

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat PT. Grahawita Santika



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

Sumber: Data Perusahaan, 2023

PT. Grahawita Santika berdiri pada 22 Agustus 1981 yang berada dibawah kepemilikan Kompas Gramedia. PT. Grahawita Santika memulai bisnisnya dengan membeli, membangun, dan melakukan renovasi hotel menjadi Santika Indonesia Hotel dan Resort. PT. Grahawita Santika memiliki fokus dan bergerak dalam bidang perhotelan dan resort. Grahawita Santika merupakan bahasa sansekerta yang terbagi menjadi 3 bagian “*Graha*” artinya rumah, “*Wita*” artinya wisata dan “*Santika*” artinya kokoh dan damai. Sehingga arti keseluruhan Grahawita Santika merupakan Rumah Wisata yang kokoh dan damai. Santika Indonesia menerapkan ISO 9001/2008 dalam memberikan pelanggan pengalaman yang terbaik dalam kemudahan, kenyamanan, pelayanan, dan keamanan bersama Santika Indonesia

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.2 Brand Santika Indonesia Hotels & Resorts

Sumber: Data Perusahaan, 2023

Pada tahun 1981 PT. Grahawita Santika pertama kali membeli Hotel Soeti yang berada di Bandung, Jawa Barat dan melakukan renovasi hotel tersebut serta mengganti nama menjadi Hotel Santika Bandung yang berbintang tiga. Hingga saat ini bulan Maret tahun 2023 seiring berjalannya waktu PT. Grahawita Santika atau Hotel Santika Indonesia sudah memiliki 111 unit hotel dengan 7 *brand* utama yakni The ANVAYA *Beach Resorts*, The Samaya, The Kayana, Hotel Santika Premiere, Hotel Santika, Kampi Hotel, dan Amaris Hotel.

The ANVAYA *Beach Resort* merupakan *brand* Hotel Santika Indonesia yang memiliki bintang lima berlokasi di Kuta, Bali. The ANVAYA *Beach Resort* mengusung konsep baru dengan arsitektur Bali kontemporer memiliki 493 kamar, suite, dan villa dengan desain modern dan mewah.

The Royal Collection merupakan *brand* Hotel Santika Indonesia untuk properti “*Unique Boutique Villa*” yang berlokasi di Bali dengan nama The Samaya yang berada di Seminyak dan Ubud dan The Kayana yang berada di Seminyak dan Lombok. Keduanya mengusung villa mewah dengan suasana lingkungan alam surgawi.

Hotel Santika Premiere merupakan *brand* Hotel Santika Indonesia yang memiliki bintang empat mengusung konsep konstruksi serta interior dengan tren saat ini. Memiliki 14 hotel yang tersebar di Indonesia yakni BSD, Bintaro, Slipi, Hayam Wuruk, Bekasi, Semarang, Jogja, Surabaya, Malang, Medan, Padang, Palembang, Belitung, dan Ambon.

Hotel Santika merupakan *brand* Hotel Santika Indonesia yang memiliki bintang tiga terdapat 31 hotel yang tersebar di Indonesia dengan menawarkan akomodasi yang beragam serta fasilitas yang mendukung dan disesuaikan untuk kebutuhan para pelaku bisnis maupun rekreasi.

Kampi hotel merupakan *brand* baru Hotel Santika Indonesia yang memiliki bintang tiga dan didirikan pada tahun 2018 di Surabaya. Kampi hotel memiliki target pasar anak muda dengan mengusung moto “*Crafted Hospitality Experience*” membuat tamu merasa istimewa dan setia serta memperlakukan setiap tamu sebagai sahabat.

Amaris Hotel merupakan *brand* Hotel Santika Indonesia yang memiliki bintang dua terdapat 60 hotel yang tersebar di Indonesia dengan konsep “*smart hotel*”, yakni cermat dan efisien dari segi biaya, tanpa mengurangi kualitas pada kelasnya.



