

## BABI

### DESKRIPSI BISNIS

#### A. Gambaran Umum Bisnis

##### a. Deskripsi Bisnis

**Hotel Minahasa Manado** merupakan salah satu hotel tertua di kota Manado. Berdiri pada tahun 1931, **Hotel Minahasa Manado** merupakan bangunan rumah yang dibangun dengan konsep rumah bangunan Belanda. Kemudian pada tahun 1965, bangunan tersebut dijadikan *mess* yang digunakan oleh para awak maskapai Garuda Indonesia. Kemudian, pada tahun 1971 dari *mess* berubah menjadi Wisma Minahasa dengan jumlah sebanyak 11 (sebelas) kamar. Pada tahun 1995, Hotel ini sudah berkembang dengan jumlah kamar sebanyak 27 kamar dengan nama PT. Hotel Delisa Minahasa atau disingkat Hotel Minahasa. Hotel Minahasa terus berkembang hingga tahun 2005 dengan menambah fasilitas dan jumlah kamar sehingga menghasilkan 34 kamar dengan tipe berbeda antara lain Standard, Superior, Deluxe dan Suite, termasuk kolam renang, *jacuzzi*, *fitness center*, *sauna* dan *lounge*. Hotel Minahasa terletak di Jalan Sam Ratulangi No. 199. Hotel tersebut mulai dikelola oleh Almarhumah Ibu Lisje Mariana Waworuntu-Waworoentoe biasa dipanggil Ibu Lies. **Hotel Minahasa Manado** memiliki 33 kamar dengan 4 (empat) tipe kamar yang berbeda yaitu President Suite, Suite Room, Deluxe Room dan Standard Room. President Suite dengan luas 105 m<sup>2</sup> sedangkan untuk tipe kamar lainnya dengan luas 20 m<sup>2</sup>. Hotel tersebut berada di pusat Kota Manado, hanya membutuhkan 10 menit untuk berjalan kaki menuju Manado Town Square dimana tempat tersebut merupakan salah satu mall terluas di

Indonesia. **Hotel Minahasa Manado** memiliki 16 karyawan dan tidak memiliki divisi Sales dan Marketing.

### Gambar 1.1

#### Hotel Minahasa Manado (1990)



Sumber : Hotel Minahasa Manado, 2022

Secara lokasi, Jalan Sam Ratulangi merupakan jalan yang sangat padat sehingga hotel tersebut sangat mudah dijangkau. Selain itu, secara kompetitor hotel tersebut mampu bersaing dengan hotel di jalan yang sama dikarenakan **Hotel Minahasa Manado** memiliki harga kamar yang terjangkau dibandingkan dengan competitor.

Adapun daerah Likupang merupakan salah satu destinasi super prioritas yang berada di Kabupaten Minahasa Utara yang berjarak 48 KM dari kota Manado. Daerah Likupang sendiri sangat jauh dari bandara Sam Ratulangi Manado karena berjarak 32 KM yang ditempuh dalam waktu satu jam. Sedangkan, **Hotel Minahasa Manado** berjarak 15 KM yang ditempuh dalam waktu 30 menit sehingga tamu dapat disarankan untuk menginap di hotel yang lebih dekat dengan bandara.

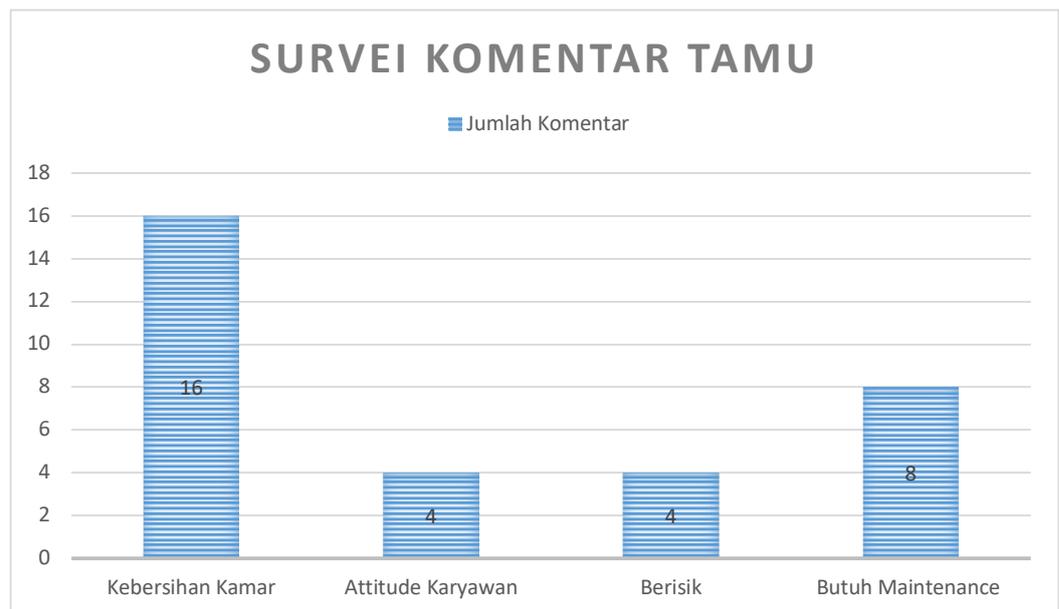
Hotel ini memiliki kolam renang yang berada di area tertinggi hotel sehingga

