



### **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

##### 2.1.1 Sejarah Santika Indonesia Hotels & Resorts

Dari sekian banyak usaha di bawah bendera Kompas Gramedia, yang mempunyai visi menjadi perusahaan yang terbesar, terbaik, terpadu, dan tersebar di Asia Tenggara melalui usaha berbasis pengetahuan yang menciptakan masyarakat terdidik, tercerahkan, menghargai kebhinekaan dan adil sejahtera. Kompas-Gramedia Group mengembangkan portofolio bisnis ke sektor perhotelan pada tahun 1981, terbentuklah PT Grahawita Santika didirikan oleh Jakob Oetama dan Petrus Kanisius (PK) Ojong sebagai Corporate Grup Santika Indonesia Hotels & Resorts yang mengelola hotel milik sendiri maupun milik orang lain atau investor (*Training Book Hotel Santika Premiere ICE BSD City, 2015*).

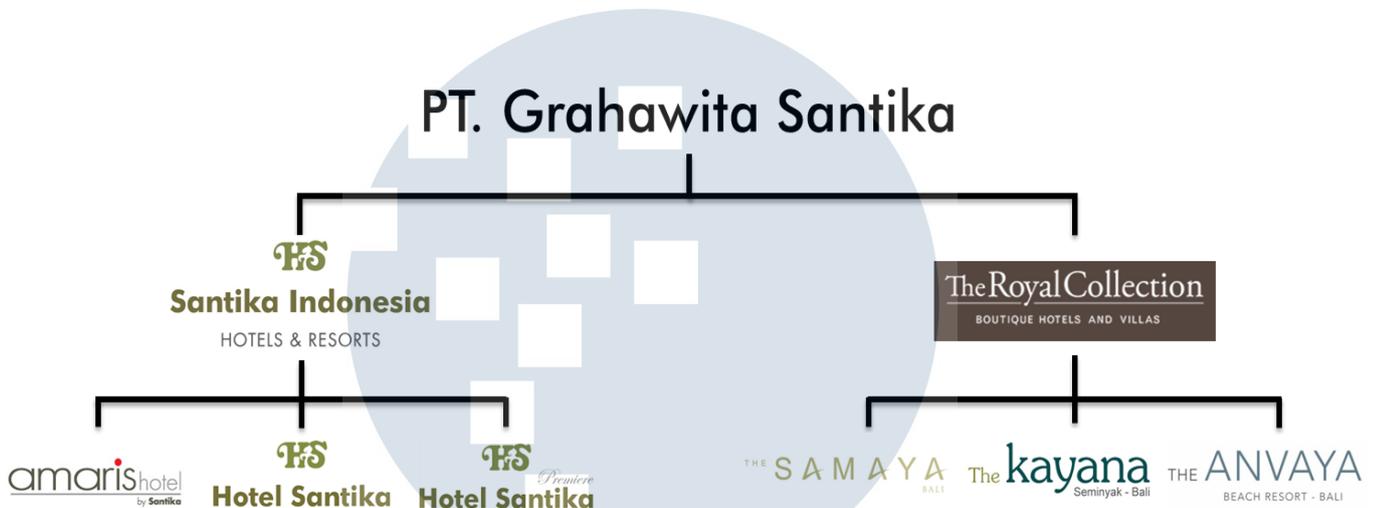
Hotel pertama yang beroperasi adalah Hotel Santika Bandung dan setelah itu mulai mengembangkan sayap bisnis perhotelan ke kota-kota strategislainnya di Indonesia, yaitu Jakarta, Bandung, Semarang, Cirebon, Surabaya, Jogjakarta, Potianak, Kuta dan Seminyak Bali, Manado, Makassar dan lain-lain ([www.santika.com](http://www.santika.com), 10 November 2017).

Kata “Santika” berasal dari bahasa Sansekerta (jaman Hindu Kuno) “**Sanskrit**” yang berarti “Kokoh”, sehingga arti dari nama Santika adalah **rumah yang nyaman dan teduh atau rumah yang kokoh.**

Selain itu, maksud dari pemilihan nama Santika, yaitu untuk menghormati budaya tradisional Indonesia, memberikan citra perusahaan yang senantiasa memperkuat bidang usaha yang dijalannya dalam jasa perhotelan baik dalam mutu pelayanan (materi dan non-materi) serta manajemennya.

