

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



**Gambar 2.1 Logo Resmi Hotel Santika Indonesia**

**Sumber: Santika Indonesia Hotels & Resorts, 2024**

Santika Indonesia Hotels & Resorts merupakan salah satu kelompok hotel lokal terbesar yang berada di bawah naungan PT Grahawita Santika, anak perusahaan dari Kompas Gramedia. Berdiri sejak 22 Agustus 1981 dengan properti pertamanya di Bandung, perusahaan ini kini mengelola lebih dari 114 hotel yang tersebar di lebih dari 40 kota di seluruh Indonesia. Dengan semboyan “Hospitality from the Heart” dan nilai utama “Indonesian Home,” Santika berkomitmen memberikan pelayanan ramah dan berkualitas yang mencerminkan kehangatan budaya Indonesia (Santika Indonesia Hotels & Resorts, 2024). Gambar 1.1 memperlihatkan logo resmi perusahaan yang merepresentasikan identitas dan nilai-nilai yang dipegang oleh Santika.



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

**Sumber: Santika Indonesia Hotels & Resorts, 2024**

Salah satu properti unggulan dari jaringan ini adalah Hotel Santika Premiere ICE BSD City, yang berlokasi strategis di kawasan Indonesia Convention Exhibition (ICE) BSD, Tangerang. Hotel ini menawarkan pengalaman menginap dengan gaya modern dan kenyamanan bintang empat, berada tepat di pusat kegiatan bisnis dan pameran berskala nasional maupun internasional, yang terlihat pada Gambar 1.2. ICE BSD sendiri merupakan pusat konvensi terbesar di Asia Tenggara dengan luas mencapai 220.000 meter persegi, menjadi venue utama untuk berbagai acara besar, konferensi, dan pameran yang terus menarik banyak pengunjung. Keberadaan hotel ini dekat dengan ICE BSD menjadi nilai tambah, menghubungkan kenyamanan akomodasi dengan akses mudah ke pusat acara dan bisnis utama di BSD City.

Seiring perkembangan industri pariwisata dan bisnis di Indonesia, Santika Indonesia Hotels & Resorts terus memperluas jaringannya dengan berbagai merek hotel yang mencakup segmen mulai dari ekonomi hingga mewah. Merek Amaris menargetkan segmen hotel bintang dua ekonomi, sementara Hotel Santika dan Santika Premiere mengisi pasar menengah hingga menengah atas dengan fasilitas yang lebih lengkap. Selain itu, Santika juga memiliki merek khusus seperti Kampi

Hotel untuk segmen muda dan The Anvaya untuk kelas atas bintang lima. Beragam portofolio ini memungkinkan Santika untuk menjangkau berbagai jenis pelanggan, mulai dari wisatawan bisnis hingga wisatawan leisure yang mencari pengalaman otentik Indonesia.

Sejarah pendirian Santika yang unik turut memberikan kekuatan tersendiri bagi perusahaan. Pada awalnya, Santika didirikan sebagai upaya diversifikasi bisnis oleh Kompas Gramedia pasca pembredelan harian Pos Kota pada tahun 1978, untuk melindungi sumber daya manusia dan karyawan di tengah ketidakpastian bisnis media (Santika Indonesia Hotels & Resorts, 2024). Melalui investasi strategis dan renovasi properti pertama di Bandung, Santika berhasil menjadi pionir dalam industri perhotelan lokal dengan memperkenalkan konsep “Hospitality from the Heart” yang kini menjadi ciri khas layanan mereka. Sejak saat itu, perusahaan terus tumbuh dan beradaptasi dengan kebutuhan pasar yang terus berkembang.

Fokus utama Santika adalah memberikan pengalaman yang menggabungkan keramahan Indonesia dengan standar internasional, sehingga pelanggan merasa seperti berada di “rumah kedua” selama menginap. Program loyalitas MyValue yang dijalankan Santika semakin memperkuat hubungan dengan pelanggan dengan memberikan poin yang dapat ditukarkan dengan berbagai keuntungan, dari diskon hingga promosi eksklusif (Santika Indonesia Hotels & Resorts, 2024). Ini menunjukkan komitmen perusahaan tidak hanya pada kualitas layanan, tetapi juga pada pengembangan hubungan jangka panjang dengan pelanggan setianya.