tamu dapat menikmati pemandangan kota Manado dan lautan dari kolam renang. Kolam renang yang dimiliki hotel tersebut sering digunakan oleh tamu diluar hotel sehingga kolam renang ini memiliki keunikan dari kolam renang hotel competitor.

Berdasarkan data yang diambil dari Trip Advisor pada Desember 2021, **Hotel Minahasa Manado** mendapat komplain dari tamu mengenai kebersihan kamar, kurangnya maintenance pada kamar dan attitude dari karyawan hotel. Menurut tamu yang menulis review pada Trip Advisor, kerjasama tim yang baik, attitude anggota karyawan dan kepemimpinan berdampak pada operasional hotel.

**Gambar 1.2**

**Survei Komentar Tamu Hotel Minahasa Manado**



Sumber : Trip Advisor Hotel Minahasa Manado, 2022

Berdasarkan data dari *Trip Advisor*, Hotel Minahasa Manado memiliki 86 komentar. 16 komentar diantaranya adalah mengenai kebersihan kamar yang kurang terutama dari kebersihan kamar mandi dan kebersihan linen kasur. Selain itu komentar mengenai attitude dari karyawan yang kurang serta lingkungan hotel yang berisik masing masing memiliki 4 komentar dan 8 tamu berkomentar bahwa Hotel Minahasa Manado membutuhkan maintenance dari kamar karena terlihat kuno.

Pada bulan Desember 2021, Hotel ini memperoleh ulasan buruk dari seorang tamu yang bernama Rommy Senduk dengan komentar sebagai berikut.

*“Hotel berada di lokasi strategis, lingkungan sangat bagus tetapi begitu Anda memasuki kamar semuanya berubah. Kamar sangat kotor, semua area toilet berwarna kekuning-kuningan, banyak noda di cermin kamar mandi, banyak semut dan nyamuk. Saya mencoba mengeluh ke meja depan tetapi mereka mengatakan bahwa semut dan nyamuk di dalam kamar adalah normal di hotel butik terbuka mereka. Telepon di kamar tidak berfungsi jadi saya harus menggunakan ponsel saya untuk menghubungi reservasi. Sebagian besar staf memiliki sikap yang buruk, banyak peserta pelatihan sekolah yang jelas tidak dilatih dengan baik oleh staf tetapi tampaknya mereka hanya menggunakannya”*

Maka, kebersihan kamar dan maintenance kamar sangat dibutuhkan oleh Hotel Minahasa Manado mengingat bahwa hotel ini memiliki desain kamar yang kuno, maka penulis membuat pengembangan bisnis dari aspek produk kamar dan pengembangan sumber daya manusia.

Diharapkan dari Tugas Akhir yang penulis susun dapat menemukan manfaat bagi pihak manajemen dan pihak hotel sendiri dan menemukan berbagai solusi yang terjadi pada perusahaan ini.

#### **b. Deskripsi Logo dan Nama**

Berikut adalah logo dari **Hotel Minahasa Manado** yang di buat dengan memperhatikan aspek-aspek yang telah disebutkan.

**Gambar 1.3**

#### **Logo Hotel Minahasa Manado**



Sumber: Olahan penulis, 2022.

Slogan dari Hotel Minahasa Manado sendiri adalah *home away from home*. Dengan lambang pohon kelapa menunjukkan bahwa hotel tersebut sangat cocok untuk berlibur.

#### **c. Identitas Bisnis**

Bisnis ini terletak di Jalan Sam Ratulangi No.199, Manado, Sulawesi Utara, Indonesia dibawah PT. Hotel Delisa Minahasa.