Pada tahun 2006, PT Grahawita Santika telah berhasil memposisikan dirinya dan diakui di sektor perhotelan serta memiliki

segmen pasar tersendiri yang terdiri dari The Royal Collection, properti villa-villa mewah yang mengedepankan personal service. Kemudian The SAMAYA, The Kayana, dan The ANVAYA, brand hotel terbaru untuk segmen hotel bintang 5, Hotel Santika Premiere untuk segmen hotel bintang 4, Hotel Santika untuk segmen hotel bintang 3, dan Amaris Hotel untuk hotel berkonsep smart hotel berbintang 2.



**Gambar 2.1 Chain & Brands PT. Grahawita Santika**

**Sumber: Training Book Hotel Santika Premiere ICE BSD City**

Dengan banyaknya hotel yang tersebar di seluruh kota-kota besar di Indonesia, Santika Indonesia Hotels & Resorts mempunyai *brand value*, yaitu “*Indonesian Home*” dengan tujuan memiliki keramahtamahan Indonesia yang menawarkan pelayanan kepada semua tamu tanpa melupakan tradisi setempat.

Keramahtamahan Indonesia yang diwujudkan tersebut dapat terlihat dari sikap dan perilaku karyawan kepada *stakeholders*, yaitu:

1. Mengucapkan salam; para karyawan senantiasa mengucapkan salam kepada tamu dengan cara tangan tercakup didepan dan menempel didada dengan kontak mata yang disertai dengan sneyuman.
2. Menyebutkan nama tamu dengan menggunakan kalimat yang sopan.

3. Mengantarkan atau menunjukkan suatu tempat kepada tamu yang bertanya.
4. Sikap berdiri yang sopan dengan cara kedua tangan dipertemukan di depan tubuh.

“*Hospitality From the Heart*” yang merupakan tagline dari Santika Indonesia Hotels & Resorts, mewujudkan keramahamahan dari hati, pelayanan yang memuaskan, dan didesain dengan standar internasional yang berasal dari hati (*Training Book Hotel Santika Premiere ICE BSD City*, 2015).

Filosofi yang ditanamkan oleh Santika Indonesia Hotels & Resorts dengan sentuhan keramahan Indonesia yang diwujudkan melalui sikap dan perilaku berstandar tinggi dalam pelayanan hotel, sebagai panutan dalam industri perhotelan yang sangat kompetitif, Santika Indonesia Hotels & Resorts menyediakan fasilitas dan layanan kelas atas yang dikombinasikan dengan akses-akses yang mudah menuju destinasi-destinasi utama, seperti bandara, area rekreasi serta pusat komersial dan budaya.

Filosofi di atas berlandaskan pada visi perusahaan untuk menjadi jaringan hotel pilihan utama yang terbesar di Indonesia dan tersebar di Asia Tenggara, dengan menyajikan produk bermutu mewujudkan sentuhan Indonesia melalui pelayanan dari hati. Dengan misi dari perusahaan, yaitu menciptakan produk bermutu, disertai pelayanan profesional yang ramah dalam mewujudkan “Sentuhan Indonesia” sebagai citra Santika ([www.santika.com](http://www.santika.com), 10 November 2017).

### **2.1.2 Tentang Hotel Santika Premiere ICE BSD City**

Hotel Santika Premiere ICE BSD City yang berusia 2 tahun, sejak 18 Desember 2015, berlokasi bersebelahan dengan Indonesia Convention Exhibition (ICE), di Jalan BSD Grand Boulevard, BSD City Tangerang, Banten – Indonesia, merupakan salah satu unit Hotel yang memiliki dua kepemilikan perusahaan, yaitu PT Grahawita Santika (Kompas Gramedia Group) dan PT Indonesia International Expo (Sinarmas Land Group) yang juga sebagai pemilik dari Indonesia Convention Exhibition (ICE).