Posisi strategis Hotel Santika Premiere ICE BSD City sangat penting dalam konteks perkembangan kota BSD yang modern dan dinamis. Kawasan ini tidak hanya menjadi pusat bisnis tetapi juga pusat hiburan dan perbelanjaan kelas atas di kawasan Tangerang Selatan. Dengan kedekatan ke Indonesia Convention Exhibition yang menjadi magnet utama untuk event skala besar, hotel ini berperan sebagai akomodasi utama bagi peserta acara bisnis dan konvensi, mendukung

ekosistem ekonomi lokal dan regional yang terus berkembang. Hal ini memberikan nilai tambah bagi Santika dalam mempertahankan posisi kompetitif di industri perhotelan Indonesia yang semakin ketat.

Dengan demikian, Santika Indonesia Hotels & Resorts tidak hanya sekedar mengelola jaringan hotel, tetapi juga berkontribusi pada perkembangan pariwisata dan ekonomi nasional melalui layanan berkualitas dan strategi bisnis yang inovatif. Perusahaan ini terus berupaya mengembangkan portofolio dan meningkatkan pengalaman tamu agar sesuai dengan tren dan kebutuhan pasar yang terus berubah, terutama di era digital dan globalisasi saat ini. Hotel Santika Premiere ICE BSD City menjadi salah satu bukti nyata komitmen tersebut dengan menyediakan fasilitas dan layanan yang mendukung pertumbuhan industri perhotelan di kawasan BSD dan sekitarnya.

### **2.1.1 Visi Misi**

Setiap perusahaan membutuhkan visi dan misi yang jelas sebagai landasan dalam menentukan arah dan tujuan jangka panjangnya. Visi berfungsi sebagai gambaran ideal yang ingin dicapai perusahaan di masa depan, sementara misi menjelaskan peran dan tanggung jawab perusahaan dalam mewujudkan visi tersebut. Dengan adanya visi dan misi yang terdefinisi dengan baik, perusahaan dapat menyelaraskan strategi, operasi, dan budaya kerja sehingga seluruh elemen organisasi bergerak ke arah yang sama. Hal ini sangat penting untuk memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan dan keunggulan kompetitif di pasar yang semakin dinamis.

#### **1. Visi**

Visi Santika Premiere Hotels & Resorts adalah menjadi jaringan hotel terbesar dan pilihan utama di Indonesia, sekaligus memperluas kehadirannya di seluruh Asia Tenggara.

#### **2. Misi**



## **Gambar 2.3 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere ICE BSD City**

**Sumber: Santika Indonesia Hotels & Resorts, 2025**

### **2.2.1 Sales and Marketing**

Departemen Sales and Marketing dipimpin oleh Director of Sales & Marketing yang bertugas merancang strategi pemasaran dan penjualan agar target pendapatan dapat tercapai. Tim ini mencakup berbagai posisi seperti Sales Manager, Assistant E-Comm Manager yang fokus pada platform digital, PR Coordinator untuk menjaga citra hotel, serta tim eksekutif yang menjalankan aktivitas penjualan langsung dan pengelolaan akun klien penting. Selain itu, terdapat divisi MICE yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan event dan konferensi, yang merupakan salah satu sumber pendapatan utama hotel ini. Fungsi departemen ini sangat vital dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan hubungan dengan klien korporat maupun individu.

### **2.2.2 Accounting**

Bagian Akuntansi dikendalikan oleh Accounting Manager yang mengawasi semua aktivitas keuangan hotel, mulai dari pencatatan transaksi, pengelolaan kas, hingga pelaporan keuangan. Departemen ini memastikan keuangan hotel dikelola secara transparan dan efisien, serta mendukung pengambilan keputusan strategis berbasis data keuangan yang akurat. Dukungan teknologi dan koordinasi erat dengan departemen lain membuat bagian akuntansi dapat berperan penting dalam menjaga stabilitas dan kesehatan finansial hotel. Tim accounting juga berperan dalam pemantauan indikator kinerja utama yang krusial untuk evaluasi keberhasilan operasional.