#### **B. Visi dan Misi**

**Hotel Minahasa Manado** memiliki visi dan misi sebagai berikut:

### **VISI**

“Kami berkembang bersama dengan tim yang berbakat dengan sikap positif, kreatif dan inovatif dan dengan pengalaman yang luar biasa yang membuat tamu kami senang dan tersenyum dengan puas.”

### **MISI**

“Kami bertujuan untuk memberikan pelayanan hotel dan resort yang berkualitas dengan pelayanan perhotelan Indonesia yang ramah dengan design yang unik yang akan membuat orang senang dan tersenyum serta memberikan kepuasan kepada semua kalangan”

### **C. Gambaran Umum Model Bisnis**

**Hotel Minahasa Manado** merupakan hotel bintang dua yang berada di Jalan Sam Ratulangi No. 199. Hotel ini memiliki 4 tipe kamar dengan total 33 kamar yaitu 1 kamar President Suite dengan luas 105 m<sup>2</sup> dengan fasilitas living room serta view kota Manado dari kamar. Selain itu, terdapat tipe kamar Suite Room sebanyak 2 kamar dengan luas 20 m<sup>2</sup> namun tidak terdapat living room. Kemudian, tipe kamar selanjutnya adalah Deluxe Room sebanyak 23 kamar dengan luas yang sama, 20 m<sup>2</sup>. Tipe kamar terendah adalah Standard Room sebanyak 5 kamar. Adapun harga kamar tertinggi pada tipe kamar President Suite seharga IDR 2.500.000/malam. Kemudian, untuk tipe kamar Suite Room seharga IDR 1.500.000/ malam. Selain itu, tipe kamar Deluxe seharga IDR 635.000 dan harga terendah dimiliki oleh tipe kamar Standard dengan harga IDR 390.000.

Adapun fasilitas yang ditawarkan oleh hotel ini adalah kolam renang, *jacuzzi*, *fitness center*, jasa laundry, *wifi*, *rental car* dan restoran. Setiap kamar memiliki private balcony atau teras. Selain itu, konsep bangunan hotel Minahasa menyesuaikan dengan kontur tanah dan terdapat banyak ruangan outdoor sehingga membuat tamu merasa nyaman menginap di hotel dimasa pandemi ini.

Menurut data yang diambil, hotel Minahasa mengambil target pasar tamu lokal dan tamu turis.

#### **Gambar 1.4**

#### **Kolam Renang Hotel Minahasa Manado**



Sumber: Olahan Penulis, 2022

**Gambar 1.5**  
**Bentuk *Existing* Kamar Deluxe dari Depan**



*Sumber: Olahan Penulis, 2022*

Kolam renang **Hotel Minahasa Manado** berada di puncak lokasi hotel tersebut, dikarenakan konsep bangunan hotel ini mengikuti kontur tanah, sehingga untuk akses menuju ke kolam renang tersebut menggunakan tangga. Namun, kolam renang hotel ini menjadikan sebuah keunggulan karena kolam tersebut memiliki pemandangan kota Manado dan lautan. Dibandingkan dengan hotel competitor dengan tipe yang sama, hotel ini memiliki keunggulan sendiri.

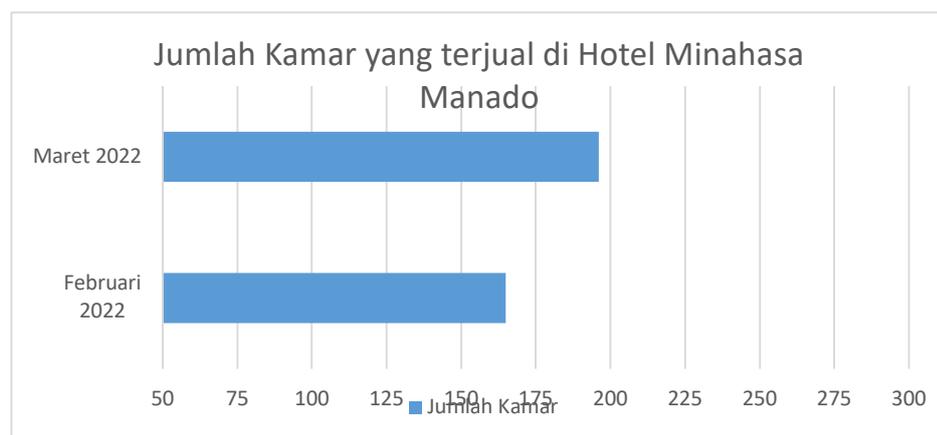
Hotel ini bekerjasama dengan Online Travel Agent seperti *Traveloka* dan *agoda*. Kemudian, hotel ini memiliki situs resmi ([www.hotelminahasa.com](http://www.hotelminahasa.com)) namun terlihat sudah tidak *dimaintenance*. Selain itu, hotel Minahasa memiliki akun Instagram dan Facebook namun jarang aktif. Supplier amenities dan dapur bekerjasama dengan hotel untuk ketersediaan barang.