Gambar 2.3 Logo Hotel Santika Premiere ICE – BSD City

Sumber: Data Perusahaan, 2023

Hotel Santika Premiere ICE – BSD City berlokasi di Indonesia Convention Exhibition (ICE), Jalan BSD Grand Boulevard, Kecamatan Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten dengan kode pos 15339. Hotel ini didirikan pada tanggal 1 Desember 2015 (*Soft Opening*) dan 18 Desember 2015 (*Grand Opening*). Hotel Santika Premiere ICE – BSD City memiliki slogan “*Hospitality from the heart*”. Dengan membangun citra “Sentuhan Indonesia” sehingga Santika menerapkan dan mengutamakan penggunaan bahasa Indonesia untuk nama tempat

ataupun fasilitas yang ada di hotel, terlebih dalam mengucapkan salam pembuka ketika di lobby dan juga telepon kepada para tamu hotel. Hotel Santika Premiere ICE – BSD City menerapkan *corporate value* Kompas Gramedia 5C yakni:

1. *Caring*
2. *Credible*
3. *Competent*
4. *Competition*
5. *Customer Delight*

Hotel Santika Premiere ICE – BSD City juga menjunjung tinggi nilai-nilai Santika sebagai berikut:

1. Bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Profesionalisme
3. Kejujuran
4. Kedisiplinan
5. Keterbukaan
6. Kebersamaan
7. Tanggung jawab sosial



Gambar 2.4 Gedung Hotel Santika Premiere ICE – BSD City

Sumber: Data Perusahaan, 2023

Hotel Santika Premiere ICE – BSD City memiliki 285 ruang kamar tamu yang terbagi ke dalam 5 jenis kamar yakni 232 *Deluxe Room*, 18 *Premiere Room*, 17 *Executive Suite*, 17 *Premiere Suite*, dan 1 *Presidential Suite*. Fasilitas-fasilitas yang menunjang para tamu Hotel Santika Premiere ICE – BSD City antara lain *meeting room* yang terbagi menjadi 5 yakni *Board Room*, Santika 1, Santika 2, Santika 3, dan Mandalika *meeting room*. Ananta Lounge, Sky Lounge 15, Mandalika Restaurant, Pool Bar, Swimming Pool, Hotel Gym, dan Alaya Spa.



Gambar 2.5 Deluxe Room



Gambar 2.6 Premiere Room



Gambar 2.7 Executive Suite



Gambar 2.8 Executive Suite



Gambar 2.9 Premiere Suite

Sumber: Data Perusahaan, 2023



Gambar 2.10 *Premiere Suite*



Gambar 2.11 *Presidential Suite*



Gambar 2.12 *Presidential Suite*

Sumber: Data Perusahaan, 2023



Gambar 2.13 *Presidential Suite*



Gambar 2.14 *Board Room*



Gambar 2.15 Santika 1 dan Santika 2 (15 pax)

Sumber: Data Perusahaan, 2023



Gambar 2.16 Santika 3



Gambar 2.17 Mandalika *Meeting Room*



Gambar 2.18 Ananta *Lounge*

Sumber: Data Perusahaan, 2023

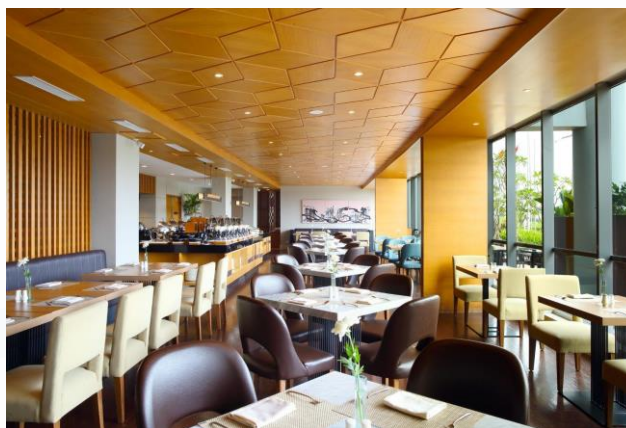
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.19 Sky Lounge 15



