

BAB II

GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI

2.1 Tentang The Bountie Hotel

The Bountie Hotel & Convention Centre Sukabumi merupakan sebuah hotel berbintang tiga yang berdiri di bawah naungan PT. Berkat Murni Perkasa Sejahtera. Salah satu hal yang membedakan The Bountie Hotel dari hotel-hotel lainnya di wilayah Sukabumi adalah sistem manajemen yang diterapkan, yaitu *self-management system* atau manajemen mandiri. Hal ini berarti seluruh aspek operasional, pemasaran, pelayanan, dan pengelolaan sumber daya dilakukan secara langsung oleh pihak internal hotel tanpa berada di bawah *franchise* hotel besar atau jaringan waralaba nasional. Sistem manajemen mandiri ini memberikan fleksibilitas tinggi dalam menentukan strategi bisnis dan komunikasi, sekaligus menjadi tantangan tersendiri dalam membangun brand awareness dan loyalitas pelanggan secara mandiri.

Nama “Bountie” sendiri diadaptasi dari kata bahasa Inggris *bounty* yang berarti “karunia” atau “anugerah”. Nama ini dipilih karena memiliki filosofi mendalam tentang pemberian layanan dengan sepenuh hati dan penuh kemurahan kepada para tamu. Secara lokal, masyarakat Sukabumi mengenal hotel ini dengan sebutan “Bountie” karena lokasinya yang berada di kawasan Kebon Jati. Kombinasi antara makna global dan lokal ini mencerminkan identitas merek hotel yang mengusung semangat pelayanan internasional namun tetap berakar pada kearifan lokal.

Berlokasi strategis di Jl. Siliwangi No. 90, Cikole, Kota Sukabumi, The Bountie Hotel menempati lahan seluas 6.760 meter persegi. Lokasi ini sangat strategis karena berada di pusat kota Sukabumi, berdekatan dengan berbagai fasilitas umum seperti pusat perbelanjaan, stasiun, dan objek wisata lokal. Hal ini memberikan nilai tambah bagi hotel, terutama dalam menarik minat wisatawan

domestik dan pelancong bisnis yang mengutamakan aksesibilitas dan kenyamanan selama bepergian.

Hotel ini diresmikan pada tanggal 11 April 2014 oleh Wali Kota Sukabumi saat itu, Bapak Moch. Muraz, S.H., M.M. Pada awal operasionalnya, hotel ini berafiliasi dengan jaringan *Milestone Pacific Hotel Group (MPHG)* dan beroperasi dengan brand MaxOne Hotel. Selama enam tahun beroperasi di bawah jaringan tersebut, hotel ini berhasil membangun reputasi dan pengalaman dalam melayani tamu dengan standar perhotelan nasional.

Namun, seiring berjalannya waktu dan dengan adanya visi untuk membangun identitas merek lokal yang lebih kuat, pada tanggal 18 September 2020, The Bountie Hotel secara resmi memutuskan untuk melakukan proses rebranding menjadi entitas mandiri: The Bountie Hotel & Convention Centre. Proses ini dipimpin oleh Bapak Harry Renata selaku Direktur Utama, sekaligus menjadi langkah besar dalam menentukan arah bisnis yang lebih independen, fleksibel, dan sesuai dengan kebutuhan pasar lokal dan nasional.

Rebranding tersebut tidak hanya sekadar perubahan nama, namun juga menyentuh seluruh aspek branding dan layanan, mulai dari tampilan visual logo, filosofi merek, hingga penyesuaian fasilitas dan strategi komunikasi digital. Visi baru The Bountie Hotel adalah menjadi destinasi gaya hidup urban yang menyatukan kenyamanan menginap, pengalaman kuliner, layanan refleksiologi, hingga hiburan keluarga dalam satu tempat.

