



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 Sejarah Singkat Hotel Santika

HISTORY

Sejarah Santika Indonesia Hotels & Resorts dapat ditelusuri kembali ketika Kompas-Gramedia Group, perusahaan media terbesar di Indonesia, diversifikasi portofolio bisnis induk pada tahun 1981 memulai ke sektor perhotelan. PT Grahawita Santika didirikan sebagai kepemilikan dan manajemen perusahaan Santika Indonesia Hotels and Resorts. Pembukaan pertama mereka adalah Hotel Santika Bandung, dan setelah berhasil masuk ke dalam pengembangan pasar terus ke kota-kota yang ditempatkan secara strategis lain di sekitar Indonesia Archipelago, yaitu, Jakarta, Bandung, Semarang, Cirebon, Surabaya, Jogjakarta, Pontianak, Kuta dan Seminyak Bali, Manado , Makassar dan lain-lain.

Tahun 2006 PT Grahawita Santika telah memposisikan dirinya di sektor *Hospitality* Indonesia, yang sekarang hadir di segmen pasar yang berbeda. PT Grahawita Santika telah mengembangkan merek mereka yaitu butik Villa yang dikenal sebagai The Royal Collection dibawah nama milik The Samaya dan The Kayana. Untuk hotel bintang empat akan terdaftar sebagai Hotel Santika Premiere sementara bisnis hotel bintang tiga tetap sebagai Hotel Santika. Penambahan lain untuk portofolio adalah merek Amaris, yang akan melengkapi pertumbuhan yang berkelanjutan yang mendukung daya saing Santika yang kini posisinya untuk memenuhi permintaan klien yang lebih luas, dari hotel berbintang hingga ke properti villa mewah.

PROFILE

The Company Facts

Santika Indonesia Hotels & Resorts , di bawah manajemen PT Grahawita Santika didirikan pada tahun 1981 ini dimulai dengan perusahaan dibeli , membangun , dan merenovasi hotel ke rantai Santika Hotel . Sebagai pemilik atau operator dari Santika Hotel , PT Grahawita Santika menawarkan bisnis dan liburan wisatawan internasional yang mencari alternatif yang sesuai dengan kebutuhan dan anggaran *customer*. Santika Indonesia Hotels & Resorts memberikan keramahan khas Indonesia di masing-masing kota yang menjadi ciri khas dari perusahaan . Tamu akan mendapatkan pengalaman tradisi lokal dan sentuhan pribadi dalam setiap detail kamar , kolam renang , dan lounge . *Business Center* di Santika Hotel juga menyediakan ruang khas berteknologi tinggi serta memiliki ruang tamu pribadi.

Dengan standar ISO 9001/2008 , Santika Indonesia Hotels & Resorts memberi konsumen semua yang terbaik dalam kenyamanan, layanan , dan keamanan .

The Philosophy

Sentuhan Hospitality Indonesia dengan brilian standar tertinggi dalam pelayanan. Sebagai trendsetter di industri hotel yang sangat kompetitif , *Santika Indonesia Hotels & Resorts* menyediakan fasilitas dan layanan kelas atas dikombinasikan dengan akses mudah ke bandara , pusat komersial , dan kawasan budaya kepentingan , kantor pemerintah , dan retreat rekreasi .

Semua kemewahan ini dapat ditemukan tidak hanya di Jakarta atau Bali namun juga hampir di seluruh kota di provinsi Indonesia. Dengan visi hotel untuk menjadi pilihan utama bagi segmen pasar menengah dan atas di Indonesia , perusahaan terus berusaha untuk menciptakan nilai lebih bagi seluruh pemangku kepentingan dengan menggabungkan kualitas dengan profesionalisme dan pelayanan dengan hati .

Perusahaan menawarkan tema tradisi dalam desain dan standar tradisional keramahan, dengan tujuan untuk membawa sentuhan Indonesia untuk semua Santika Hotel & Resorts dan The Royal Collection yang dimiliki oleh perusahaan.