Hotel berbintang empat ini mempunyai bangunan Hotel yang terdiri dari 11 lantai, memiliki 285 kamar yang terdapat lima tipe kamar, yakni *Deluxe, Premiere, Executive Suite, Premiere Suite, dan Presidential Suite*. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas *safe deposit box*, minibar, pembuat teh dan kopi, Wi-Fi, dan IPTV. Adapun kamar berlantai 6 (enam) dan 7 (tujuh) menyediakan fasilitas untuk para tamu yang merokok (*Training Book Hotel Santika Premiere ICE BSD City, 2015*).

Fasilitas dan layanan pelengkap lainnya yang tersedia di Hotel Santika Premiere ICE BSD City mempunyai tiga restoran, yaitu Mandalika Restaurant, The Sky View Bar, dan Club Premiere Lounge. Keunikan dari tiga restoran tersebut, tidak hanya sebagai tempat makan melainkan dapat digunakan sebagai ruang serba guna, baik untuk melakukan konferensi, seminar, rapat, acara bisnis, pernikahan, dan ulang tahun. Hotel Santika Premiere ICE BSD City menyediakan fasilitas *swimming pool*, SPA, dan *gym* yang berada pada rooftop (puncak tertinggi Hotel).

Tak hanya restoran yang dapat dijadikan sebagai ruang serba guna, melainkan Hotel Santika Premiere ICE BSD City juga menyediakan ruangan khusus untuk dijadikan ruang serba guna, seperti Business Center (Board Room), Ruang Santika 1 dan 2, dan Pagedangan Hall (Aula) (*Training Book Hotel Santika Premiere ICE BSD City, 2015*).

### **2.1.3 Visi dan Misi Hotel Santika Premiere ICE BSD City**

Visi Hotel Santika Premiere ICE BSD City adalah menjadi jaringan Hotel pilihan utama yang terbesar dan tersebar di area Banten, dengan menyajikan produk bermutu mewujudkan sentuhan Indonesia melalui pelayanan dari hati.

Sedangkan, misi dari Hotel Santika Premiere ICE BSD City, yaitu menciptakan produk bermutu, disertai pelayanan profesional yang ramah dalam mewujudkan “Sentuhan Indonesia” sebagai citra Santika (*Training Book Hotel Santika Premiere ICE BSD City, 2015*).

#### 2.1.4 Logo Hotel Santika Premiere ICE BSD City

Berikut merupakan logo Hotel Santika Premiere ICE BSD City



**Gambar 2.2 Logo Hotel Santika Premiere ICE BSD City**

**Sumber: dokumen HRD Hotel Santika Premiere ICE BSD City**

Bentuk dasar logo diambil dari huruf 'H' dan 'S' yaitu inisial nama perusahaan Hotel Santika, dimaksudkan agar khalayak dapat mudah untuk mengingatnya (*Training Book Hotel Santika Premiere ICE BSD City*, 2015).

Huruf 'H' dan 'S' sendiri pada logo melambangkan:

1. Melambangkan keberadaan dan tujuan perusahaan untuk senantiasa tumbuh dan berkembang.
2. Perlambangan yang progresif, merambah ke segala peluang yang berprospek cerah.
3. Melambangkan kebenaran hakiki yang melandasi segala gerak dan laju pertumbuhan perusahaan.
4. Mengiaskan keramahan perusahaan dalam merangkul dan menerima pemakai jasa perusahaan dalam bidang perhotelan.

### 2.1.5 Budaya Perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City

Hotel Santika Premiere ICE BSD City di bawah PT. Grahawita Santika yang merupakan bagian dari unit bisnis Kompas Gramedia, memiliki nilai-nilai utama dan budaya perusahaan yang menjadi acuan dalam melakukan seluruh aktivitas setiap harinya. Nilai dan budaya tersebut disebut '5C', sebagai berikut: (*Training Book Hotel Santika Premiere ICE BSD City, 2015*)

- a. *Caring* : Peduli pada sesama, peduli pada pekerjaan, peduli pada masyarakat dan lingkungan.
- b. *Credible* : Berintegritas, satu kata dengan perbuatan, sadar berorganisasi, berdedikasi, dan memiliki loyalitas.
- c. *Competent* : Terampil, profesional dan produktif, bekerja cerdas dan tuntas, bekerja sama untuk hasil terbaik.
- d. *Competitive* : Berorientasi pada keunggulan, kreatif dan inovatif, bertindak cepat, proaktif, berani ambil resiko.
- e. *Customer Delight* : Berorientasi pada kepuasan pelanggan, mengantisipasi kebutuhan pelanggan.