Mengusung slogan “*Be Our Guest*”, The Bountie Hotel menegaskan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang hangat, personal, dan menyenangkan bagi setiap tamu yang datang. Slogan ini mencerminkan prinsip *hospitality* modern yang tidak hanya berfokus pada pelayanan standar, tetapi juga membangun pengalaman emosional dan kedekatan antara staf hotel dan para tamu. Pendekatan ini diperkuat melalui pelatihan staf yang berorientasi pada *customer experience* serta integrasi layanan lintas divisi yang memudahkan tamu menikmati berbagai fasilitas hotel tanpa harus berpindah tempat.

The Bountie Hotel juga tidak hanya menghadirkan layanan penginapan, tetapi juga menawarkan berbagai fasilitas penunjang yang menjadikannya sebagai *one-stop lifestyle destination*. Di bawah manajemen HRG Group, The Bountie Hotel tidak hanya fokus pada layanan penginapan dan konvensi, tetapi juga mengembangkan berbagai unit usaha penunjang gaya hidup yang beroperasi dalam satu kawasan hotel. Diversifikasi ini menjadi strategi bisnis yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan tamu sekaligus memperkuat identitas The Bountie sebagai destinasi gaya hidup terpadu di Sukabumi. Beberapa unit usaha yang dikelola antara lain:

- *HRG Culinary*: Merupakan lini bisnis kuliner yang menyediakan beragam pilihan makanan dan minuman, baik dalam bentuk restoran utama hotel maupun outlet-outlet kecil yang mengusung konsep kekinian. Menu yang ditawarkan tidak hanya mengakomodasi selera lokal, tetapi juga disesuaikan dengan tren kuliner modern untuk menarik minat generasi muda dan keluarga muda yang menjadi target utama.
- *HRG Fashion*: Menyediakan berbagai produk fashion dan aksesoris yang dikurasi dengan tema casual chic, butik ini menjadi daya tarik tersendiri bagi tamu yang ingin berbelanja kebutuhan gaya hidup selama menginap.
- *Masser Reflexology*: Layanan refleksi dan pijat relaksasi menjadi salah satu fasilitas favorit tamu yang ingin menyegarkan diri setelah aktivitas panjang. Dengan staf profesional dan suasana yang tenang, unit refleksiologi ini menawarkan pengalaman wellness yang sejalan dengan tren *self-care* dan *healing* yang sedang berkembang di kalangan masyarakat urban.
- *Laundry Service*: Menyediakan layanan cuci bagi tamu hotel maupun pelanggan umum. Dengan sistem pelayanan cepat dan harga terjangkau, unit *laundry* ini menjadi penunjang penting dalam menjamin kenyamanan dan kebersihan selama menginap.
- dan lain-lain.

Dengan konsep yang menyatukan *hospitality*, *lifestyle*, dan *entertainment*, The Bountie Hotel hadir sebagai solusi penginapan modern di tengah kota Sukabumi. Selain itu, hotel ini juga aktif mengembangkan strategi komunikasi digital melalui *social media* sebagai salah satu upaya menjangkau pasar yang lebih luas, khususnya kalangan generasi muda yang aktif di Instagram dan TikTok. Kehadiran The Bountie Hotel sebagai entitas mandiri sekaligus menjadi representasi bagaimana bisnis perhotelan lokal mampu beradaptasi dengan tantangan industri modern melalui inovasi, digitalisasi, serta pendekatan layanan yang lebih humanis. Dengan pengelolaan internal yang solid dan filosofi pelayanan yang kuat, hotel ini terus tumbuh menjadi salah satu pilihan utama masyarakat Sukabumi maupun wisatawan luar daerah yang mencari kenyamanan, kehangatan, dan pengalaman menginap yang berkesan.

2.2 Visi Misi The Bountie Hotel



Gambar 2.1 Logo The Bountie Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Secara visual, logo The Bountie Hotel menggunakan pendekatan tipografi minimalis dengan huruf kapital berwarna monokrom, menonjolkan kesan profesional, modern, dan eksklusif. Desain tulisan yang bersih dan terstruktur mencerminkan komitmen perusahaan dalam menghadirkan layanan yang rapi dan berkualitas tinggi. Elemen bingkai garis tipis yang mengapit nama hotel memberi kesan kestabilan dan keseimbangan, sekaligus memperkuat pesan akan keteraturan dan pelayanan yang konsisten.

