



### **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**

Menurut website perusahaan [www.santika.com](http://www.santika.com) dan *Company Profile* tahun 2013 perusahaan, asal mula dari pendirian Santika Indonesia Hotels & Resorts dapat ditelusuri saat kelompok dari Kompas Gramedia hendak memulai jenis bisnis perhotelan pada tahun 1981. PT Grahawita Santika didirikan sebagai perusahaan yang menaungi dan mengelola Santika Indonesia Hotels & Resorts. Pembukaan pertama yaitu Hotel Santika Bandung dan kemudian dilanjutkan di kota-kota lain di Indonesia, misalnya di Jakarta, Bandung, Cirebon, Semarang, Jogya, Pontianak, Kuta dan Seminyak, Manado, Makassar, Bali, dan kota lainnya.

Pada tahun 2006, PT Grahawita Santika menata dan mereposisi pada segmen pasar lainnya. Pengembangannya antara lain pada hotel bintang dua sampai ke vila mewah. Hotel Santika Premiere merupakan sebutan untuk hotel bintang empat, salah satunya adalah Hotel Santika Premiere Jakarta.

##### **2.1.2 Profil Perusahaan**

Santika Indonesia Hotels & Resorts selalu menyediakan kekhasan atas keramahtamahan lokal dan tradisional Indonesia yang khas di tiap kota. Dengan standar ISO 9001/2008, Santika Indonesia Hotels & Resorts selalu memberikan kenyamanan, jasa, dan perlindungan ([www.santika.com](http://www.santika.com), 10 Oktober 2013).

Dengan filosofi pelayanan hotel dengan sentuhan dari keramahtamahan Indonesia, yang menawarkan tema yang tradisional dalam rancangan dan standar dari keramahtamahan. Dengan harapan menjadi pilihan pada pasar ekonomi menengah sampai atas, dengan kualitas yang profesional dan pelayanan dengan hati. Santika Indonesia Hotels & Resorts menyediakan fasilitas kelas atas dan dikombinasikan dengan pelayanan dan kemudahan mengakses daerah lainnya.

Nilai dari Santika Indonesia Hotels & Resorts adalah merasa seperti di rumah sendiri di Indonesia, dengan menonjolkan tradisi lokal, lingkungan dengan sentuhan natural, rasa kekeluargaan, dan kesegaran dalam segala aspek.

Santika Indonesia Hotel & Resorts dengan target pengunjung pebisnis maupun keluarga, mempunyai berbagai kategori hotel, antara lain Hotel Santika Premiere dengan 4 bintang, Hotel Santika dengan 3 bintang, Hotel Amaris dengan 2 bintang, dan The Royal Collection.

### 2.1.3 Tentang Hotel Santika Premiere Jakarta

Logo Hotel Santika Premiere Jakarta



Gambar 2.1 Logo Hotel Santika Premiere Jakarta

Sumber : Dokumen Hotel Santika Premiere Jakarta, 2013

Jalan AIPDA K.S. Tubun No. 7

Slipi, Jakarta 11410 - INDONESIA

Telepon: (62-21) 5361777, 5330350

Fax : (62-21) 5483457

Email : reservation@jakartapremiere.santika.com ,

salesmarketing@jakartapremiere.santika.com

Hotel Santika Premiere Jakarta yang dibuka pada tanggal 16 Februari 1998, mempunyai bangunan hotel yang terdiri dari 11 lantai ,di atas lahan seluas 11.000 m2, dan luas bangunan 10.000 m2. Hotel yang berlokasi di Jl. Aipda KS Tubun No. 7, dengan 275 kamar dengan berbagai kategori kamar yang berbeda, yaitu (Dokumen Hotel Santika Premiere Jakarta, 2013):

1. *Deluxe Room*

Ruangan ini dirancang dengan gaya modern minimalis dan tiap ruangnya menggunakan *Queen bed* dengan ukuran 180 x 200 cm atau *Twin bed* dengan ukuran 120 x 200 cm. dengan sofa yang nyaman dan meja kerja yang lengkap dengan alat tulis.

2. *Club Premiere Room*

Ruangan ini dirancang dengan gaya modern minimalis dan tiap ruangnya menggunakan *Queen bed* atau *Twin bed*. Dengan jarak pandang pemandangan yang indah dan ruangan dengan kemewahan yang nyaman, minuman ringan yang gratis pada minibar dalam kamar, sarapan yang eksklusif pada *Club Premiere Lounge* dan makanan ringan pada pukul 17.00-21.00, serta penggunaan ruang rapat pada *Business Center* secara gratis pada 2 jam pertama.