Gambar 2.20 Sky Lounge 15



Gambar 2.21 Mandalika Restaurant

Sumber: Data Perusahaan, 2023



Gambar 2.22 Mandalika Terrace



Gambar 2.23 Pool Bar



Gambar 2.24 Swimming Pool

Sumber: Data Perusahaan, 2023



Gambar 2.25 Hotel Gym



Gambar 2.26 Alaya Spa

Sumber: Data Perusahaan, 2023

2.1.1 Visi Misi

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

2.1.1.1 Visi

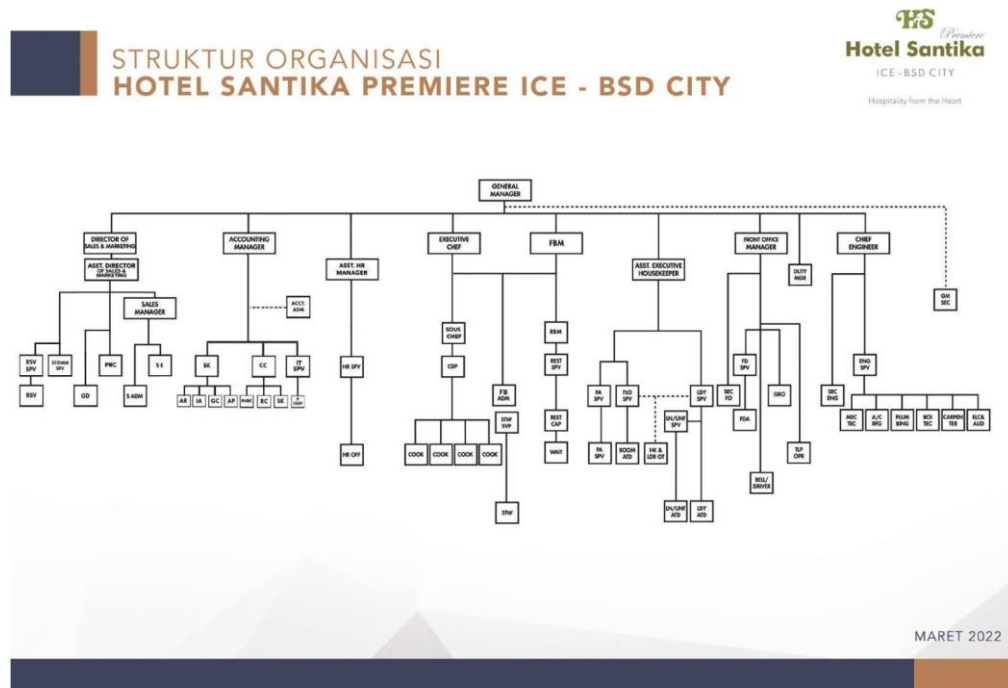
Menjadi hotel bintang empat pilihan utama di wilayah Banten.

2.1.1.2 Misi

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

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Berdasarkan data yang didapatkan oleh penulis dari data perusahaan Hotel Santika Premiere ICE – BSD City memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 2.27 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere ICE – BSD City

Sumber: Data Perusahaan, 2023

Pemimpin tertinggi di Hotel Santika Premiere ICE – BSD City yaitu *General Manager*, yang dimana memiliki tugas dan bertanggung jawab atas seluruh koordinasi, perencanaan, dan pelaksanaan terhadap beberapa *department* di bawahnya. *General Manager* dalam tugasnya dibantu oleh *Executive Secretary* yang dimana dapat. *Department* yang terdapat di bawah *General Manager* yakni *Director of Sales Marketing*, *Accounting Manager*, *Human Resources Manager*, *Executive Chef*, *F&B Manager*, *Front Office Manager*, *Chief Engineer*, dan *Executive Housekeeper*.

General Manager merupakan posisi yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola operasional keseluruhan hotel. Tugas-tugas yang dimiliki oleh General Manager meliputi:

1. General Manager bertanggung jawab dalam merencanakan strategi dan kebijakan yang akan diimplementasikan dalam menjalankan operasional hotel. Mereka juga bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan penting terkait dengan perusahaan.
2. General Manager mengawasi dan memimpin departemen-departemen yang ada di bawahnya. Mereka memastikan setiap departemen berjalan efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
3. General Manager berperan sebagai penghubung antara departemen-departemen di hotel. Mereka memastikan adanya komunikasi yang efektif dan koordinasi yang baik antara setiap departemen.
4. General Manager bertanggung jawab dalam mengelola anggaran dan keuangan hotel. Mereka melakukan pengawasan terhadap laporan keuangan, memantau pengeluaran, dan mengatur pembayaran yang diperlukan.

