



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 Hotel Santika Premiere ICE – BSD City

Hotel Santika Premiere ICE – BSD City berlokasi di area Indonesia Convention Exhibition merupakan Hotel bertaraf bintang 4 dengan luas 6000 m², dengan fasilitas 285 kamar tamu, Bar & Lounge, *all day dining restaurant*, *meeting rooms*, *spa* dan *fitness center*. Hotel Santika Premiere ICE – BSD City bergerak di bawah naungan PT. Indonesia International Expo dan PT. Santika Mitra Samaya telah berdiri sejak 01 Desember 2015 (*Soft Opening*) dan *Grand Opening* Hotel pada 18 Desember 2015. Hotel Santika Premiere ICE – BSD City memiliki berbagai tipe pilihan kamar mulai dari *Deluxe room*, *Premiere room*, *Executive Suit room*, *Presidential Suit room*.

Hotel Santika Premiere ICE – BSD City berusaha membangun citra “Sentuhan Indonesia” dan memiliki slogan *hospitality form the heart*. Sentuhan Indonesia selalu dihadirkan pada desain bangunan hotel sebagai ciri khas Santika. Selain itu juga mengutamakan penggunaan bahasa Indonesia untuk nama dan petunjuk arah di hotel, juga nama fasilitas yang ada di hotel, dan pada saat memberi salam di telepon. Hotel Santika Premiere ICE – BSD City merupakan bagian dari Kompas Gramedia Grup dan ikut menjunjung *corporate value* KG 5C antara lain: *Caring*, *Credible*, *Competent*, *Competition*, *Customer Delight*. Hotel Santika Premiere ICE – BSD City juga merupakan bagian dari Graha Wita Santika (*hotel chain* Santika Grup) dan ikut menjunjung nilai-nilai Santika yaitu: Bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Profesionalisme, Kejujuran, Kedisiplinan, Keterbukaan, Kebersamaan, dan Tanggung jawab sosial.

2.2 Visi Misi Hotel Santika Premiere ICE – BSD City

Visi Misi Hotel Santika Premiere ICE – BSD City adalah sebagai berikut:

2.2.1 Visi Hotel Santika Premiere ICE – BSD City

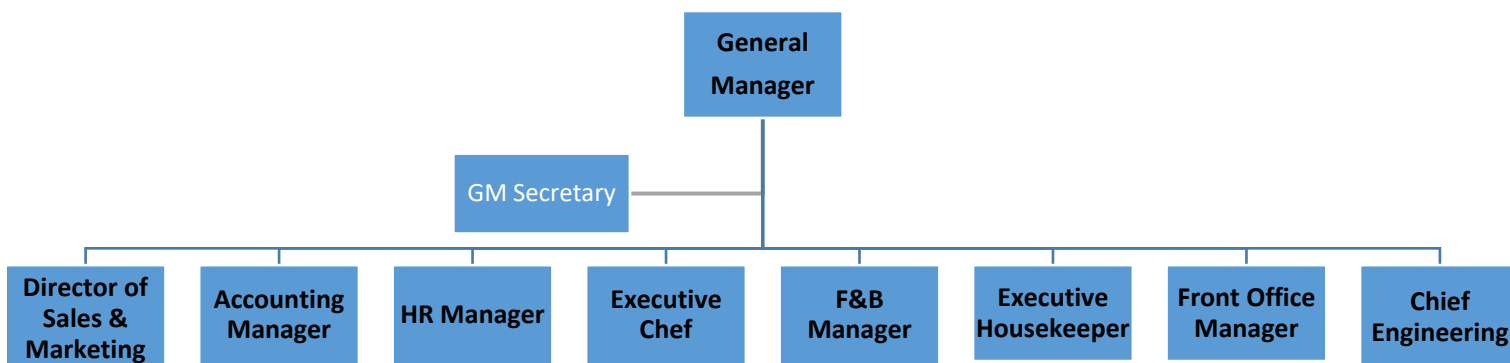
Menjadi hotel bintang 4 pilihan utama di Banten.

2.2.2 Misi Hotel Santika Premiere ICE – BSD City

Menciptakan nilai lebih bagi *stakeholder* dengan menyajikan produk bermutu disertai pelayanan profesional yang ramah, dalam mewujudkan sentuhan Indonesia sebagai citra Santika.

2.3 Struktur Hotel Santika Premiere ICE – BSD City

Tabel 2.1 Struktur Organisasi Hotel



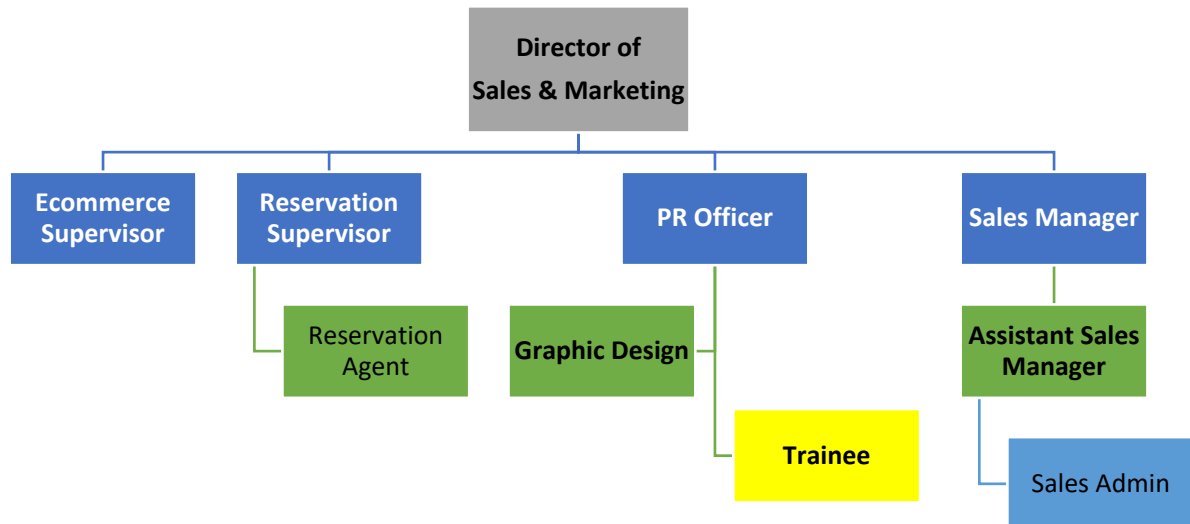
Sumber: Hotel Santika Premiere ICE – BSD City

