlang bagai kemilau emas. Di logo tersebut ada tulisan Hotel yang melambangkan bagunan hotel yang berdiri kokoh tanpa tergoyahkan, tulisan Cemerlang yang dinamis melambangkan kelenturan dan keluwesan karyawan dalam memberikan kenyamanan bagi tamu.

3.1.5. Struktur Organisasi Hotel Cemerlang Bandung

Struktur dapat diartikan sebagai suatu susunan dan bagian-bagian atau posisi-posisi dalam suatu perusahaan yang mana setiap bagian tersebut saling berhubungan yang ditunjukan dengan garis. Struktur organisasi juga merinci pembagian tingkatan aktivitas yang berkaitan satu sama lainnya, sampai tingkat tertentu ia juga menunjukan tingkat spesialisasi dari aktivitas kerja.

Agar dapat berjalan dengan baik, lancar dan teratur setiap organisasi perlu menyusun struktur organisasi yang berguna untuk menetapkan pembagian tugas, pendelegasian tugas, pembagian dan penempatan pegawai pada posisi tertentu. Adapun struktur organisasi secara keseluruhan yang terdapat pada Hotel Cemerlang Bandung dapt dilihat pada gambar 3.3 sebagai berikut :

Gambar 3.3
Struktur Organisasi Hotel Cemerlang Bandung



Sumber: Marketing Hotel Cemerlang Bandung

Hotel Cemerlang Bandung Dipimpin langsung oleh Direktur Utama dan untuk Operasional sehari-hari tanggung jawab Departemen *Head* masing-masing yang terdiri dari beberapa bagian yaitu :

Front Office Manager (FO), Executive Housekeeper (HK), Food & Beverage Manager (FBM), Fibnancial & accounting (FAM), Marketing Manager dan Personal & General Affairs Manager (PGAM), mereka merupakan pimpinan langsung dari setiap departemen yang telah disebutkan diatas. Pembagian struktur organisasi untuk setiap departemen dapat dilihat seperti yang tercantum di dalam bagan struktur organisasi.

3.1.6 *Job Description* Hotel Cemerlang Bandung

1. *Sales and Marketing Direktor Organizational Relationship*

TUGAS POKOK :

Bertanggung jawab atas pengelolaan dan pelaksanaan dari pada *Planning, Organizing, Staffing* (bersama-sama dengan management) *Excuting, Controlling,* and *Innovating* terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pemasaran didepartemennya.

Bertanggung jawab atas segenap upaya promosi penjualan dan pemasaran di departemennya yang di tujukan untuk meningkatkan kebutuhan hotel.

Melaksanakan riset dan analisa pemasaran termasuk kebutuhan pasaran tamu yang dikehendaki hotel serta mengkoordinasikan

upaya tersebut dengan pimpinan departemen lainnya untuk pemenuhan kebutuhan tersebut.

Tugas dan Tanggung Jawab ;

1. Bertanggung jawab atas perbuatan rencana pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan hotel termasuk analisa produk, saingan, komunikasi, strategi dan tindak lanjut yang harus dilaksanakan, promosi penjualan, dan pencapaian sasaran dari pemasaran yang potensial.
2. Membawakan citra terbaik hotel didalam setiap kesempatan dan penampilan dilingkungan masyarakat dalam dan luar negeri dengan cara membina dan mempertahankan standard citra terbaik.
3. Mempersiapkan data pelengkap untuk pembuatan anggaran penjualan dan pemasaran termasuk penjadwalan dan sasaran untuk iklan dan promosi.
4. Merancanakan dan mengembangkan promosi khusus dengan koordinasi dari departement lainnya dalam rangka program peningkatan penjualan, citra, dan mutu pelayanan yang terbaik
5. Mempersiapkan strategi promosi dan kelengkapan operasi kantor *sales and marketing department*.
6. Memantau upaya pemasanga iklan dan promosi yang dilaksanakan sejalan dengan rencana anggaran periklanan.