### **2.2.3 Human Resources (HR)**

Departemen SDM menjadi tulang punggung dalam pengelolaan karyawan, mulai dari rekrutmen, pelatihan, manajemen kinerja, hingga kesejahteraan staf. HR Manager dan HR Supervisor bertugas memastikan seluruh kebijakan SDM diterapkan dengan baik agar lingkungan kerja kondusif dan produktif. Keseimbangan antara kebutuhan organisasi dan kesejahteraan karyawan

menjadi fokus utama, termasuk pengembangan karir dan peningkatan kompetensi melalui program pelatihan. Dengan peran strategis ini, departemen HR membantu menciptakan budaya kerja yang mendukung dan meningkatkan loyalitas karyawan.

#### **2.2.4 Chef dan Food & Beverage Manager (FBM)**

Departemen Kuliner dipimpin oleh Executive Chef yang mengawasi operasional dapur dan memastikan kualitas makanan sesuai standar. Timnya terdiri dari Sous Chef, Chef de Partie, dan staf dapur lainnya yang bertugas menyiapkan berbagai menu untuk restoran, layanan kamar, dan event. Food & Beverage Manager mengelola keseluruhan layanan makanan dan minuman, termasuk operasional restoran, bar, dan layanan catering. Dengan pengawasan ketat dari F&B Supervisor dan Banquet Supervisor, departemen ini berperan penting dalam memberikan pengalaman kuliner yang memuaskan sekaligus mendukung pendapatan hotel.

#### **2.2.5 Housekeeping**

Departemen Housekeeping bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kerapian kamar serta area umum hotel. Executive Housekeeper memimpin tim yang terdiri dari Housekeeping Supervisor, staf kebersihan kamar, dan petugas kebersihan area publik. Pengelolaan sumber daya dan standar kebersihan yang ketat memastikan tamu merasakan kenyamanan maksimal selama menginap. Peran departemen ini krusial dalam menjaga reputasi hotel melalui pelayanan yang konsisten dan profesional.

#### **2.2.6 Front Office**

Front Office Manager mengelola seluruh operasional layanan tamu di area resepsionis, termasuk proses check-in dan check-out, concierge, serta pelayanan tamu lainnya. Timnya terdiri dari Front Office Supervisor, Front Office Agent, dan Guest Relations Officer yang berinteraksi langsung dengan tamu, memberikan informasi, serta menangani keluhan. Front office merupakan wajah hotel yang pertama kali berhubungan dengan pelanggan,

sehingga perannya sangat penting dalam membangun kesan positif dan loyalitas tamu. Petugas bellboy dan driver juga berada di bawah koordinasi bagian ini untuk mendukung kenyamanan tamu.

### **2.2.7 Engineering**

Departemen Teknik dipimpin oleh Chief Engineer yang bertugas menjaga dan memelihara fasilitas fisik hotel, seperti sistem listrik, plumbing, pendingin udara, dan keamanan teknis. Departemen ini juga memiliki staf khusus yang menangani berbagai aspek pemeliharaan teknis secara detail, termasuk genset, mekanikal, sipil, dan lainnya. Pengawasan keselamatan dan perbaikan cepat menjadi prioritas agar operasional hotel berjalan lancar tanpa gangguan. Fungsi engineering sangat penting untuk memastikan fasilitas hotel selalu dalam kondisi optimal dan aman bagi tamu serta staf.

Secara keseluruhan, struktur organisasi Hotel Santika Premiere ICE BSD City dirancang untuk memastikan koordinasi yang baik antar departemen dalam mencapai tujuan operasional dan bisnis. Penulis saat ini ditempatkan di divisi Sumber Daya Manusia, mendukung berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan karyawan dan pengembangan sumber daya manusia hotel.