Meskipun tampak sederhana, logo ini merepresentasikan filosofi kenyamanan dan kehandalan, selaras dengan *positioning* hotel sebagai tempat yang tidak hanya menawarkan fasilitas menginap, tetapi juga pengalaman gaya hidup dan pelayanan menyeluruh bagi para tamunya.

Sebagai hotel berbintang tiga yang mengedepankan pelayanan dan kenyamanan, *The Bountie Hotel & Convention Centre Sukabumi* memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi

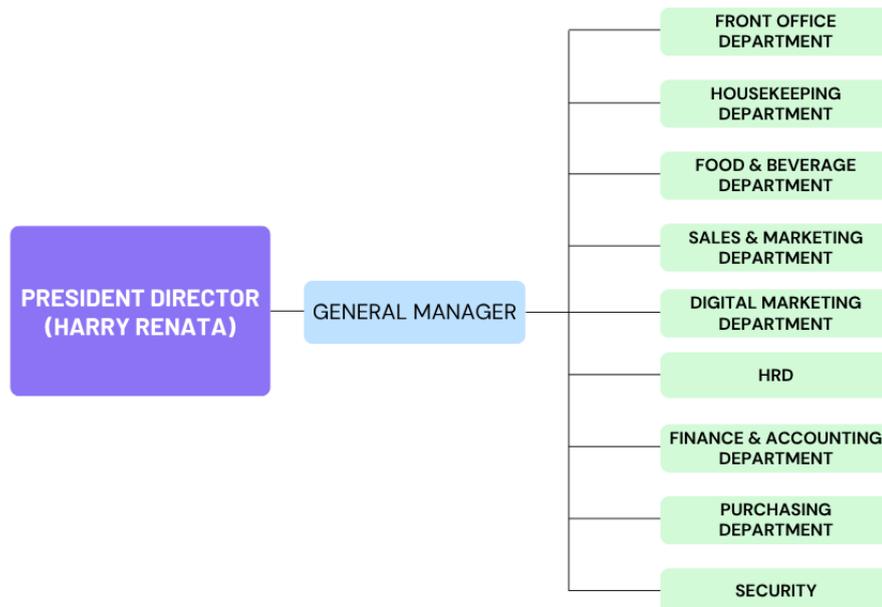
Memberikan kepuasan terbaik kepada konsumen sebagai bentuk komitmen utama perusahaan.

Misi

Memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien demi menciptakan pengalaman menginap yang nyaman, sehingga setiap tamu merasa seperti berada di rumah sendiri.

2.3 Struktur Organisasi The Bountie Hotel

The Bountie Hotel & Convention Centre Sukabumi merupakan salah satu hotel berbintang tiga dengan konsep *self-management* yang telah beroperasi sejak tahun 2014. The Bountie berlokasi di Sukabumi dan berada di bawah naungan PT. Berkat Murni Perkasa Sejahtera dan memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 2.3.1 Struktur Organisasi The Bountie Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Struktur organisasi ini menunjukkan pembagian tugas dan tanggung jawab yang terkoordinasi dengan baik demi mendukung kelancaran operasional hotel. Di bawah kepemimpinan *President Director* (Harry Renata) dan *General Manager*, terdapat beberapa departemen utama yang menjalankan fungsi-fungsi penting:

A. Front Office Department

Bertanggung jawab atas pelayanan tamu, termasuk proses *check-in*, *check-out*, reservasi, serta menangani kebutuhan dan keluhan tamu selama menginap.

B. Housekeeping Department

Mengelola kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar serta area umum hotel demi menjaga standar pelayanan yang tinggi.