7. Mengelola, membina, memimpin, melatih, memotivasi dan mengontrol seluruh tenaga *staff sales and marketing department.*
8. Menghadiri rapat mingguan pimpinan department dan melaksanakan rapat penjualan dan pemasaran dengan *staff* pemasaran dan dengan department lainnya bila diperlukan.
9. Menjamu para pelanggan dan relasi hotel sesuai kebutuhan, menerima dan mengevaluasi *guest comments* baik berupa sanjungan maupun keluhan tamu-tamu perihal mutu standard produk dan pelayanan hotel serta menyampaikannya kepada *management*.
10. Bertanggung jawab atas laporan bulan evaluasi hasil penjualan dan pemasaran termsuk pula penjelasan upaya pemasaran, promosi, *sales cells*(telepon dan langsung), *sales trip*, daftar penyelenggaraan banquet, seminar, konfrensi, dan acara khusus yang diselenggarakan di hotel.
11. Memantau pelaksanaan peraturan tata tertib hotel di departmentnya agar dapat terlaksana sebagaimana mestinya.
12. Melakukan tugas-tugas lainnya sesuai dengan permintaan *management* dan/atau peraturan tata tertib hotel.

2. *Sales Executive*

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Memelihara dan mengembangkan usaha / bisnis dari langganan yang ada di daerah / *account*nya masing-masing serta berusaha meningkatkan dan menambah usaha / bisnis dari daerah / *account* baru.
2. Menyusun rencana dan menyampaikan laporan hasil *sales cells* secara mingguan dan bulanan termasuk permintaan-permintaan khusus atau *complaint* dari langganan.
3. Turun ke jalan untuk *Sales Cells* bersama *Sales and Marketing Director* bila diperlukan.
4. Malaksanakan instruksi dan petunjuk-petunjuk dari *Sales and Marketing Director* bila diperlukan.
5. Bekerja sama dengan department lainnya agar tercapai pelaksanaan tugas dengan rapi dan lancer.
6. Menyampaikan rencana kerja bulanan satu minggu sebelum bulan berjalan.
7. Patuh pada peraturan kerja buruh dan perusahaan.
8. Malaksanakan tugas-tugas lainnya yang tidak tercantum dalam *job description* dari waktu ke waktu sesuai dengan perintah atasannya.

3. *Food & Beverage Manager*

Fungsi Utama :

1. Bertanggung jawab dari proses yang tiada akhir dari: Perencanaan, Pengorganisasian, *Staffing*, Pelaksana, dan Pengendalian di *F & B Department*.

2. Mengkoordinasikan pekerjaan semua staf pelayanan dalam rangka untuk mencapai kelancaran operasi, dan mendapatkan pendapatan yang optimal di semua *outlet*.

3. Bertanggung jawab untuk operasi menguntungkan seluruh *F&B Department*.

Kewajiban dan Tanggung Jawab :

1. Untuk mengawasi staf, jadwal jam kerja, libur umum, cuti tahunan, cuti sakit menyerahkan formulir dan menindaklanjuti unpredicament ini karyawan. Pengawas akan menjaga kepala departemen dan Manajer Personalia informasi mengenai status karyawannya melalui bentuk-bentuk yang tepat dan perlu diberikan secara lisan.
2. Untuk membaca, memeriksa dan menindaklanjuti laporan buku log dari setiap outlet dan akan melaporkan hasil temuannya kepada *General Manager*.
3. *Set-up* sebuah program pelatihan, jadwal kuliah *reguler*, memelihara catatan dan penilaian.

4. Menghadiri semua biasa dan tambahan pertemuan biasa Makanan & Minuman.
5. Memiliki pertemuan *reguler* dengan *staf*.
6. Mempekerjakan, kereta panduan dan mengevaluasi kinerja Makanan & Minuman Personil: *Shift* personil sesuai dengan keahlian untuk berbagai Makanan & Minuman sub bagian dan *outlet*.
7. Berpartisipasi dalam penentuan tujuan makanan & minuman.
8. Mempertahankan hubungan kerja yang erat dengan *Executive Chef* dan *Sous Chef* dan Kepala Pejabat.
9. Akan bertanggung jawab untuk mengatur semua jadwal kerja staf layanan dengan persetujuan *General Manager*.
10. Selain Makanan & Minuman pengetahuan teknis, ia harus mengikuti negara hukum perburuhan.
11. Untuk berusaha terus menerus untuk kualitas pelayanan yang lebih baik, kesopanan dan efisiensi.
12. Untuk menjadi sadar akan kerusakan dalam bidang layanan, pencurian dan kerugian. Untuk memperbaiki kelainan seperti itu bersama-sama dengan kepala pramugara dan menjaga *General Manager* informasi.
13. Saran mengedepankan kreativitas, kinerja yang lebih baik, pencapaian operasi.
14. Untuk menjadi sadar dan mengikuti api / peraturan keamanan.

15. Untuk melakukan semua tugas-tugas lain selain di atas yang diminta oleh manajemen hotel dan / atau *supervisor* langsung dan tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan di atas.

4. *Front Office Manager*

Fungsi Utama :

1. Bertanggung jawab atas tidak pernah berakhir proses perencanaan, pengorganisasian, kepegawaian, *controlling*, berinovasi, mewakili fungsi melekat pada Departemen, di bawah bimbingan *General Manager*.
2. Bertanggung jawab atas keseluruhan operasi kantor depan: usaha-usaha mengarah departemen untuk meningkatkan penjualan maksimum dalam semua kategori ruangan dan pusat bisnis, operator dan / atau area dari hotel melalui suara dan efisien usaha penjualan disesuaikan dengan kebutuhan hotel.
3. Berinteraksi dengan tamu, sekarang dan calon *klien*, pesaing dan Manfaat lain kartu anggota.
4. Melakukan riset pasar dan analisis termasuk kebutuhan pasar bahwa hotel dapat memuaskan dan berkoordinasi dengan semua kepala departemen ke arah upaya memuaskan kebutuhan tersebut.

5. *Up date* data dan memelihara hubungan dengan berulang tamu.

Tugas Umum :

1. Menetapkan tugas dan bergeser ke karyawan dan mengawasi kegiatan untuk memastikan kepatuhan ke hotel kebijakan dan prosedur operasi.
2. Aktivitas berpartisipasi dalam menjual kamar, *outlet* melalui keterlibatan pribadi dengan semua berulang *klien*, perusahaan potensial.
3. Konstan mempertahankan standar layanan pemeriksaan untuk menjamin standar diharapkan terus hotel layanan, kualitas, kebijakan dan praktek.
4. Menjaga sering berhubungan dengan tamu dan *VIP* dan efisien kesepakatan mengenai permintaan khusus, pemesanan, keluhan di kamar atau area fungsional lainnya dari hotel dan berusaha untuk memuaskan dan cepat penyesuaian keluhan, permintaan khusus.
5. Mengawasi dan menangani surat-menyurat yang berkaitan dengan semua aspek reservasi dan bertanggung jawab untuk menjaga kontrol yang sangat dekat ruang pemesanan untuk menjamin kemampuan tetapi tidak kondisi *oversold* dan mengontrol status memesan berat, ketersediaan dan kondisi kamar dan *suite*.
6. Menjaga kontrol ketat mengeluarkan atau mengganti kunci kamar tamu hilang.
7. Menetapkan dan memelihara komunikasi internal yang efektif / koordinasi untuk memastikan kerja sama tim dan produktivitas yang optimal.

8. Memonitor dan memelihara sistem pemesanan untuk memastikan mengikuti prosedur dan efisiensi.
9. Cek laporan harian semua buku-buku dari berbagai daerah dari Departemen dan memutuskan tindakan yang diperlukan yang akan diambil pada hal-hal tersebut di dalamnya dan / atau menginformasikan pengelolaan melalui atasan langsung, dari orang-orang di luar wewenang.
10. Bekerja sama dengan kelompok wisatawan *konvensi* dan penyelenggara untuk membantu perencanaan mereka kedatangan, mulus *check-in* dan *check out* tamu prosedur dan memuaskan akomodasi
11. Bertanggung jawab untuk menetapkan dan mengikuti program pelatihan dan pelatihan yang berkesinambungan pada pekerjaan *staf* di daerah-daerah di bawah tanggung jawabnya upaya pelatihan berkoordinasi dengan Departemen Personalia dan bekerja sama dalam mempromosikan dan melaksanakan kebijakan hubungan dengan karyawan hotel.
12. Ruangan khusus untuk mengawasi alokasi dan ruang masa depan *blockings* dan memeriksa kamar dan *suite* fisik bersama-sama dengan Pengurus Rumah Tangga dengan kecepatan minimal 30 kamar seminggu, dan berkoordinasi dengan Pengurus Rumah Tangga *Eksekutif* dan *Chief Engineer* perbaikan, harus ada kebutuhan apa pun. Untuk menghasilkan mingguan, bulanan dan tahunan hunian prakiraan, termasuk dasar penyusunan anggaran.
13. Bertanggung jawab untuk menjaga semangat yang baik dan menegakkan disiplin pegawai di bawah pengawasan, bila perlu. Juga mengawasi penampilan rapi dan bersih dari *alls*.

14. Membuat laporan bulanan untuk Management termasuk:
    - Pasar *breakdown* (tamu profil)

5. ***Human Resources Manager***

Fungsi Utama :

Rencana, Program, Kebijakan, Prosedur, Pemeliharaan, Koordinasi, Actuating dan pengawasan atas *Recruitment* dan Seleksi Pribadi karyawan, kesejahteraan, upah dan gaji juga Pelatihan dan Pengembangan dan hal-hal umum untuk mendukung Hotel Operasi. Dan mengkoordinasikan fungsi-fungsi SDM dan kegiatan dengan *regional* dan *staf* perusahaan yang sesuai.

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Untuk penelitian dan pelaksanaan standar pekerjaan juga untuk memastikan bahwa prosedur-prosedur tersebut telah berjalan dengan baik.
2. Untuk menyiapkan, membuat dan melaporkan kegiatan pekerjaan pada Mereka bertanggungjawab untuk meningkatkan yang efektif efisien.
3. Untuk membantu dan melestarikan dan *Coorporation* dengan tim lain yang ada tunduk dan aturan aturan akan dilakukan melalui hubungan yang baik tanpa produktivitas menurun.
4. Kerjasama dengan Kepala departemen untuk mengendalikan aturan yang telah dibuat sebelumnya.

5. Untuk mencegah dan menjaga semua peralatan kerja, dan kerjasama untuk keselamatan dan kesehatan *estabilish* aktivitas kerja.
6. Untuk menerapkan tata kerja lain yang terkait dengan tugas utama sesuai dengan instruksi ketertiban dan Atasan.
7. Untuk menjalankan dan membuat menyarankan untuk *Manajer* Umum juga melaksanakan pekerjaan utama dengan rincian Perencanaan, program *Recruitement*
8. Untuk mencari tenaga kerja *prefare* pemohon dan segala sesuatu yang berkaitan dengan perencanaan tenaga kerja, untuk wawancara kontrol verifikasi data dari pemohon.
9. Untuk mengirim saran tenaga kerja proposal untuk *Manajer Umum planning.*
10. Untuk akurat perekrutan karyawan juga melaksanakan penempatan karyawan yang tepat sesuai dengan organisasi perusahaan yang ada.
11. Untuk melaksanakan pekerjaan atau memberikan nasihat kepada direktur tentang sistem upah yang bisa membuat motivasi kerja dan gaji bulanan untuk mengevaluasi dan regulary research upah dan analisis deskripsi pekerjaan juga untuk penelitian analisis pasar tenaga kerja.
12. Mengkoordinasikan dan melaksanakan program kesejahteraan karyawan seperti, olahraga, tenaga & kesehatan keluarga, untuk mengelola asuransi dan pensiun buruh, juga mencegah perlindungan keselamatan dan karyawan ruang makan.

13. Untuk mengatur program pengembangan tenaga kerja dengan *General Manager* pada hal-hal formal dan informal meliputi *maintanance* file asli dan file diperbarui karyawan.
14. Berkoordinasi dengan pemerintah terkait dengan peraturan yang berlaku termasuk perjanjian kerja yang terkait dan mewakili perusahaan untuk memberikan pemecahan masalah berkaitan dengan hukum dan tindakan tenaga kerja.
15. Melakukan koordinasi dengan semua kepala departemen karyawan untuk melaksanakan peraturan dan untuk memastikan bahwa aturan telah terpenuhi dengan baik.
16. Untuk mengontrol langsung upah dan gaji, seiring waktu, transportasi, tunjangan makan, pajak juga fasilitas medis.
17. Untuk memeriksa masalah-masalah pribadi yang terkait seperti: tenaga kerja, pergantian buruh, standar kinerja, manusia dan hubungan industrial, motivasi dan moral, pasar tenaga kerja.
18. Untuk merumuskan dan saran proposal untuk Manajer Umum kepolisian dan keamanan terkait secara langsung mengendalikan dan mengendalikan *undirectly* keamanan hotel.
19. Untuk mengatasi masalah karyawan terjadi di pengadilan juga memberikan pemecahan masalah yang terkait masalah karyawan.
20. Mengkoordinasikan standar & aturan perusahaan kepolisian dengan departemen terkait.

21. Untuk melaksanakan kegiatan lain seperti: pelayanan karyawan, pengendalian, dan saran karyawan dengan kebutuhan.
22. Untuk melaksanakan tugas sesuai instruksi Manajer Umum pesanan.
23. Untuk menentukan kepolisian hotel dan harus tunduk oleh karyawan dan mengendalikan pelaksanaannya.
24. Untuk karyawan analisis dan mempertimbangkan permintaan dari departemen dan pastikan untuk menerima dan menolak melalui permintaan karyawan.

6. *Executive Chef*

Fungsi Dasar :

Bertanggung jawab atas perencanaan, mengarahkan, mengendalikan, mengkoordinasikan dan berpartisipasi dalam kegiatan semua karyawan yang terlibat dalam memasak, menyiapkan makanan di semua outlet makanan dan daerah *Kitchen*. Bekerja erat bersama-sama dengan Manajemen mengenai tekad menues dan standar / kualitas yang diperlukan.

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Periksa dan menyetujui permintaan resmi dari *outlet* Dapur direncanakan didasarkan pada menu dan fungsi atau hunian hotel.
2. Pasar mempersiapkan Daftar, menunjukkan jenis makanan, kualitas dan kuantitas.
3. Perkiraan konsumsi makanan dan permintaan resmi pangan dan *Kitchen* persediaan, pengiriman memeriksa makanan tidak tahan lama.
4. Tinjauan menu, menganalisis resep, menentukan makanan, tenaga kerja dan biaya *overhead* dan rancangan menu harga item, menganugerahkan dengan Makanan & Minuman *Manager* dan Biaya harga *Controller* pada menu.
5. Tanaman atas semua produksi pangan dan mempertimbangkan:
6. *Forecast.*
7. Kemungkinan jumlah tamu.
8. Supply kondisi, ketersediaan bahan baku, dll
9. Popularitas dari berbagai hidangan.
10. Dan menyetujui rencana pemanfaatan *surplus* pangan.
11. Fungsi menerima lembaran dari Makanan & Minuman *Manager* / *Banquet Sales Manager* / Penjualan dan jadwal persiapan makanan.

3.1.7. Sarana dan Prasarana Hotel Cemerlang Bandung

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Hotel Cemerlang Bandung menyediakan berbagai sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan bisnisnya. Adapun sarana akomodasi berupa kamar hotel dilengkapi dengan sambungan telepon Sambungan Langsung Internasional, system pengamanan kunci elektronik, pengatur suhu, radio,mini bar, kamar mandi, TV yang dilengkapi *remote control* dengan saluran satelit *multilingual,* dan tegangan listrik 220 volt, adapun data perinciannya sebagai berikut :

Tabel 3.1
Sarana dan Prasarana

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah
Akomodasi		
1.	*Superior*	63Kamar
2.	*Tematic Room*	10 Kamar
3.	*Executive Room*	3 Kamar
4.	*Suite Room*	1 Kamar
Restaurant		
12.	*Coffe shop 24 jam*	1
13.	*Goldel Dragon Restaurant*	1
Fasilitas Seminar dan Resepsi		
17.	*Sangkuriang Hall*	1

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah
Fasilitas Seminar dan Resepsi		
18.	*VIP Meeting Room*	1
19.	*Manglayang Meeting Room*	1
Fasilitas Lain		
28.	24 Jam *Laundry and Dry Cleaning*	1
31.	*Beauty Salon*	1
32.	*Tours and Travel Agent*	1
33.	*Safe Deposit Box*	1
34.	*Doctor on Call*	1
35.	*Free Airportand Railway Station Transfer*	1
36.	*Spink karaoeke*	1

Sumber: Marketing Hotel Cemerlang Bandung

3.2. Tinjauan Tentang Konsumen Hotel Cemerlang Bandung

Konsumen yang menginap di Hotel Cemerlang Bandung sangat beraneka ragam baik wisatawan domestik ataupun wisatawan asing, mereka datang dari berbagai negara atau dari beberapa daerah di Indonesia sendiri, ada sekitar 35% konsumen yang berasal dari luar negeri atau wisatawan asing seperti Malaysia, Singapore, Belanda dan Cina yang menginap di Hotel Cemerlang Bandung sedangkan yang lebih banyak menginap di Hotel Cemerlang Bandung adalah wisatawan lokal sekitar 65% yang datang dari berbagai wilayah dan kota di Indonesia seperti dari Jakarta, Bekasi, Yogyakarta dan lain-lain. Semakin banyaknya perusahaan sejenis yang bergerak dalam bidang perhotelan di Bandung menjadi pertimbangan Hotel Cemerlang untuk menarik minat konsumen dengan menciptakan logo baru diikuti dengan peningkatan pelayanan dan suasana sesuai kebutuhan konsumennya.

Konsumen hotel yang datang ke Hotel Cemerlang Bandung memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda, mulai dari lulusan SMA saja sampai dengan pendidikannya S3. Tingkat pendidikan berkaitan dengan pendapat konsumen, dalam hal menyuarakan pendapatnya tentang hotel baik pelayanan, fasilitas, dan kondisi lingkungannya, serta keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Cemerlang.

Dari segi jenis pekerjaan pun, konsumen yang datang/menginap di Hotel Cemerlang Bandung rata-rata seorang *Bussinessman/woman* dan karyawan swasta/BUMN serta PNS yang ingin mengadakan seminar atau

pelatihan. Hotel Cemerlang yang berorientasi pada konsumen berusaha memenuhi pasar konsumennya dengan menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat memperlancar kegiatan para konsumen dalam bisnisnya.

Dalam hal ini tujuan konsumen menginap di Hotel Cemerlang Bandung sangat bervariasi, ada yang menginap untuk urusan dinas atau hanya sekedar tempat untuk beristirahat saja setelah seharian mereka berjalan-jalan di kota Bandung. Hotel Cemerlang yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman dan jasa-jasa lainnya disediakan untuk konsumen dengan selalu berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin, hal tersebut dilakukan untuk membidik para konsumen sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta tujuan mereka berkunjung di Kota Bandung dan menginap di hotel.