Executive Secretary merupakan posisi yang membantu General Manager dalam menjalankan tugas-tugas administratif dan pengorganisasian. Tugas-tugas yang dimiliki oleh Executive Secretary meliputi:

1. Executive Secretary membantu General Manager dalam mengelola jadwal, menyusun laporan, dan melakukan tugas administratif lainnya yang dibutuhkan. Mereka juga dapat melakukan penelitian dan analisis terkait dengan kegiatan operasional hotel.
2. Executive Secretary berperan dalam menjaga komunikasi yang baik antara General Manager dengan departemen lain dan pihak eksternal. Mereka sering kali menjadi perantara dalam pertemuan, mengatur jadwal, dan memastikan informasi yang diperlukan tersampaikan dengan baik.

Director of Sales Marketing merupakan posisi yang penting dalam departemen *sales & marketing* di sebuah hotel atau perusahaan. Tugas utama seorang *Director of Sales Marketing* adalah merencanakan dan mengarahkan strategi *marketing* yang efektif untuk meningkatkan penjualan hotel. Mereka bertanggung jawab mengembangkan dan melaksanakan program pemasaran yang mencakup

periklanan, promosi, pemasaran online, Menjalin hubungan dengan tamu dari perusahaan, pemerintahan, biro perjalanan, serta pelanggan *personal* untuk meningkatkan kerjasama. *Director of Sales Marketing* juga bertugas memimpin tim *sales*, mengawasi proses negosiasi kontrak dengan klien, serta memantau dan menganalisis kinerja *sales*.

Accounting Manager merupakan posisi yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengawasi seluruh aktivitas akuntansi di dalam sebuah hotel atau perusahaan. Tugas utama mereka meliputi pembuatan laporan keuangan, pengelolaan anggaran, analisis keuangan, pemantauan arus kas, serta pengelolaan perpajakan dan audit internal. *Accounting Manager* juga bertanggung jawab untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur akuntansi yang berlaku.

Human Resources Manager memiliki peran penting dalam manajemen sumber daya manusia di hotel atau perusahaan. Tugas utama mereka adalah mengelola kegiatan perekrutan, seleksi, dan penempatan karyawan. *Human Resources Manager* juga bertanggung jawab dalam pengembangan karyawan, pelatihan dan pengembangan, manajemen kinerja, perencanaan karir, serta kebijakan dan prosedur ketenagakerjaan. Mereka juga mengawasi administrasi personalia, kesejahteraan karyawan, serta penyelesaian konflik atau sengketa karyawan.

Executive Chef adalah posisi yang mengemban tanggung jawab kepemimpinan di departemen dapur dalam sebuah hotel. Tugas utama seorang *Executive Chef* adalah merencanakan dan mengatur operasional dapur, termasuk menyusun menu, mengawasi persiapan makanan, mengelola persediaan bahan baku, serta memastikan standar kualitas dan kebersihan di dapur terpenuhi. Mereka juga bertanggung jawab dalam inovasi menu, pengembangan resep, serta pelatihan dan pengawasan tim koki.

F&B Manager atau *Food and Beverage Manager* adalah posisi yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan operasional departemen makanan dan minuman di sebuah hotel. Tugas utama *F&B Manager* meliputi perencanaan dan pengembangan menu, pengawasan penyajian makanan dan minuman, pengelolaan persediaan, pengaturan layanan pelanggan, serta mengawasi tim di departemen

F&B. Mereka juga berperan dalam mencapai target penjualan dan keuntungan, serta menjaga kualitas dan kepuasan tamu terhadap pelayanan F&B.

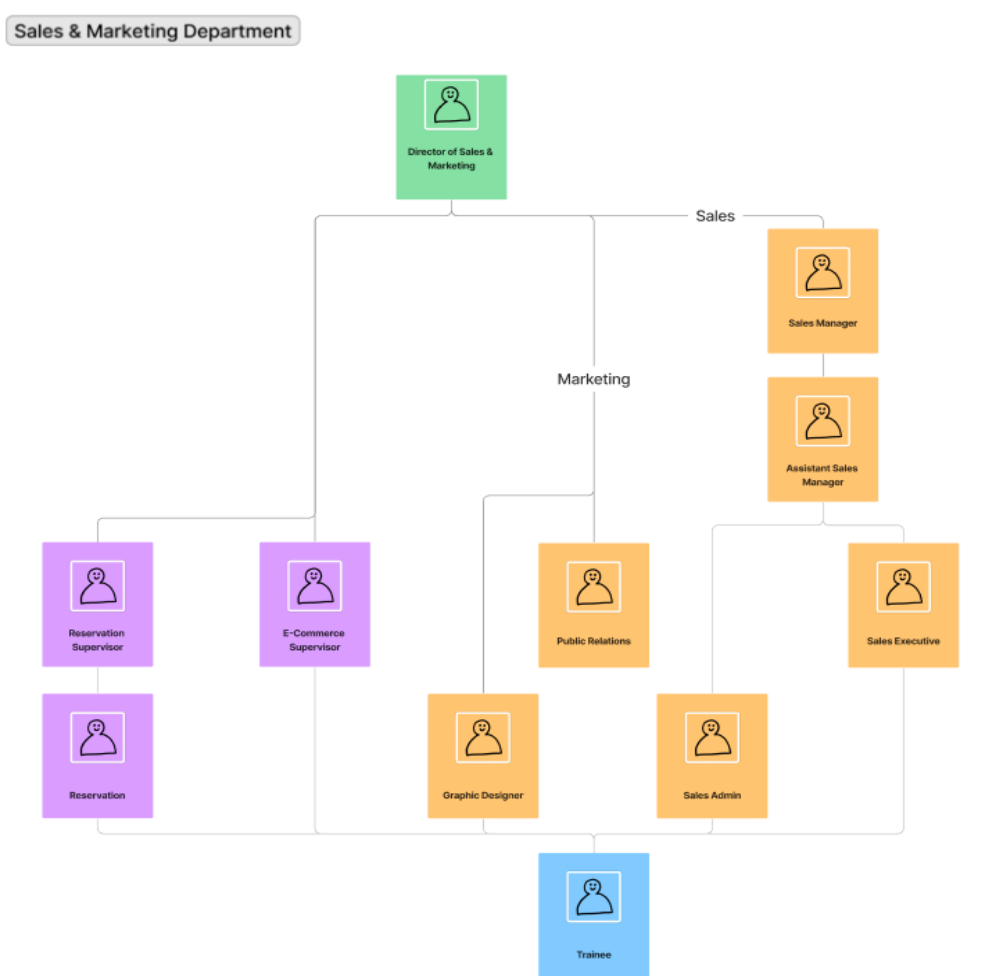
Front Office Manager bertanggung jawab atas pengelolaan dan operasional departemen depan hotel, yang mencakup resepsionis, layanan tamu, dan reservasi. Tugas utama *Front Office Manager* adalah memastikan pelayanan yang efisien dan berkualitas kepada tamu, mengelola reservasi dan *check-in/check-out*, mengawasi tugas-tugas resepsionis, serta menangani keluhan atau masalah tamu. Mereka juga bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem reservasi hotel dan koordinasi dengan departemen lain.

Chief Engineer adalah posisi yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pemeliharaan seluruh fasilitas teknis di hotel. Tugas utama *Chief Engineer* meliputi perawatan gedung, sistem pendingin, listrik, sanitasi, keamanan, dan infrastruktur teknis lainnya. Mereka bertanggung jawab dalam menjaga agar semua fasilitas hotel beroperasi dengan baik, mengawasi perbaikan dan perawatan rutin, serta mengkoordinasikan dengan vendor dan kontraktor.

Executive Housekeeper memegang peranan penting dalam departemen *housekeeping* di sebuah hotel. Tugas utama mereka adalah mengawasi dan mengelola seluruh aktivitas kebersihan dan perawatan kamar tamu, area umum, serta pelayanan *laundry*. *Executive Housekeeper* bertanggung jawab dalam merencanakan jadwal pembersihan, mengatur stok peralatan dan bahan pembersih, mengawasi tim *housekeeping*, serta memastikan kebersihan dan kenyamanan ruangan terpenuhi sesuai dengan standar hotel.