The Brand

Perusahaan sangat menghargai tradisi dan sentuhan alami Indonesia. Citra yang ingin ditampilkan oleh perusahaan adalah kekayaan serta kemahaan yang dimiliki Indonesia. Adapun beberapa brand yang berada dalam satu naungan dengan Hotel Santika adalah :

Santika Indonesia Hotels & Resorts :

- Hotel Santika Premiere (Four Stars)
- Hotel Santika (Three Stars)
- Amaris Hotel by Hotel Santika (Two Stars).
- The Royal Collection

The Royal Collection includes:

- ✓ The Samaya (Luxurious Boutique Villas).
- ✓ The Kayana (Boutique Villas)
- ✓ The Anvaya (Five Stars)

The People

Merasakan keintiman, keramahan serta mendapatkan ketulusan dari seluruh pelayanan yang diberikan oleh orang-orang di hotel. *Employee is a corporate asset*. Inilah nilai yang selalu ditanamkan kepada para pegawai perusahaan bahwa mereka tidak hanya sekedar bekerja dan mendapatkan gaji, namun mereka adalah bagian penting dari perusahaan yang akan membantu perusahaan bertumbuh serta

menjadi lebih maju. Hotel yang nyaman ini hanya mungkin bila tim menyeluruh berpikiran individu profesional bekerja selaras untuk kepentingan pelanggan . Perusahaan percaya bahwa setiap anggota staf memegang kunci untuk kepuasan pelanggan tertinggi . *Employee* telah mengadopsi filosofi ini , dan mereka percaya di dalamnya . Setiap Santika Karyawan dianggap sebagai bagian integral dari keberhasilan kelompok .

Kontak :

Santika Indonesia Hotels and Resorst

Hotel Santika Bengkulu

Jl. Raya Jati no 45, Sawah Lebar

Bengkulu – INDONESIA

Phone : (62-736) 25858

Fax : (62-736) 25854

Email : bengkulu@santika.com

www.santika.com

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Visi :

Menjadi jaringan hotel pilihan utama terbesar di Indonesia dan tersebar di Asia Tenggara.

Misi :

Menciptakan nilai lebih bagi *Stake Holders* dengan menyajikan produk bermutu disertai pelayanan profesional yang ramah dalam mewujudkan “Sentuhan Indonesia” sebagai citra Santika

Nilai lebih bagi *Stake Holders*

Tamu

Setiap tamu harus merasa puas dan merasakan bahwa pelayanan yang diperoleh sepadan dan bahkan melampaui nilai biaya yang mereka keluarkan.

KARYAWAN

- Menghargai karyawan pada harkatnya sebagai manusia.
- Mengembangkan potensi karyawan
- Menghargai prestasi
- Kepedulian atas kepentingan dan kesejahteraan karyawan
- Manajemen partisipatif
- Menerapkan prinsip win-win

PEMILIK

- Rate of return yang diperoleh pemilik sesuai dengan return of investment yang diharapkan.

• **Pemerintah**

- Menciptakan lapangan kerja baru dan memberikan pemasukan kepada pemerintah daerah

Produk yang bermutu

Produk yang bermutu dihasilkan dari *bahan yang baik*, diolah melalui *proses yang benar*, oleh *karyawan yang berkompeten*.

- **Bahan yang baik** diperoleh melalui prosedur pengadaan dan penyimpanan barang yang benar

- **Proses yang benar** diperoleh melalui pelaksanaan prosedur kerja yang efektif dan efisien secara konsisten
- **Karyawan yang kompeten** didapat melalui prosedur penerimaan, pelatihan dan penempatan karyawan yang benar

Pelayanan professional yang ramah

Pelayanan professional yang ramah diperoleh melalui kegiatan pelatihan yang berkesinambungan dan berfokus pada kepuasan pelanggan.