Hotel Santika Premiere ICE – BSD City dikepalai oleh *General Manager* dibantu oleh *Executive Secretary*. Terdapat delapan *department* besar dalam Hotel Santika Premiere ICE – BSD City antara lain *Sales and Marketing Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department*, *Kitchen*, *Food and Beverage Department*, *Housekeeping*, *Front Office Department*, dan *Engineering*. Secara garis besar, *Sales and Marketing Department* memiliki bagian reservasi, *e-commerce*, *sales*, *PR*, dan *department* ini dibantu oleh *sales admin*. *Accounting Department* memiliki bagian *bookkeeper*, *cost center*, dan *purchasing*. *Human Resource Department* berisi bagian HR perusahaan pada umumnya. *Kitchen* memiliki bagian *hot kitchen*, *cold kitchen*, *butcher*, dan *pastry*. *F&B Department*

memiliki bagian *FnB service*, dan *FnB product*. *Housekeeping* memiliki bagian *room*, *public area*, *laundry*, dan *linen and storekeeper*. *Front Office Department* memiliki bagian *concierge*, *guest relations*, *bell and driver*, dan *telephone operator*. *Engineering* memiliki bagian *mechanic*, *AC*, *plumber*, dan *carpenter*. Tiap *department* saling berkoordinasi dan bekerjasama dalam menjalankan kegiatannya masing-masing.

2.4 Ruang Lingkup Kerja Divisi

Tabel 2.2 Struktur Organisasi Sales & Marketing Department



Sumber: Hotel Santika Premiere ICE – BSD City

Sales and Marketing Department yang terdiri dari bagian reservasi, *e-commerce*, *sales*, *PR*, dan dibantu oleh *sales admin*, melakukan kegiatannya tersinergis dan semua terkoordinasi kepada *Director of Sales and Marketing*. Setiap bagian dalam *department* ini memiliki kegiatan dan tugas masing-masing namun saling melengkapi dan membantu. Berikut ini deskripsi kegiatan dan tugas masing-masing bagian.

1. Sales

Bagian *Sales* terdiri dari *Sales Manager*, *Assistant Sales Manager*, *Sales Executive*, dan dibantu segala kegiatannya oleh *Sales Admin*. *Sales Manager*, *Assistant Sales Manager*, *Sales Executive* atau tim *Sales* bertugas untuk mencari

lead (pesanan kamar, ruang *meeting*, dan sewa area) dan *customer* baik itu tamu dari *travel agent*, *government*, *corporate*, maupun tamu personal seperti ketika terdapat *seasonal event*. Tim Sales setiap hari melakukan *sales call* atau pergi keluar kantor untuk mencari *lead* baru, *follow up lead*, atau sekedar *maintain* relasi dengan *customer*. Sedangkan *Sales Admin* bertugas untuk membuat *report sales*, membantu menerima dan *handling lead* ketika sales kewalahan memperoleh terlalu banyak *lead* dalam satu waktu. Selain itu juga mengurus hal-hal administratif departemen seperti absen, inventaris, dan lain-lain.

2. PR

PR bertugas membangun dan menjaga relasi baik dengan *customer*, media, dan *partner*. Menjaga dan membangun relasi dengan *customer* melalui kegiatan seperti *breakfast courtesy* hingga *complain handling*. Membangun dan menjaga relasi baik dengan media mulai dari *media visit*, *media gathering*, bekerja sama dan mengundang media untuk meliput *monthly special event*, dan lain-lain. Membangun dan menjaga hubungan baik dengan *partner* yang dalam hal ini seperti kerja sama dengan bank untuk diskon penggunaan kartu tertentu atau dengan kampus misalnya untuk diskon khusus, kegiatannya adalah dengan *entertaint*. Selain itu PR juga bertugas menjaga dan mengatur seluruh kanal komunikasi dan semua akun media sosial hotel mulai dari akun Facebook, Instagram, Zomato, dan email. PR dalam kegiatan publikasinya dibantu oleh *graphic design* untuk membuat visual konten, video, dan foto.

3. Reservasi

Reservasi bertugas untuk menerima pesanan kamar atau ruang *meeting* melalui *website* dan telepon. Reservasi juga membantu tim Sales untuk melaporkan ketersediaan kamar dan membuat *rooming list* ketika mendapatkan *lead* yang besar atau banyak.

4. Ecommerce

Ecommerce bertugas menerima pesanan kamar berikut dengan diskon atau kerja sama khusus melalui *e-commerce*. Juga membuat (*set up*) harga pada tiap *e-commerce*, *website*, dan *platform* lainnya setiap harinya. *Ecommerce* harus menjaga dan memantau agar tidak ada harga yang berbeda khususnya pada *platform ecommerce* sehingga semua harga sama.