Tak hanya nilai dan budaya yang diterapkan oleh Kompas Gramedia, melainkan Hotel Santika Premiere ICE BSD City pun memiliki landasan dasar setiap kinerja karyawan/ti yang tertuang dalam butir nilai dan budaya Santika, yaitu: (*Training Book Hotel Santika Premiere ICE BSD City, 2015*)

1. Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa  
Manusia pada hakekatnya terpancang untuk bersama dengan sesamanya berkarya demi pengembangan diri serta lingkungannya ke arah kebaikan dan kesempurnaan yang bersumber pada Tuhan Yang Maha Esa. Oleh karena itu, kita wajib bersyukur atas nikmat dan karuniaNya.
2. Profesionalisme  
Menunjukkan keahlian dan kecintaan seseorang terhadap pekerjaannya, kesediaan untuk bekerja lebih dari yang

diharapkan, dan terus menerus melakukan perbaikan secara proaktif.

3. Kejujuran

Bersikap dan berperilaku jujur sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di tempat kerja / perusahaan.

4. Kedisiplinan

Ketaatan pada peraturan, standar, sistem, dan tata kerja perusahaan yang sudah ditetapkan serta keberanian untuk menegakkan kedisiplinan.

5. Keterbukaan

Kesediaan untuk menerima informasi atau masukan dari berbagai pihak dan mengomunikasikan kebutuhan, harapan, atau masalah serta melaksanakan kesepakatan yang telah dibuat dala satu tim kerja.

6. Kebersamaan

Kesediaan untuk bersama-sama bekerja keras, saling bantu membantu dan berpartisipasi dalam menciptakan suasana kerja yang menyenangkan.

7. Tanggung Jawab Sosial

Dengan asas solidaritas dan kemanusiaan, kita senantiasa peka dan peduli terhadap permasalahan-permasalahan sosial lingkungannya dan pelestarian lingkungan hidup.

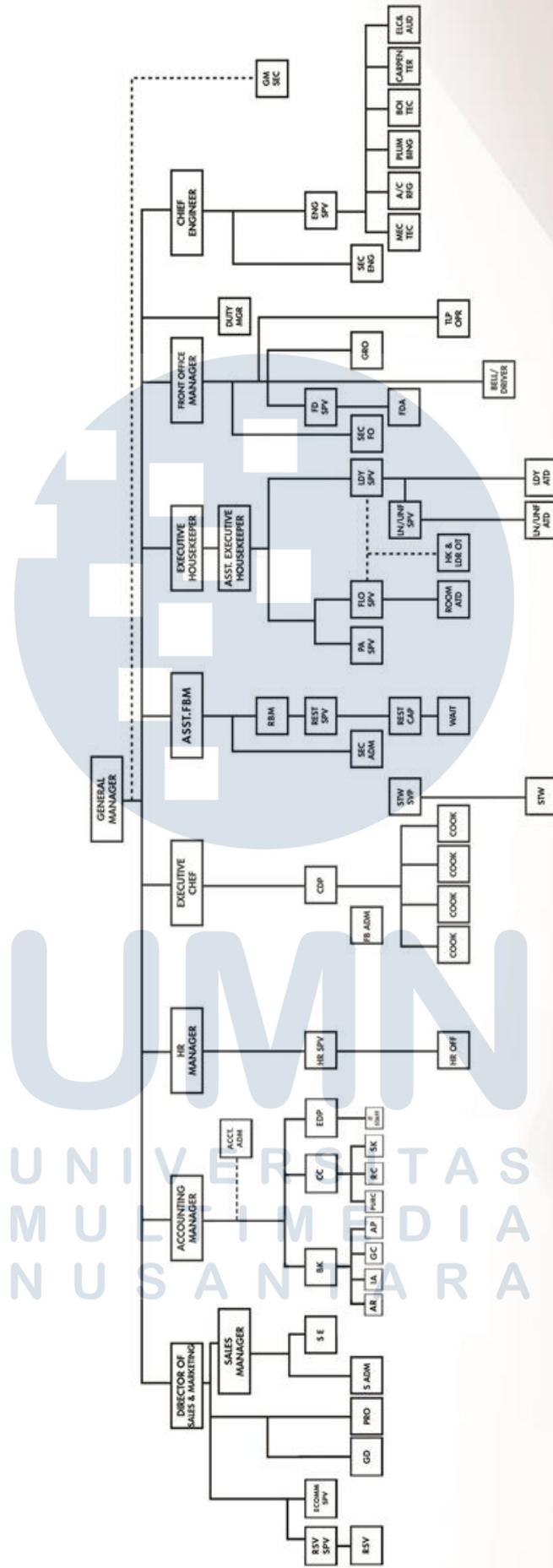
## **2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait**