Sentuhan Indonesia

- Tanpa memberikan batasan kuantitatif namun sentuhan Indonesia terlihat jelas pada design bangunan hotel sebagai ciri khas Santika
- Mengutamakan penggunaan bahasa Indonesia untuk nama dan petunjuk arah di hotel, juga nama fasilitas yang ada di hotel.
- Penggunaan bahasa Indonesia pada saat memberi salam di telepon maupun di hotel.
- Pemakaian seragam dengan nuansa Indonesia.
- Membatasi penggunaan bahan makanan import dan mengangkat menu Indonesia menjadi santapan yang bercita rasa internasional.
- Memaksimalkan penggunaan barang dan alat buatan lokal/Indonesia

U M N

2.1.2 Logo



Gambar 2.1 Logo Hotel Santika Bengkulu

Sumber : Hotel Santika Bengkulu (2014)

Filosofi : Kata “Santika” berasal dari nama Grahawita Santika yang dimiliki perusahaan ini berasal dari bahasa sanskerta yang berarti “Damai dan Kokoh” sedangkan untuk kata “Graha” mempunyai arti “Rumah yang Besar”, dari dasar itulah maka secara harfiah dari Grahawita Santika adalah “Rumah besar yang damai dan kokoh”.

2.1.3 Klien Hotel Santika Bengkulu

Berikut adalah beberapa klien yang pernah ditangani oleh Hotel Santika Bengkulu serta menjadi *costumer* yang loyal bagi perusahaan yaitu Astra Internasional Honda Motor Bengkulu, Gudang Garam, Djarum, Pertamina, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Bank Indonesia, Bank BCA, Bank Bengkulu, Otoritas Jasa Keangan, Garuda Indonesia, Garuda Food, Telkomsel, Dinas Pekerjaan Umum, TOTAL Indonesia, *Diamond Offshores*, Yamaha, Herbalife, Kementerian Kesehatan, Kementerian Komunikasi dan Informasi, Badan Pusat Statistik, Badan Pemeriksa Keuangan.

2.1.4 Fasilitas Akomodasi Kamar

Hotel Santika Bengkulu memiliki 82 kamar di kategori yang berbeda, yang dipersiapkan untuk mengantisipasi tamu-tamu local dan tamu-tamu internasional yang datang ke Bengkulu dengan preferensi yang berbeda. Ada 5 jenis kamar yang ditawarkan di Hotel Santika Bengkulu.

1. Executive Suite
2. Junior Suite
3. Executive
4. Deluxe
5. Superior

2.1.5 Fasilitas Pelengkap

1. Serunai Restaurant and Lounge
2. 1 Ballroom
3. 7 Meeting rooms
4. Bussiness Center
5. Health Club
6. Spa and Massage Club

