



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Profil Perusahaan

Santika Indonesia Hotels and Resorts merupakan anak perusahaan Kompas Gramedia yang didirikan oleh Jakob Oetama dan PK Ojong. Dari sekian banyak usaha di bawah bendera Kompas Gramedia, yang mempunyai visi menjadi perusahaan yang menciptakan masyarakat terdidik, tercerahkan, menghargai keberagaman dan adil sejahtera. Perusahaan melakukan diversifikasi usaha kebidang lain yakni bidang usaha jasa perhotelan. Dan pada 1981 terbentuklah PT. Grahawita Santika sebagai Corporate Grup Santika Indonesia Hotel and Resorts yang mengelola hotel milik sendiri maupun milik orang lain/investor.

Nama Grahawita Santika, juga berasal dari bahasa Sansekerta yang memiliki arti “Rumah Wisata yang kokoh”, merupakan cerminan dari pihak yang mengatur jalannya semua kegiatan bisnis dengan system manajemen yang tangguh. Santika Indonesia Hotels and Resorts telah dilengkapi dengan standard ISO 9001/2008.

Filosofi yang dibawa oleh Santika Indonesia Hotels and Resorts adalah menyajikan pelayanan berkelas dengan sentuhan budaya Indonesia itu sendiri. Dengan menyajikan fasilitas dan jasa yang terbaik, Santika Indonesia Hotels and Resorts berkomitmen untuk menjadi panutan dalam industri perhotelan.

Hotel Santika BSD adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Hotel and Resort yang resmi di luncurkan pada 18 Juni 2009, Hotel Santika BSD adalah hotel berbintang tiga. Hotel Santika sendiri pada dasarnya merupakan bagian dari group Kompas salah satu grup hotel di Indonesia dan dikelola oleh PT. Grahawita Santika, unit bisnis Kelompok Kompas Gramedia.

PT. Grahawita Santika didirikan pada tanggal 22 Agustus 1981. Santika Indonesia Hotels and Resorts telah memiliki lebih dari 40 hotel yang tersebar di

seluruh Indonesia. Sejak tahun 2006, Santika Indonesia Hotels and Resorts mengubah strateginya berdasarkan segmentasi pasar dengan membagi beberapa brand menjadi The Royal Collection, Hotel Santika Premiere (bintang empat), Hotel Santika (bintang tiga), dan Amaris Hotel (bintang dua).

PT. Grahawita Santika sebagai induk Hotel Santika didirikan untuk mengelola bisnis perhotelan di bawah Kelompok Kompas. Hotel Soeti adalah hotel pertama yang dibeli dari pemiliknya, Soetiyah Pudjosuwarno. Cikal bakal Hotel Santika ini terletak di Jalan Sumatra No. 52-54, Bandung. Pada tahun 1988, hotel sederhana dengan 33 kamar yang dibangun di area seluas 3.200 meter persegi ini direnovasi menjadi 70 kamar. Setelah renovasi tersebut selesai, hotel ini diresmikan sebagai Hotel Santika Bandung berbintang tiga oleh Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi, Susilo Sudarman pada tanggal 27 Maret 1989.

Hotel Santika Bandung inilah yang menjadi pelopor pendirian Santika Indonesia Hotels and Resorts berikutnya. Latar belakang pendirian Hotel Santika ini disebabkan pembredelan harian Kompas pada tahun 1978. Oleh karena itu, para pendiri Kelompok Kompas Gramedia harus memikirkan diversifikasi unit bisnis di luar bisnis intinya sebagai media komunikasi.

Beberapa bisnis mulai dilakukan, termasuk di antaranya adalah industri perhotelan. Pada awalnya, rencana pendirian sebuah hotel tidak disetujui oleh pihak manajemen, karena pada saat itu bisnis hotel dianggap memiliki konotasi yang negatif serta *Return of Investment* dinilai berjalan lambat. Bagaimanapun juga, Bapak Binawarna Sardjan, anggota Tim Investasi Kelompok Kompas Gramedia pada saat itu bisa meyakinkan Ketua Tim Investasi Kelompok Kompas Gramedia, Bapak Indra Gunawan, untuk menyetujui rencana pendirian hotel.