### **2.2.1 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere ICE BSD City**

Hotel Santika Premiere ICE BSD City memiliki struktur organisasi sebagai berikut: (*halaman 13*)

# STRUKTUR ORGANISASI

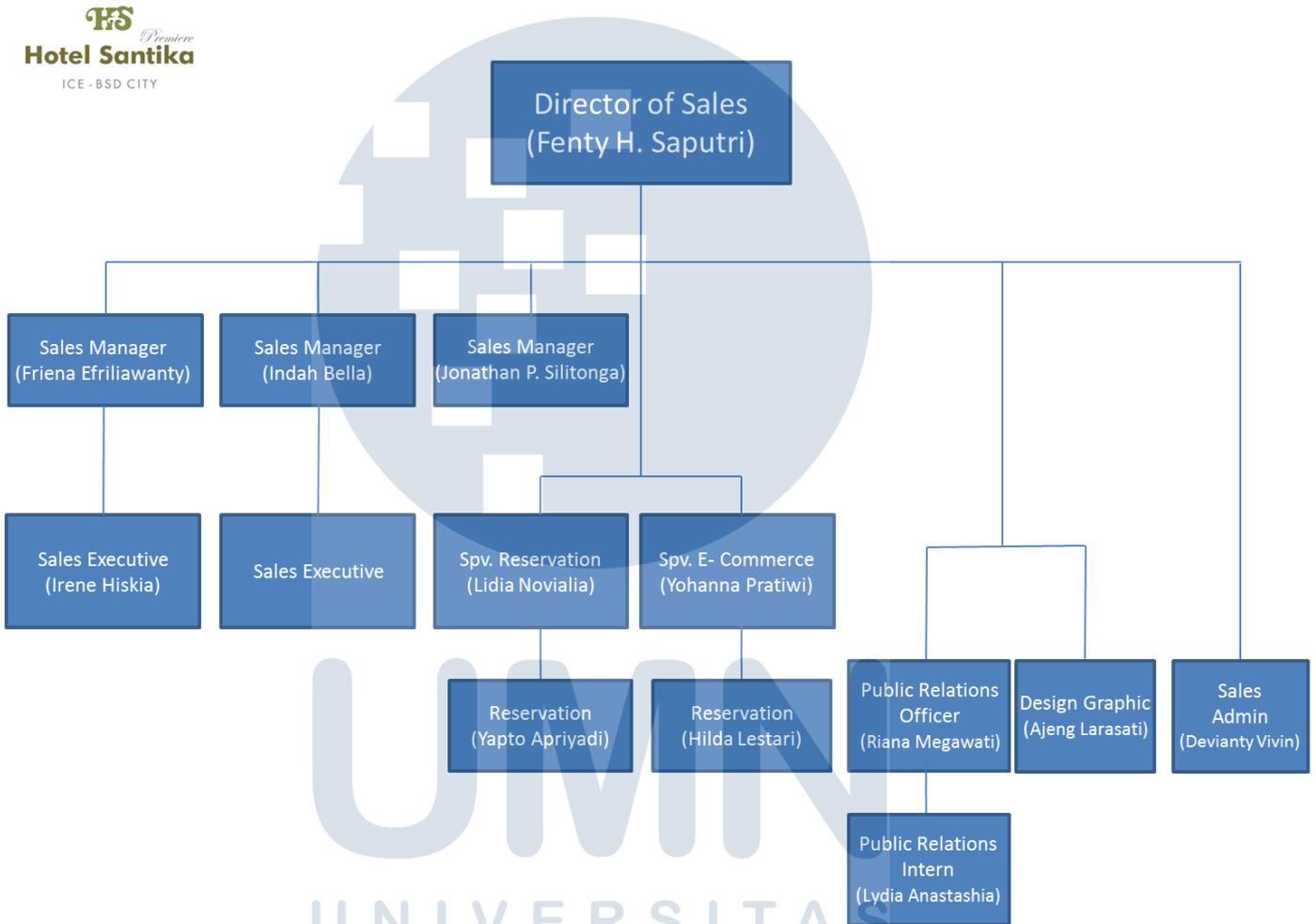
## HOTEL SANTIKA PREMIERE ICE BSD - CITY