Apabila tamu ingin melakukan pertemuan di *meeting room*, tamu akan dibawa menuju meeting room atau ballroom milik *Diva Karaoke Manado* dikarenakan hotel ini tidak memiliki meeting room atau ballroom pribadi.

Maka dari itu, penulis ingin mengembangkan bisnis yang sudah berjalan ini dengan membuat fasilitas baru seperti *meeting room / co-working space* berukuran kecil dengan maksimal 25 pax karena menyesuaikan dengan jumlah kamar. Selain itu, penulis ingin merombak nama dari tipe kamar yang sudah tertera di hotel ini dikarenakan tipe kamar yang sudah ada di Hotel Minahasa Manado seperti President Suite, Suite Room, Deluxe Room dan Standard Room tidak memenuhi standar yang berlaku di industry.

#### ***D. TOWS Analysis***

**Gambar 1.6**  
**Penjualan Kamar Februari dan Maret 2022**



Sumber : Olahan Penulis, 2022

Pada bulan Februari 2022, hotel ini mampu menjual 165 kamar dan pada bulan Maret 2022 mampu menjual 196 kamar. ARR (*Average Room Rate*) pada bulan Februari sebesar IDR 335.583 dan IDR 353.877 pada bulan Maret 2022. Penjualan kamar hotel tentunya sangat berpengaruh terhadap pemasukan hotel. Tentunya, setiap hotel memiliki biaya yang harus dibayarkan setiap hari bahkan setiap bulannya. Berikut adalah data perbandingan pendapatan Hotel Minahasa Manado pada bulan Februari 2021 dan Februari 2022.

**Tabel 1.1**  
**Pendapatan Februari 2021 dan Februari 2022**

FEBRUARI	2021	2022
Room Revenue	Rp. 88.317.431	Rp. 55.371.252
Room Sold	247 kamar	165 kamar
Average Room Rate	Rp. 357.560	Rp.335.583
Pool & Restaurant Revenue	Rp. 8.894.134	Rp.5.215.000
<b>TOTAL REVENUE</b>	<b>Rp.97.211.565</b>	<b>Rp. 60.586.254</b>

Sumber: Hotel Minahasa Manado, 2022

Berdasarkan data diatas disimpulkan bahwa Hotel Minahasa Manado mengalami penurunan pendapatan dan penjualan kamar. Hotel Minahasa Manado memperoleh pendapatan sebesar Rp.97.211.565 pada bulan Februari 2021 dan pada bulan Februari 2022, hotel ini hanya memperoleh Rp. 60.586.254. Selain itu, pada sisi penjualan kamar hotel ini mampu menjual sebanyak 247 kamar sedangkan pada tahun Februari 2022, hotel ini mengalami penurunan penjualan kamar sebanyak 165 kamar.

Keunggulan yang dimiliki **Hotel Minahasa Manado** adalah penginapan berbentuk *resort* di tengah kota Manado sehingga menjadi daya tarik pengunjung.

Terutama dimasa pandemi ini, tamu menginginkan rasa aman dan nyaman saat menginap sehingga membutuhkan ruangan terbuka. Selain itu, hotel ini memiliki kolam renang yang memiliki pemandangan kota Manado dan lautan. Apabila dibandingkan dengan hotel competitor dengan bintang yang sama, **Hotel Minahasa Manado** memiliki keunggulan dari segi fasilitas dan konsep bangunan hotel. Berikut adalah table perbandingan **Hotel Minahasa Manado** dengan hotel competitor