Berkat kegigihan dan kerja keras Bapak Binawarman Sardjan, maka Hotel Santika berhasil didirikan. Beberapa tahun setelah Hotel Santika yang pertama diresmikan dan dikelola, Hotel Santika pun berhasil mengembangkan sayapnya dan mencapai lebih dari 40 properti yang tersebar di Indonesia. Sesuai dengan brand value, yaitu "*Indonesian Home*" dan motto pelayanannya, yaitu "*Hospitality from the Heart*", Santika Indonesia Hotels and Resorts selalu menonjolkan nilai kebudayaan Indonesia, termasuk sisi keramah-tamahannya kepada seluruh tamunya.

Hotel Santika BSD didirikan di atas lahan seluas 33.699,46 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan yang terhubung secara langsung dengan Mall Teras Kota yang merupakan satu manajemen di bawah satu induk pemilik yang sama yaitu PT. Deyon Resources. Dengan jumlah karyawan sebanyak 88 orang yang didukung juga oleh tenaga kerja harian atau yang biasa di sebut *Daily Worker* sebanyak 18 orang. Produk yang di tawarkan oleh Hotel Santika BSD yaitu mempunyai jumlah total kamar sebanyak 150 kamar yang terdiri dari 82 *Superior Queen*, 58 *Superior Twin*, 10 *Suite* Santika. Hotel Santika BSD mempunyai 8 lantai yang terdiri dari Basement, Lobby, Mezzanine, lantai 3 – 8 minus lantai 4.

### **2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan**

Terdapat Visi dari Hotel Santika BSD :

**“Menjadi Hotel Bintang Tiga Pilihan Utama di Banten”**

Penjelasan dari visi tersebut :

- Hotel Santika BSD berupaya untuk menjadi pilihan bagi mereka yang ingin beristirahat dengan sentuhan budaya Indonesia tanpa menghilangkan nuansa kemewahan yang ada dalam setiap Hotel Santika.

Sedangkan misi dari Hotel Santika :

**“Menciptakan nilai lebih bagi *stakeholder* dengan cara menyajikan produk bermutu disertai pelayanan professional yang ramah dalam mewujudkan sentuhan Indonesia sebagai citra dari Hotel Santika.”**

Penjelasan dari misi tersebut :

- Hotel Santika bertujuan tidak hanya berfokus pada keuntungan saja melainkan berupaya dalam memberikan hal lebih kepada para pelanggan sehingga menguntungkan bagi kedua belah pihak.

### 2.1.2 Logo Hotel Santika



**Gambar 2.1 Logo Hotel Santika**

Logo Hotel Santika terdiri sebuah simbol dan dua kata. Simbol H dan S menjadi salah satu ciri yang menonjol dalam logo tersebut. Selain dalam logo, simbol H dan S juga dikenakan pada pakaian pekerja untuk Hotel Santika.