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere ICE BSD City  
 Sumber: dokumen HRD Hotel Santika Premiere ICE BSD City

## 2.2.2 Struktur Departemen *Sales and Marketing* Hotel Santika Premiere ICE BSD City

Penulis berada di departemen Sales and Marketing Hotel Santika Premiere ICE BSD City dalam posisi *Public Relations Intern*. Struktur departemen Sales and Marketing, sebagai berikut:



**Gambar 2.4** Struktur Departemen Sales and Marketing Hotel Santika Premiere ICE BSD City

Sumber: dokumen Department Sales & Marketing Hotel Santika Premiere ICE BSD City

### 2.2.3 Ruang Lingkup Kerja Divisi *Public Relations* Hotel Santika Premiere ICE BSD City

Divisi *Public Relations* di sebuah Hotel berbintang 4, yaitu Hotel Santika Premiere ICE BSD City memiliki ruang lingkup kerja yang bertanggung jawab dalam melaksanakan fungsi dan tugas dari *Public Relations* dalam perusahaan. Pada pelaksanaannya, fungsi dan tugas *Public Relations* Hotel Santika Premiere ICE BSD City lebih banyak menjalankan fungsi yang bersifat eksternal, seperti menjalin hubungan baik dengan para *stakeholders* hotel, serta publik lainnya yang memiliki pengaruh dalam pembentukan citra perusahaan.

*Public Relations* Hotel Santika Premiere ICE BSD City dengan melakukan fungsi dan tugasnya tetap dipantau oleh *Director of Sales (DOS)* karena divisi *Public Relations* yang berada di bawah departemen *Sales & Marketing*. Hal ini terlihat dari uraian ruang lingkup kerja divisi *Public Relations* Eksternal Hotel Santika Premiere ICE BSD City, antara lain:

1. Secara rutin melakukan tegur-sapa secara langsung kepada tamu di ruang *breakfast* untuk bertanya mengenai *review* pelayanan hotel (*Breakfast Courtesy*)
2. Menjalinkan hubungan baik dengan media, mengadakan kunjungan media secara rutin, dan mengundang media untuk berkunjung ke hotel. Hal ini tidak menutup kemungkinan terjalinnya kerjasama yang baik antara Hotel Santika Premiere ICE BSD City dengan media-media tersebut.
3. Tak hanya media, hotel juga menjalin hubungan baik dengan komunitas dan mengundang komunitas untuk mengunjungi hotel.
4. Menulis *press release* mengenai promo dan pengenalan Hotel Santika Premiere ICE BSD City yang dipublikasikan dengan mengirimkan ke media-media.

5. Melakukan *media monitoring* disetiap bulannya mengenai artikel berita dan media apa saja yang memberitakan Hotel Santika Premiere ICE BSD City
6. Melakukan media kliping mengenai hotel yang diperoleh melalui media cetak, surat kabar
7. Membuat *editorial planning* dan konten untuk media sosial hotel yang akan diberikan kepada *Public Relations Officer* sebagai acuan dalam mem-*posting* materi media sosial
8. Melakukan kegiatan produksi media *public relations* dengan dokumentasi sebagai materi untuk promosi