2.2 Struktur Organisasi Hotel Santika Bengkulu

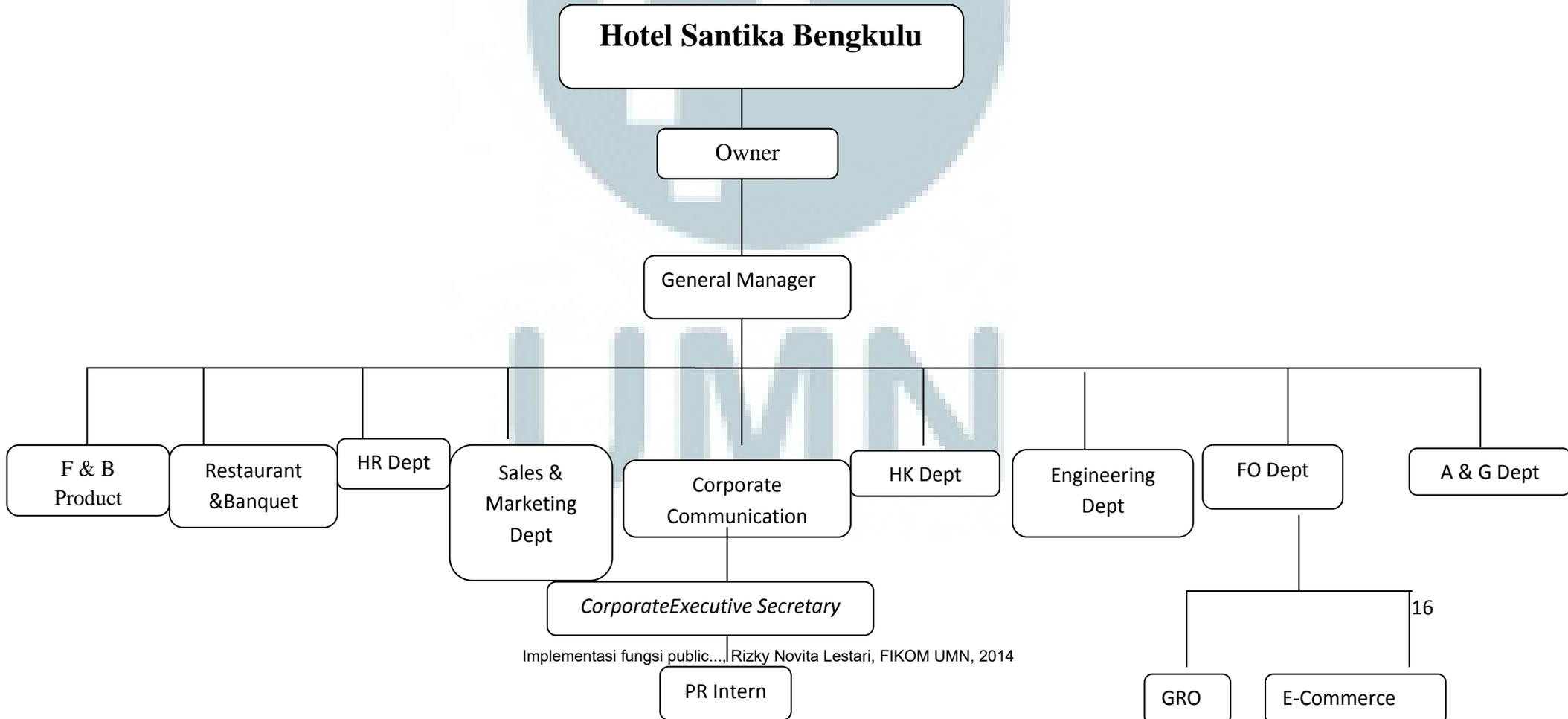
Hotel Santika Bengkulu memiliki beberapa divisi yang menunjang aktivitas pekerjaan di perusahaan dan penanganan terhadap klien. Hierarki Disusun agar setiap kebutuhan di perusahaan dapat ditanganu dengan baik dan optimal dengan kontribusi serta kerja sama dari berbagai divisi yang ada. Berikut adalah struktur organisasi beserta pemangku jabatan di Hotel Santika Bengkulu.



Struktur Organisasi Hotel Santika Bengkulu

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Hotel Santika Bengkulu

Sumber : Hotel Santika Bengkulu (2014)



2.2.1 Job Description

Berikut penjelasan mengenai tugas-tugas karyawan menurut jabatan di Hotel Santika Bengkulu :

a. Pemilik

Walaupun tidak terjun langsung kelapangan untuk mengikuti proses jalannya bisnis hotel, owner memiliki hak khusus untuk sewaktu-waktu mengakses segala informasi yang dibutuhkan menyangkut urusan perusahaan.

b. *General Manager*

Bertugas untuk mengelola dan memantau semua bagian departemen di perusahaan demi berjalan dan kelancaran dari kegiatan di dalam perusahaan.

c. *Food and Beverages Departement*

Dalam departemen ini terdapat 2 divisi lain yaitu *Food and Beverages Service* dan *Food and Beverages Product*. *Food and Beverages Service* bertugas dalam hal penyajian makanan serta minuman kepada tamu sedangkan *Food and Beverages Product* bertugas dalam hal menjaga kualitas makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu. Yang dilakukan dalam departemen ini salah satunya juga mengontrol kualitas bahan mentah makanan yang dikirimkan dari vendor ke hotel.

d. *Restaurant and Banquet*

Bertugas dalam hal penyiapan serta menjaga standar item peralatan yang digunakan hotel baik yang berada di restaurant hotel, di kamar tamu serta ruang *meeting* dan *ballroom*.