Tabel 1.2

**Hotel Minahasa Manado Vs Heine Hotel & Resto**

No	Hotel Minahasa Manado	Heine Hotel Resto
Alamat	Jalan Sam Ratulangi No. 199, Manado	Jalan Sam Ratulangi No.299, Manado
Bintang	2	2
Hotel Style	Family	Business
Fasilitas Kamar	<i>Air Conditioner</i> , Telepon, Complimentary Toiletries, Room Service, Shower, Minibar, Flatscreen TV, Seating Area, Desk	<i>Air Conditioner</i> , Telepon, Complimentary Toiletries, Room Service, Shower
Fasilitas Hotel	Area Parkir, Kolam Renang, Gratis Sarapan, <i>Concierge</i> , <i>Jacuzzi</i> , Coffee shop, 24-hour front desk, <i>Wifi</i> , <i>Gym</i> , <i>Children Activities</i> , <i>Bar</i> , <i>Restaurant</i> , <i>Laundry Service</i> , <i>Breakfast buffet</i>	Area Parkir, Coffee shop, Salon, <i>Concierge</i> , Restaurant, 24-hour front desk, Laundry Service, <i>Children Activities</i>

Harga Kamar (Deluxe)	IDR 375.000	IDR 300.000
Foto Kamar (Deluxe)		
Fasilitas Kamar (Deluxe)	<i>Balcony / Terrace, Coffee / Tea maker, Air conditioning, Complimentary bottled water, television, 20 sqm</i>	<i>Air conditioning, television, complimentary bottled water, desk, tidak diketahui luas kamar.</i>
Ranking	#35 dari 129 hotel di Manado	#37 dari 129 hotel di Manado

Sumber : *Traveloka dan Trip Advisor, 2022*

Dari tabel perbandingan dapat dijelaskan bahwa **Hotel Minahasa Manado** memiliki keunggulan dari segi fasilitas kamar. Untuk tipe kamar Deluxe, hotel Minahasa memiliki sofa dan untuk tipe kamar Deluxe milik Heine Hotel Resto tidak memiliki sofa tersebut. Selain itu, **Hotel Minahasa Manado** memiliki private *balcony* atau teras sehingga tamu dapat merokok di luar kamar sedangkan tipe kamar Deluxe milik Heine Hotel & Resto tidak memiliki fasilitas tersebut. Selain itu, **Hotel Minahasa Manado** memiliki fasilitas kolam renang, gym dan jacuzzi sedangkan ketiga fasilitas tersebut tidak dimiliki oleh hotel competitor tersebut.

Dengan keunggulan yang dimiliki oleh **Hotel Minahasa Manado** tentunya harus diiringi dengan pelayanan dan kepuasan pelanggan hotel. Namun, penulis masih menemukan kekurangan dari hotel tersebut karena masih menemukan *review* negative dari tamu di situs *Trip Advisor*. Hotel ini mendapat rating bintang 3,5 dari 85 komentar. Komentar negative tersebut mengenai maintenance, servis, dan kebersihan kamar.

Hotel minahasa memiliki keunggulan dari segi lokasi, hanya membutuhkan 10 menit berjalan kaki untuk menuju pusat perbelanjaan *Manado Town Square* dan kawasan Megamas dimana kawasan tersebut merupakan kawasan paling populer di Manado. Berikut adalah analisa TOWS dari usaha **Hotel Minahasa Manado** :

**Tabel 1.3**  
**Analisis TOWS Hotel Minahasa Manado**

INTERNAL	KEKUATAN (STRENGTHS)	KELEMAHAN (WEAKNESSES)
1	Lokasi strategis karena berada di pusat kota	Kebersihan kamar hotel kurang sehingga sering menimbulkan komplain
2	Family-friendly karena konsep penginapan berbentuk resort	Maintenance kamar dan area fasilitas public yang kurang
3	Dilengkapi dengan teras dan balcony di setiap kamar yang berada di tengah	Promosi melalui sosial media masih kurang aktif

	kebun sehingga tamu akan merasa nyaman menginap di masa pandemi.	karena pihak hotel jarang mengunggah konten baru di sosial media tersebut.
4	Konsep hotel <i>resort</i> di tengah kota sehingga berbeda dengan hotel kompetitor	Karyawan hotel yang sebagian masih belum terlatih
<b>EKSTERNAL</b>	<b>PELUANG (OPPORTUNITIES)</b>	<b>ANCAMAN (THREATS)</b>
1	Tingkat persaingan rendah karena sebagai hotel bintang dua, hotel ini memiliki keunggulan dibanding dengan hotel bintang dua lainnya	Muncul hotel budget baru yang terletak lebih dekat dengan pusat perbelanjaan Manado
2	Mengundang banyak tamu apabila kebersihan kamar dan manajemen hotel berjalan sangat baik	Review negatif yang sering ditemukan di <i>Trip Advisor, Traveloka dan Google Map</i> sehingga mengurangi kepercayaan tamu terhadap hotel tersebut
3	Wilayah Likupang merupakan destinasi wisata terbaru di Manado sehingga meningkatkan potensi wisatawan untuk berlibur ke Manado	
4	Mampu bersaing dengan hotel kompetitor	