Selama praktik kerja magang berlangsung, penulis ditempatkan di departemen *Sales & Marketing* sebagai *Sales & Marketing Intern*. Struktur Organisasi dalam departemen *Sales & Marketing* sebagai berikut:

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.28 Struktur Organisasi Sales & Marketing Department

Sumber: Data Perusahaan, 2023

Sales & Marketing Department dikoordinasi oleh *Director of Sales Marketing* membawahi *Reservation*, *E-commerce*, *Marketing*, dan *Sales*. Setiap divisi memiliki tugas tersendiri. Berikut tugas dari masing-masing divisi.

1. *Reservation*

Reservation memiliki tugas untuk menerima pemesanan kamar atau *meeting room* dari pelanggan melalui *website* dan telepon. Selain itu, *Reservation* juga bertanggung untuk membantu para *sales* melaporkan ketersediaan kamar dan membuat *name list* untuk *group booking* yang banyak, sehingga memudahkan pelanggan hotel ketika *check-in*. Dengan demikian,

Reservation menjadi salah satu bagian penting dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan hotel.

2. *E-commerce*

E-commerce memiliki tugas untuk menerima pemesanan kamar yang didiskon melalui kerja sama khusus di platform e-commerce. Selain itu, Ecommerce juga bertanggung jawab dalam menetapkan harga kamar di berbagai platform seperti e-commerce, website, dan platform lainnya setiap harinya. Ecommerce harus memastikan bahwa tidak ada perbedaan harga khususnya pada platform e-commerce agar semua harga sama. Hal ini perlu dipantau dan dijaga agar pelanggan merasa nyaman dan percaya dalam melakukan transaksi di hotel tersebut.

3. *Public Relations*

Public Relations memiliki tugas untuk Untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan, media, dan mitra. Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, *public relations* melakukan berbagai kegiatan, seperti *breakfast courtesy* dan memberikan penanganan yang baik terhadap keluhan pelanggan. Sementara dalam membangun hubungan dengan media, *public relations* melakukan kegiatan seperti mengundang media untuk mengunjungi hotel, mengadakan acara khusus, dan bekerja sama dengan media dalam meliput berita. Selain itu, *public relations* juga menjaga dan memperkuat hubungan dengan mitra seperti bank dan kampus melalui diskon harga khusus atau kegiatan hiburan.

Public Relations juga bertanggung jawab atas pengelolaan semua saluran komunikasi dan akun media sosial hotel, termasuk akun Facebook, Instagram, Zomato, dan email. Dalam kegiatan publikasi, *public relations* dibantu oleh *graphic design* untuk menciptakan konten visual, video, dan foto yang menarik dan memperkuat citra positif hotel. Dengan menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, media, dan mitra serta mengelola media sosial hotel dengan baik, *public relations* dapat memperkuat citra positif hotel dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

4. *Sales*

Sales terdiri dari beberapa posisi, yaitu *Sales Manager*, *Assistant Sales Manager*, *Sales Executive*, dan dibantu dalam tugas-tugasnya oleh *Sales Admin*. Tugas-tugas tim *Sales*, termasuk *Sales Manager*, *Assistant Sales Manager*, dan *Sales Executive* adalah untuk mencari *lead* penjualan (kamar, ruang meeting, dan area sewa), dan menjangkau pelanggan seperti tamu dari perusahaan, pemerintahan, biro perjalanan, serta pelanggan *personal*. Setiap hari Senin hingga Kamis tim *Sales* melakukan *sales call* atau kunjungan langsung ke pelanggan guna mencari *lead* baru, melakukan tindak lanjut atas *lead* penjualan, atau mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan. Sementara itu, *Sales Admin* bertanggung jawab untuk membuat laporan penjualan, membantu menangani *lead* penjualan ketika tim *Sales* memiliki terlalu banyak peluang yang harus ditangani secara bersamaan. Selain itu, *Sales Admin* juga menangani administrasi departemen, seperti absensi, inventarisasi, dan lain-lain.