C. Food & Beverage Department

Menyediakan layanan makanan dan minuman untuk tamu, baik di restoran, *room service*, maupun *event*.

D. Sales & Marketing Department

Fokus pada strategi pemasaran, kerjasama bisnis, promosi hotel, dan upaya penjualan untuk meningkatkan okupansi dan pendapatan.

E. Digital Marketing Department

Menangani promosi secara *online* melalui *social media*, *website*, dan platform digital lainnya guna menjangkau pasar yang lebih luas secara modern dan efektif.

F. HRD (Human Resources Department)

Mengelola kebutuhan sumber daya manusia, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karyawan dan hubungan kerja.

G. Finance & Accounting Department

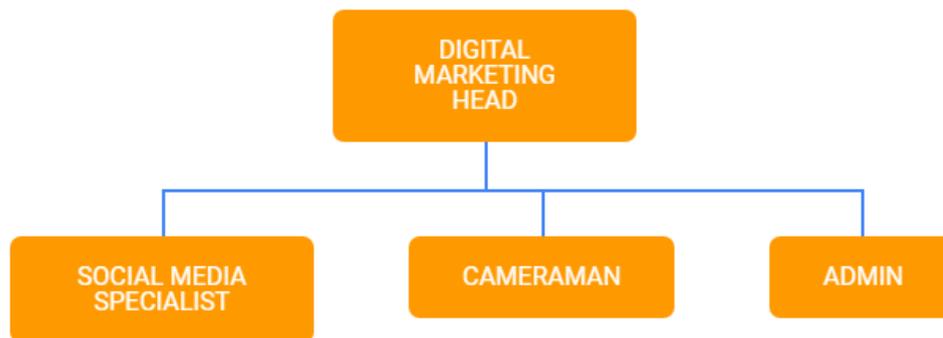
Bertugas mengatur arus keuangan hotel, menyusun laporan keuangan, dan memastikan operasional berjalan sesuai anggaran.

H. Purchasing Department

Mengelola proses pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh setiap departemen secara efisien dan tepat waktu.

I. Security

Menjaga keamanan seluruh area hotel demi kenyamanan tamu dan karyawan.



Gambar 2.3.2 Struktur Departemen Digital Marketing
Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Departemen *Digital Marketing* bertanggung jawab dalam merancang strategi promosi hotel secara digital dan memastikan citra The Bountie Hotel tetap konsisten dan menarik di dunia online. Aktivitas utama mencakup pengelolaan *social media*, produksi konten visual, serta pengarsipan dan pelaporan kegiatan digital. Berikut ini penjelasan masing-masing posisi dalam struktur:

A. *Digital Marketing Head*

Memimpin keseluruhan aktivitas *digital marketing*, mulai dari perencanaan strategi konten, pengawasan pekerjaan tim, hingga evaluasi performa kampanye digital. Posisi ini juga menjadi penghubung antara tim digital dengan manajemen hotel.

B. *Social Media Specialist*

Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan *social media* hotel. Mulai dari merancang ide konten, mengelola akun *social media*, mengambil *footage* ringan, mengedit desain dan video sederhana, menulis caption, hingga memposting. Posisi ini juga menjawab interaksi dari audiens seperti komentar dan pesan.

C. Cameraman

Bertugas mengambil foto dan video profesional untuk kebutuhan promosi digital, baik untuk dokumentasi hotel, fasilitas, acara, maupun momen khusus lainnya. Hasil dokumentasi ini menjadi bahan utama untuk konten yang akan dikelola oleh *Social Media Specialist*.

D. Admin

Mendukung kegiatan administratif tim, seperti menyusun dan mengatur jadwal konten, menghubungi atau koordinasi dengan divisi lain untuk kebutuhan dokumentasi atau informasi yang diperlukan oleh *Social Media Specialist*, serta memberikan referensi atau inspirasi konten berdasarkan hasil monitoring tren atau aktivitas kompetitor.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA