

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Lembaga

Hotel ini didirikan pada tahun 2019 dan telah mengalami renovasi pada tahun 2021. Qieran Hotel Syariah memiliki 34 kamar yang tersebar di 2 lantai. Qieran Hotel Syariah adalah Hotel Melati yang berada di Bengkulu, Indonesia. Nama “Qieran” dari Qieran Hotel Syariah diambil dari nama cucu pemilik Hotel/Direktur Hotel. Awal mula Hotel ini hanya terdiri 8 kamar, lalu berkembang bisa membuat Hotel dengan jumlah 34 kamar. Hotel ini berada di jaringan ZEN Rooms dan merupakan brand ZEN Rooms.⁷¹

Hotel ini memiliki 34 kamar dan memiliki 2 lantai. Hotel ini dibuka pada tahun 2019 dan direnovasi pada tahun 2021. Waktu check in di hotel ini adalah pukul 01:00 PM dan check out pukul 12:00 PM. Qieran Hotel Syariah menawarkan berbagai fasilitas untuk membuat para tamu merasa nyaman. Fasilitas yang tersedia di hotel ini antara lain: Wi-Fi gratis di seluruh area, resepsionis 24 jam, layanan kamar 24 jam, layanan laundry, layanan antar-jemput, restoran kolam renang, spa, pusat kebugaran, dan banyak lagi. Hotel ini juga

⁷¹ Instagram @qieranhotelsyariah
https://www.google.com/url?sa=i&source=web&rct=j&url=https://www.instagram.com/qieranhotelsyariah/&ved=2ahUKEwjN6fKpisKUAXWI6jgGHRosOIQy_kOeggIAGgACAwQAg&opi=89978449&cd&psig=AOvVaw36QTBGjhR_QHXC-pLV-I1T&ust=1779167705437000

menyediakan berbagai macam aktivitas rekreasi seperti bersepeda, berjalan-jalan, dan banyak lagi.⁷²

Qieran Hotel Syariah ini berada di Jl. H. Adam Malik no. 49 Kelurahan Pagar Dewa, Kec Selebar Kota Bengkulu. Lokasi hotel ini sangat strategis karena hanya berjarak 3,72 km dengan Bandara Fatmawati Soekarno (BKS). Terdapat banyak tempat wisata di dekatnya, seperti Bandara Fatmawati Soekarno (BKS) yang berjarak sekitar 3,72 km, Qieran Hotel Syariah menawarkan berbagai macam tipe kamar untuk memenuhi kebutuhan para tamu. Tipe kamar yang tersedia di hotel ini antara lain: kamar standar, kamar superior, kamar deluxe, kamar junior. Semua kamar di hotel ini dilengkapi dengan fasilitas seperti AC, TV, kamar mandi, dan lain-lain. Selain itu, hotel ini juga menyediakan berbagai macam layanan tambahan seperti layanan kebersihan, layanan makanan, dan lain-lain. Qieran Hotel Syariah adalah tempat yang sempurna untuk menginap yang menyediakan fasilitas yang layak serta layanan yang luar biasa. Qieran Hotel Syariah adalah pilihan cerdas bagi yang menginginkan akomodasi terjangkau dengan layanan yang luar biasa dan nyaman bagi konsumen. Pelayanan resepsionis 24 jam tersedia untuk melayani.⁷³

⁷² Observasi awal penulis pada tanggal 18 Agustus 2025

⁷³ Wawancara pada observasi awal[enulis dengan karyawan hotel bagian *resepsionist* pasa tanggal 18 Agustus 2025