UMMN

## 2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

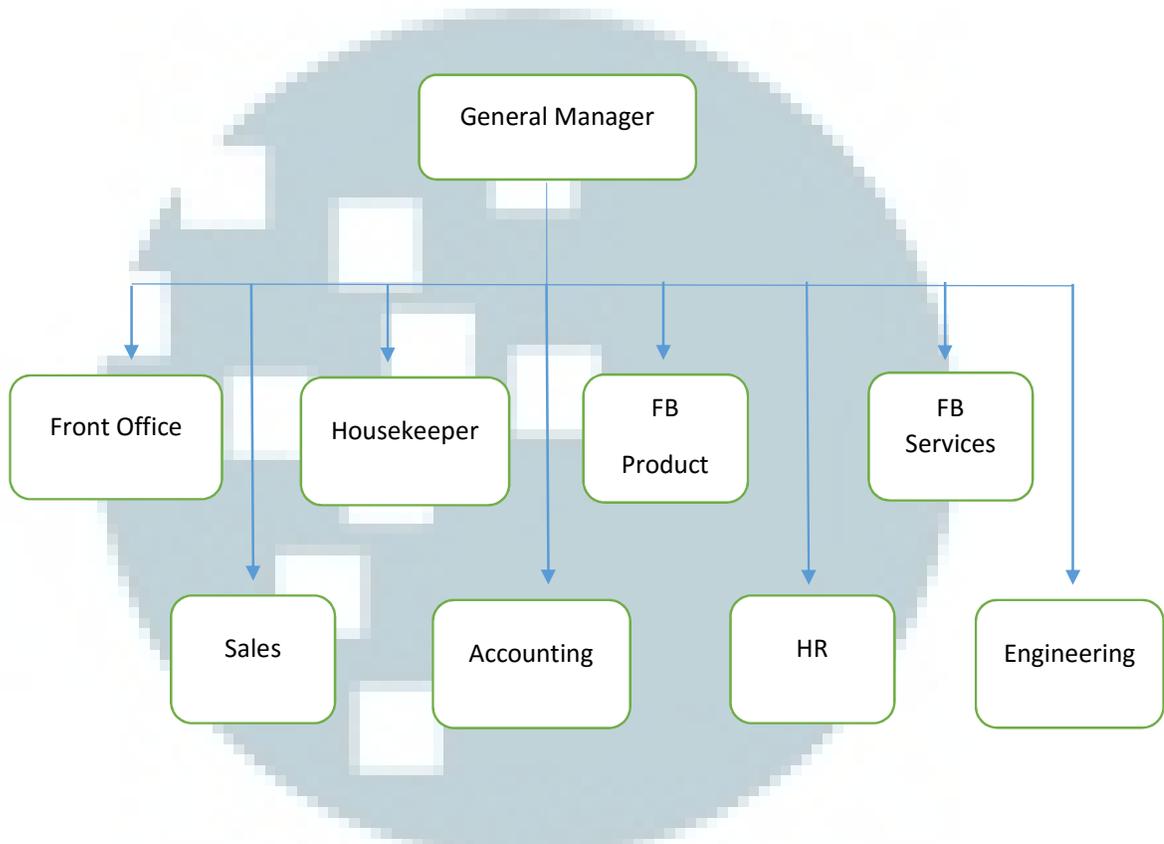
Selama melakukan praktik kerja magang, penulis berada di bawah divisi *human resources* sebagai *internal communication*. Tugas utama dari divisi *human resources* berfokus pada bagian internal sebuah perusahaan. Selain berhubungan dengan *legal documents* seperti mengurus izin untuk menyewa sebuah lokasi untuk *event*, divisi ini berupaya untuk membangun serta menjaga relasi kepada para pekerja.

*Internal Communication* di Hotel Santika BSD mendapat respon yang cukup baik dari para pekerja lainnya. Tidak hanya itu, support yang baik juga diberikan oleh *General Manager* selaku pimpinan terhadap program-program yang digarap untuk membangun kedekatan antara pekerja satu dengan pekerja lainnya yang berbeda divisi.

*Event* menjadi salah satu tugas bagi divisi ini. Saat penulis bergabung, terdapat *event* besar yang tengah disiapkan untuk bulan Juni dan Juli mendatang, yaitu ulang tahun Hotel Santika BSD yang ke tujuh. *Event* ini sendiri ditujukan kepada para pekerja tetap Hotel Santika BSD.