3. *Deluxe Suite*

*Suite* yang nyaman, dengan gaya yang modern minimalis dengan aksen kayu dan dilengkapi dengan gambar pemandangan Jakarta. Dengan ruang tamu yang dilengkapi dengan meja tulis dan sofa yang nyaman. Setiap suite mempunyai 2 kamar mandi terpisah yang dilapisi marmer dan lengkap dengan berbagai peralatan mandi. Kamar juga dilengkapi dengan meja kerja dan kursi yang nyaman untuk menonton TV. Dengan jarak pandang pemandangan yang indah dan ruangan dengan kemewahan yang nyaman, minuman ringan yang gratis pada minibar dalam kamar, sarapan yang eksklusif pada *Club Premiere Lounge* dan makanan ringan pada pukul 17.00-21.00 , serta penggunaan ruang rapat pada *Business Center* secara gratis pada 2 jam pertama.

#### 4. *Presidential Suite*

*Suite* dengan 2 lantai ini dapat menampung dengan ruang tamu yang terpisah yang luas dan nyaman yang cocok jika menginginkan tingkat elegan, kepuasan, kemewahan, dan pelayanan pribadi. Pada tingkat pertama, terdapat ruang tamu yang luas dan nyaman yang dilengkapi dengan sofa yang nyaman, kursi dan TV untuk berkumpulnya keluarga. Selain itu dapat digunakan sebagai ruang rapat pribadi atau makan malam special dengan ruang makan yang besar dan dilengkapi dengan dapur. Pada tingkat kedua, terdapat kamar utama yang lengkap dengan ranjang yang mewah yang tepat untuk beristirahat pada malam hari. Pada lantai yang sama, terdapat meja kerja yang lengkap dengan peralatan tulis untuk bekerja maupun membaca buku favorit. Kamar utama pun dilengkapi dengan TV, pemutar DVD/VCD, brankas penyimpanan elektronik, pengering rambut, minibar, sofa, kursi, dan ruang ganti. Kamar mandi pun dilengkapi dengan *Jacuzzi* dengan bak rendam, shower terpisah, wastafel ganda, dan dengan toilet yang terpisah. Dengan jarak pandang pemandangan yang indah dan ruangan dengan kemewahan yang nyaman, minuman ringan yang gratis pada minibar dalam kamar, sarapan yang eksklusif pada *Club Premiere Lounge* dan makanan ringan pada pukul 17.00-21.00, serta penggunaan ruang rapat pada *Business Center* secara gratis pada 2 jam pertama.

Fasilitas dan layanan pelengkap yang tersedia di Hotel Santika Premiere Jakarta, antara lain :

1. Hotel Santika Premiere Jakarta dengan 275 kamar dan *suite* yang mewah, dilengkapi dengan fasilitas dan layanan yang lengkap. Dengan pemandangan yang indah di area kota atau area kolam renang, dan tiap kamarnya dilengkapi suasana yang pribadi dan nyaman dengan pelayanan 24 jam. Dirancang dengan modern, gaya minimalis dengan aksen seni dan hiasan ala Indonesia. Tiap ruang pun disediakan TV kabel, termasuk wi-fi, telepon, pendingin ruangan, tempat penyimpanan, mini bar, pengering rambut, pembuat teh dan kopi yang disediakan di tiap kamar.