5	Kekurangan hotel yang mudah diatasi karena bersifat Perusahaan Perseorangan (PT) sehingga pemilik dapat berhubungan langsung dengan manajemen	
---	---	--

Sumber : Olahan Penulis, 2022

Sesuai dengan tabel analisis TWOS diatas, Hotel Minahasa manado berada di tengah kota dimana terdapat banyak pusat perbelanjaan, pusat kuliner dan rekreasi. Berikut adalah pusat perbelanjaan yang berada di dekat Hotel Minahasa Manado :

1. Manado Town Square

**Gambar 1.7**

**Manado Town Square**



Sumber : Tribun Manado, 2022

Manado Town Square merupakan salah satu pusat perbelanjaan terluas di Indonesia yang menawarkan produk lokal dan mancanegara. Hanya membutuhkan waktu 10 menit berjalan kaki dari Hotel Minahasa Manado.

## 2. Kawasan Megamas (Kawasan Kuliner, Perbelanjaan Pinggir Laut)

**Gambar 1.8**

**Kawasan Megamas**



Sumber : Detik Manado, 2022

Kawasan Megamas biasa dijuluki sebagai “Kawasan 1000 Pengusaha” karena terdapat lahan bisnis seperti mall, karaoke, restoran, diskotik, toko oleh oleh dan wahana permainan pinggir laut sehingga kawasan tersebut menjadi daya tarik bagi wisatawan Manado. Kawasan Megamas dapat terlihat dari lokasi kolam renang Hotel Minahasa.

### **E. Spesifikasi Produk dan Jasa**

**Hotel Minahasa Manado** memiliki 4 (empat) tipe kamar yaitu President Suite, Suite Room, Deluxe Twin Room, Deluxe Double Room dan Standard Room dengan total 33 kamar. Fasilitas yang ditawarkan dari masing masing kamar adalah *twin* atau *double bed*, terrace untuk tipe kamar Suite dan Deluxe Room, balkon untuk tipe kamar President Suite. Kemudian dilengkapi air panas dan air dingin, *Air Conditioner*. Air

mineral, Gratis *afternoon tea* atau kopi, *room service* selama 24 jam, Televisi dan Inside Laundry, Selain itu dilengkapi guest amenities seperti shampoo, sikat gigi dan odol, dan sabun mandi.

Fasilitas hotel lainnya adalah kolam renang, jacuzzi, *gym*, internet, restaurant. **Hotel Minahasa Manado** melayani penjemputan dan pengantaran tamu di airport. Harga dari tipe kamar Suite adalah IDR 750.000 per malam per kamar, tipe kamar Deluxe adalah IDR 500.000 per malam per kamar sedangkan untuk tipe kamar Standard adalah IDR 350.000 per malam per kamar.

Spesifikasi jasa yang ditawarkan oleh Hotel Minahasa Manado adalah menawarkan layanan *make up room* bagi tamu yang menginap lebih dari semalam. Selain itu, menawarkan layanan bellboy khususnya bagi tamu yang menginap di tipe kamar Deluxe yang berlokasi di dataran tinggi sehingga

#### **F. Jenis Badan Usaha**

Jenis Badan Usaha dari **Hotel Minahasa Manado** berbentuk PT yaitu Perusahaan Perseorangan. Hotel Minahasa Manado memenuhi ciri ciri dari Perusahaan Perseorangan dengan modal usaha dimiliki satu orang. Kemudian, pemilik memiliki sendiri seluruh kekayaan atau aset perusahaan bahkan hutang perusahaan. Dengan nama PT Hotel Delisa Minahasa dengan Nomor SK: AHU-87821.AH.01.02 Tahun 2008. Diterbitkan dalam Berita Negara pada 2009 dengan BN 6 TBN 184.

### **G. Aspek Legalitas**

Aspek legalitas yang dimiliki **Hotel Minahasa Manado** adalah surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Usaha, Persetujuan Prinsip, Piagam Penggolongan Kelas Usaha bagi Hotel, Dokumen Pengelolaan Lingkungan sesuai Peraturan UU yang berlaku dan juga Akte Pendirian Usaha. Selain itu, **Hotel Minahasa Manado** sudah melakukan pergantian kepemilikan hotel seiring berjalannya waktu dengan memiliki Akte Pendirian Badan Usaha Pemilik.