e. *Human Resource Departement*

Bertanggung jawab dalam hal pelayanan yang berhubungan langsung dengan kegiatan internal perusahaan seperti membuat peraturan di dalam perusahaan agar demi kelancaran kegiatannya, merancang system di kantor yang berkaitan dengan prosedur kerja, filing dan sejenisnya, mengatur kedisiplinan karyawan mengenai jam masuk dan keluar kantor. Selain itu melakukan supervisi karyawan seperti menyeleksi dalam proses rekrutmen karyawan baru, melakukan pengawasan terhadap karyawan dan mengevaluasi performa kerja dari karyawan.

f. *Sales and Marketing Departement*

Bertugas untuk mencari customer dan memberikan penawaran mengenai fasilitas yang terdapat di hotel. Departemen ini terdiri dari Manager Sales and Marketing dan Sales Executive. Department ini bertanggung jawab dalam hal menjual fasilitas yang ada di hotel. Lebih dari 60 % pemasukan dan revenue hotel didapat dari kegiatan marketing.

g. *Corporate Communication*

Bertugas dalam hal yang berkaitan langsung dengan kegiatan General Manager seperti mempersiapkan bahan untuk Bisnis Review atau pemaparan ke PT Grahawita Santika selaku perusahaan yang menaungi Hotel Santika Bengkulu. Corporate Communication Departemen juga bertugas untuk merancang dan melaksanakan kegiatan CSR perusahaan serta membuat stakeholder mapping. Lalu kegiatan yang berhubungan dengan Media juga ditangani langsung oleh departemen ini. Kegiatan yang berhubungan dengan Media Relations seperti : membuat list semua media yang ada, menjaga hubungan baik dengan rekan-rekan media, membuat dan menyebarkan press release, mempersiapkan press conference, media visit secara continue, mengundang rekan-rekan media untuk datang berkunjung ke hotel setiap ada event atau ada menu spesial baru di hotel. Bagi public maupun instansi yang ingin mengajukan penawaran sponsorship, department ini yang akan memfasilitasi. Dalam hal untuk keperluan publikasi, departemen ini juga bertugas untuk mendesain sesuai

dengan pattern warna yang telah ditetapkan oleh PT Grahawita Santika (GWS)

h. House Keeping Departement

Departemen ini bertanggung jawab dalam hal kebersihan dan keindahan lingkungan sekitar hotel.

i. Engineering Departement

Bertanggung jawab dalam hal yang bersifat teknis seperti mengelola system peralatan elektronik yang ada di perusahaan seperti infocus, camera, laptop, kabel dan lain sebagainya.

j. Front Office Departement

Departement bertugas untuk mengurus jadwal check-in dan check-out tamu. Di department ini terdiri dari Guest Office Relations (GRO) yang bertugas untuk melayani keperluan tamu dalam permintaan ketersediaan kamar secara langsung dan E-Commerce yang bertugas untuk melayani keperluan tamu dalam permintaan ketersediaan kamar dengan media pemesanan online.

k. Accounting and General

Departemen ini terdiri dari *Accounting Asst Accounting Manager, Executive Accounting*. Bertugas untuk mengurus approval dana yang masuk dan keluar dari perusahaan.

Selama menjalankan praktik kerja magang, peneliti ditempatkan dalam Corporate Communication Departement sebagai Public Relations Intern dengan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Melakukan media monitoring setiap hari.
- b. Menyusun media list dari setiap event yang dilakukan di hotel.

- c. Menghubungi rekan media untuk memastikan kehadiran mereka saat event.
- d. Membuat dan menyebarkan press release
- e. Melakukan *guest retention* setiap pagi dan mengajak tamu yang datang berbincang sederhana mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan hotel.
- f. Melakukan media visit secara continue
- g. Mengisi system *Customer Relationship Management* untuk database perusahaan.
- h. Membantu *arranging* publication dan menghitung PR Value dari publikasi yang pernah didapatkan Hotel Santika Bengkulu.
- i. Membantu dalam mengisi *Banquet Request* dan *BEO* sesuai dengan permintaan klien.
- j. Membantu pelaksanaan atau eksekusi event.
- k. *Follow Up* penuh permintaan *sponsorship* dan mengkoordinasikannya ke departemen-departemen yang terkait di perusahaan.
- l. Mengikuti pertemuan dengan *klien* sebagai bagian dari menyiapkan *event*.

U M N