2. Fasilitas lainnya antara lain lantai yang dapat merokok maupun tidak, pelayanan taksi atau limosin, dokter yang dapat dipanggil selama 24jam, penerimaan kartu kredit utama untuk pembayaran, jasa valet dan laundry, parkir yang gratis.
3. Dilengkapi ruang serbaguna, untuk melakukan konferensi,seminar, rapat, acara bisnis, pernikahan, dan ulang tahun dengan akomodasi yang memuat hingga 1000 tamu. Dengan akses wi-fi, proyektor LCD, fasilitas kantor dan *audio*. Perlengkapan standar lainnya juga disediakan misalnya layar, *sound system* standar, microfon, papan putih dan spidol, meja penerima tamu, perlengkapan rapat (nota dan pulpen), rangkaian bunga, dan podium. Terdapat juga peralatan tambahan yaitu pemutar DVD, monitor TV, *laser pointer*, laptop, dan layar yang lebar.
4. Untuk acara pernikahan, dapat diselenggarakan di Balai Agung Betawi, pada lantai dasar. Dengan kapasitas minimal 500 orang dan maksimal 1000 orang, dapatkan jasa kelas atas dengan sentuhan Indonesia yang unik, dilengkapi berbagai jenis pilihan makanan dan minuman, hadiah untuk berbulan madu dan parkir gratis untuk semua tamu.
5. Restoran yang dapat dinikmati di Hotel Santika Premiere Jakarta adalah The Harmony Restaurant, yang terletak di lantai *Mezzanine* Hotel Santika Premiere Jakarta. Restaurant dengan kapasitas 250 orang ini menyediakan pilihan prasmanan dari mulai makanan tradisional Indonesia, masakan barat dan asia. Selain itu terdapat *The Harmony Lounge* yang tepat untuk bersantai setelah kesibukan bisnis. Restoran lainnya yang terdapat di Hotel Santika Premiere Jakarta antara lain Yan Palace- Chinese Restaurant yang menawarkan masakan dari Negeri Cina yang otentik dan dekorasi yang elegan.
6. Fasilitas lainnya di Hotel Santika Premiere Jakarta adalah *Shopping Arcade*, yang dapat membeli souvenir, seperti toko tas kulit, toko yang menjual batik, toko perhiasan, dan agen travel tersedia.
7. Untuk para tamu pebisnis, dapat menggunakan *Business Center* yang dilengkapi dengan komputer dan peralatan kantor yang dapat disewakan,

jasa fotokopi, fax, dan akses internet yang cepat dengan *webcam*. Dengan 3 ruang meeting yang memuat 6-12 orang.

8. Terdapat juga pusat kebugaran, yang terletak di daerah kolam renang, dapatkan fasilitas *Jacuzzi*, sauna, pemijatan tradisional, *gym* dan lapangan tenis.

#### **2.1.4 Visi Hotel Santika Premiere Jakarta**

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan di Indonesia, visi dari Hotel Santika Premiere Jakarta, sebagai berikut:

**Menjadikan Hotel Santika Premiere Jakarta, Hotel Bintang 4 pilihan utama dan terunggul di Jakarta**

#### **2.1.5 Misi Hotel Santika Premiere Jakarta**

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan di Indonesia, visi dari Hotel Santika Premiere Jakarta, sebagai berikut:

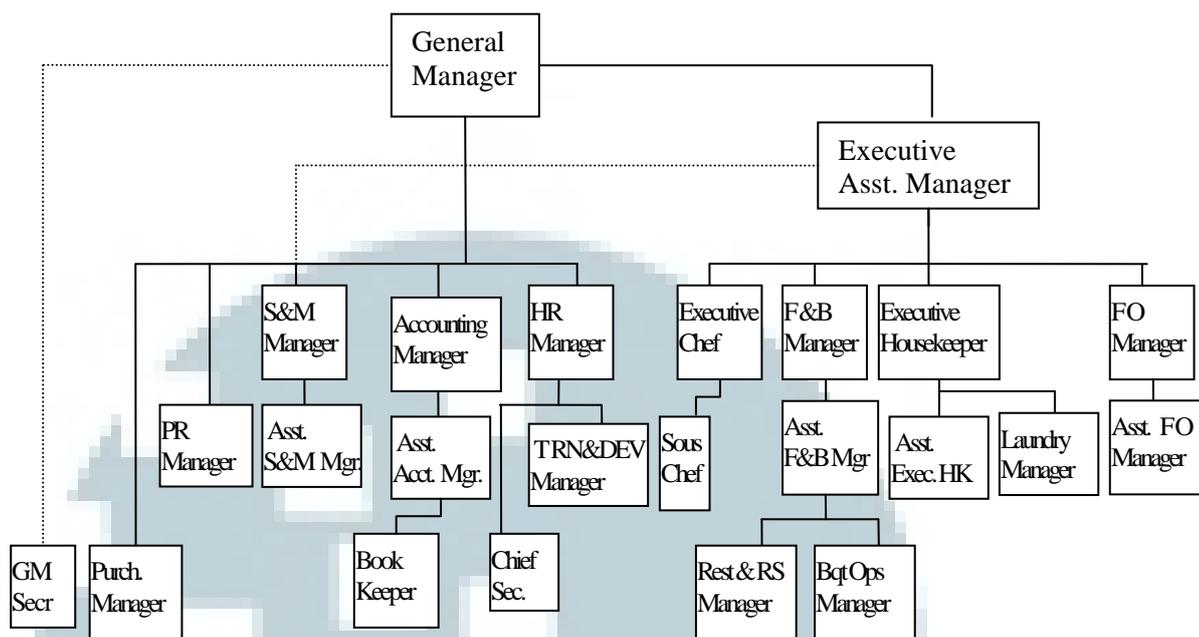
**Menciptakan nilai lebih bagi *stakeholders* dengan menyajikan produk bermutu disertai pelayanan profesional yang ramah dalam mewujudkan “Sentuhan Indonesia” sebagai citra Santika**

#### **2.1.6 Kebijakan Mutu**

Dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000, Karyawan dan Manajemen Hotel Santika Premiere Jakarta bertekad memberikan layanan bermutu demi terciptanya kepuasan pelanggan melalui semangat perbaikan secara efektif dan efisien.