B. Visi dan Misi Qieran Hotel Syariah

1. Visi

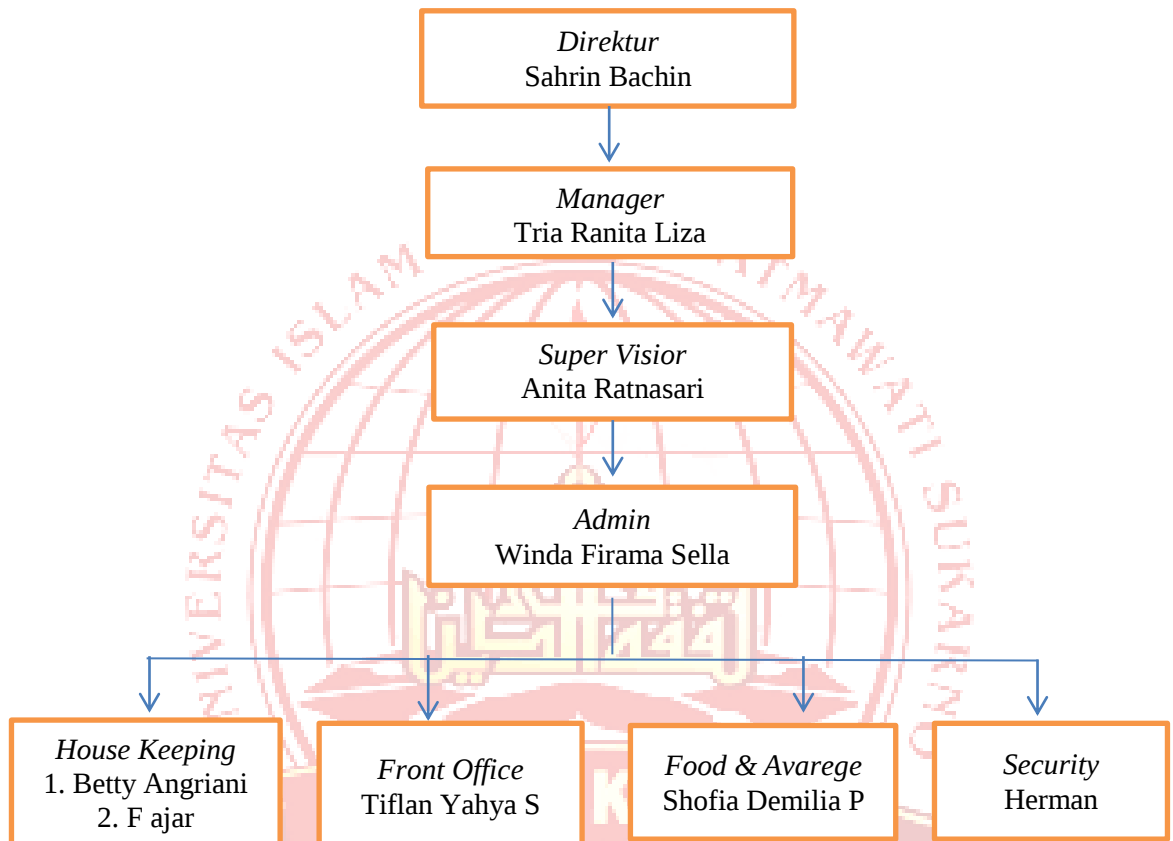
Menjadi Hotel Syariah yang unggul dalam pelayanan, kenyamanan, kehalalan dan pelopor hunian publik yang berdasarkan nilai-nilai syariah di Provinsi Bengkulu.

2. Misi

- 1) Menawarkan akomodasi syariah, memberikan pelayanan terbaik dan sopan ke tamu
- 2) Memberikan pelayanan kepada tamu dengan sopan, ramah dan ikhlas.
- 3) Menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi tamu dengan penuh amanah.
- 4) Menciptakan etos kerja yang dinamis berdasarkan prinsip jujur, ulet, dan sabar.
- 5) Mensinergikan aspek perusahaan dengan nilai-nilai syariah.

C. Struktur Organisasi Qieran Hotel Syariah

Struktur Organisasi Qieran Hotel Syariah



Sumber : Instagram @qieranhotelsyariah

Keterangan :

1. Direktur

Direktur adalah seseorang dari sekelompok manager yang memimpin atau mengawasi bidang tertentu dari sebuah perusahaan.

2. Manager

Manager adalah seorang pegawai disuatu perusahaan yang bertugas mengkoordinasi berbagai kegiatan dari berbagai dari para pegawai perusahaan.

3. Super Visior

Supervisor adalah posisi jabatan dalam perusahaan yang bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengelola kinerja karyawan. Supervisor biasanya berada di antara manajer dan staf pelaksana.

4. Admin/Administrasi

Administrasi adalah suatu usaha yang dilakukan perusahaan berkaitan dengan mengurus hal seperti proses pembukuan, surat menyurat, pencartatan, dokumen, data, laporan, keuangan dan kegiatan.

5. House keeping

Housekeeping adalah departemen atau profesi yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan suatu tempat, mulai dari rumah tangga hingga industri perhotelan.

6. Front Office

Front office adalah departemen atau bagian dalam suatu organisasi yang berhubungan langsung dengan pelanggan, menangani interaksi langsung, dan melayani pelanggan.

7. Food & Avarege

Adalah industri yang berkaitan dengan produksi, pengolahan, distribusi. Food & Avarege mulai dari restoran dan kafe hingga katering dan hotel.

8. Security

Adalah tindakan atau sistem perlindungan untuk menjaga individu, properti, informasi, dan sistem dari ancaman.

D. Profil Karyawan

Admin

Nama : Winda Firama Sella

Alamat : Jln. Teratai 3 Kebun Beler

Super Visior

Nama : Anita Ratnasari

Alamat : Jln. Depati Payung Negara

Food & Avarege

Nama : Shofia Delilia Putri

Alamat : Jln. Arahman Betungan