UMMN

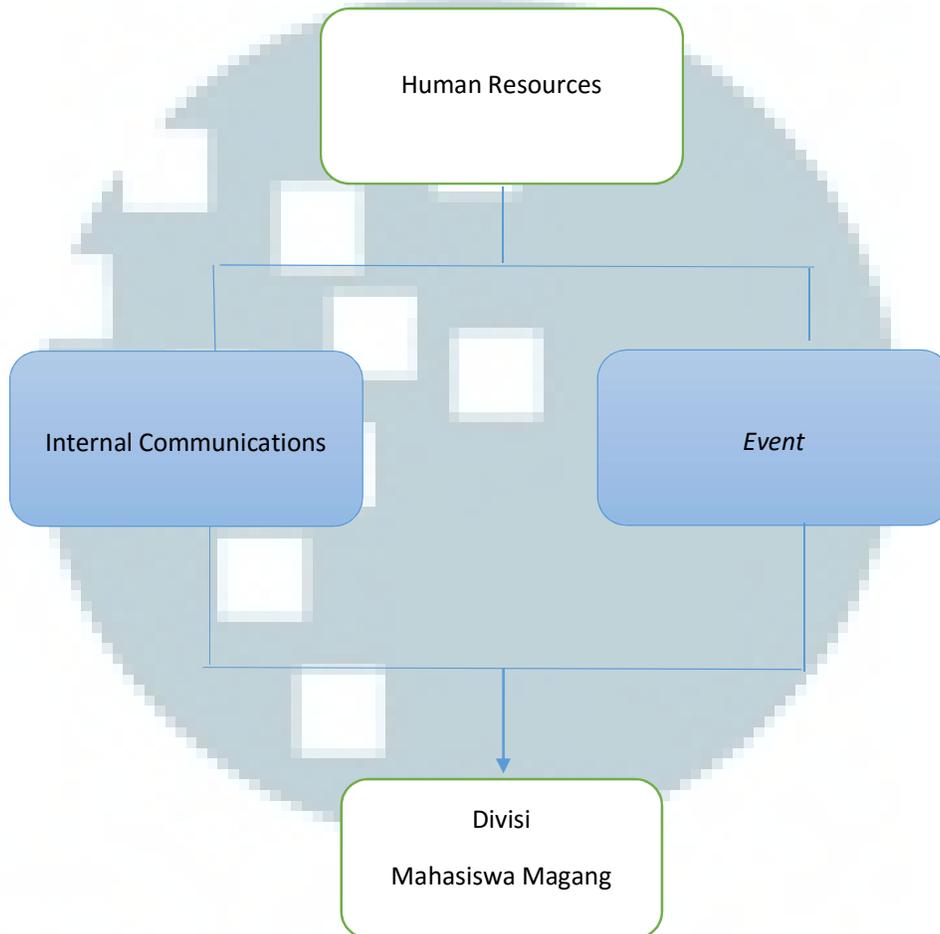
## 2.2.1 Struktur Organisasi Hotel Santika BSD



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

UMN

## 2.2.2 Divisi Mahasiswa Magang



Gambar 2.2.2  
Divisi Mahasiswa Magang

Dalam melakukan praktik kerja magang, penulis berada di bawah divisi *Internal Communications* dan *Event*. Dalam hal ini, *Internal Communications* dan *Event* merupakan salah satu peran *Public Relations*. Selama melakukan praktik kerja magang, penulis berada dibawah bimbingan, Ibu Ulan Dewi Megawati, Bapak Muhayar, dan Ibu Monica.

Berikut susunan Department Head Hotel Santika BSD yang berada dibawah PT. Grahawita Santika:

1. General Manager : Rury Ilham
2. Front Office Manager : Anton Stefanus
3. Housekeeper Manager : Herry Azhari
4. FB Product Manager : Kuzaini
5. FB Service Manager : Indra Rifai
6. Sales Manager : Riama Susanti
7. Accounting Manager : W.W Edgard
8. HR Manager : Ulan Dewi Megawati
9. Engineering Manager : Oktavianus Manurung

UMMN

### 2.2.3 Job Description

### A. *Internal Communications*

- Berupaya menjaga relasi dengan seluruh anggota karyawan
- Menjaga agar informasi baru sampai pada masing-masing karyawan
- Memberikan apresiasi terhadap karyawan melalui program *Best Employee*

### B. *Event Management*

- Memberikan ide mengenai acara berikutnya
- Menghitung biaya dari *event* yang dilaksanakan
- Survei kelayakan tempat *event*
- Mengevaluasi *event*

UMMN