#### **2.1.7 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Jakarta**

Struktur organisasi sebuah perusahaan bertujuan untuk memberikan kejelasan tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing karyawan dalam bekerja. Hal ini pun mempermudah koordinasi dalam melakukan pekerjaan dan membuat kinerja menjadi lebih terarah.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Jakarta

Sumber : *Human Resource Department* Hotel Santika Premiere Jakarta, 2013

- |                                       |                        |
|---------------------------------------|------------------------|
| 1. <i>General Manager</i>             | : Dhaniel H. Prabowo   |
| 2. <i>Executive Asst. Manager</i>     | : Adhiat Nugraha       |
| 3. <i>Front Office Manager</i>        | : Yudhi Cahyadi        |
| 4. <i>Asst. Front Office Manager</i>  | : Rudi Yanto           |
| 5. <i>Executive Housekeeper</i>       | : Rudy Irawanto        |
| 6. <i>Asst Executive Housekeeper</i>  | : Agah Gunawan         |
| 7. <i>Food &amp; Beverage Manager</i> | : Aditya Wirakusuma    |
| 8. <i>Banquet Operation Manager</i>   | : Arief Putra Swasana  |
| 9. <i>Asst. Director of Sales</i>     | : Hendras Natanegara   |
| 10. <i>E-Commerce &amp; Revenue</i>   | : Rosana Rotani        |
| 11. <i>Public Relation Manager</i>    | : Hesty Ning Tyas      |
| 12. <i>Accounting Manager</i>         | : Totok Suyatno        |
| 13. <i>Chief Engineering</i>          | : Sugihartono          |
| 14. <i>Human Resource Manager</i>     | : Alfred Yudhi Laksono |
| 15. <i>Chief Security</i>             | : Arif Rachman         |

## 2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi *Public Relations*

Hotel Santika Premiere Jakarta memiliki departemen khusus yang bertanggung jawab dalam melaksanakan fungsi dan tugas dari *Public Relations* dalam perusahaan. Pada pelaksanaannya, *Public Relations* dari Hotel Santika Premiere Jakarta lebih banyak menjalankan fungsi yang bersifat eksternal, misalnya dengan media dan pelanggan, serta publik lainnya yang memiliki pengaruh dalam pembentukan citra perusahaan. Hal ini terlihat dari uraian ruang lingkup kerja dari departemen *Public Relations* Hotel Santika Premiere Jakarta, antara lain :

1. Membangun dan mempertahankan citra perusahaan.
2. Menentukan dan menjalankan strategi promosi, tapi tetap sejalan dengan tujuan pemasaran dan program komunikasi hotel, serta melaporkan kinerja yang telah dilakukan kepada *Director of Sales*.
3. Membantu memberikan ide kepada *Director of Sales* dalam pembuatan program-program promosi hotel.
4. Menjalin dan menjaga hubungan baik dengan media, misalnya dengan mengadakan resepsi pers, mengundang media untuk berkunjung ke hotel, atau mengadakan kunjungan media secara rutin. Hal ini membuka kemungkinan terjalinnya kerjasama yang baik antara Hotel Santika Premiere Jakarta dengan media – media tersebut.
5. Secara rutin dan berkala mengirimkan berita tentang hotel dan memberikan update dari hotel ke rekan-rekan media untuk dipublikasikan .
6. Melaksanakan berbagai macam aktivitas promosi, misalnya dalam pelaksanaan *Office Treat* dengan menjamu klien pada saat tertentu.
7. Melaksanakan special event perusahaan dengan bekerja sama dengan departemen *Sales* dan *Marketing* dan *Food and Beverage*.
8. Mengembangkan program-program yang berdampak pada peningkatan publisitas hotel.
9. Membuat memo pesan untuk departemen lain, mengenai informasi yang terbaru yang perlu diketahui.
10. Merespon email, faks atau telpon tawaran kerja sama, serta mengatur janji untuk membahas kerja sama dengan pihak ketiga.