



### **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. Sejarah Singkat Perusahaan**

Santika Indonesia *Hotels & Resorts* adalah salah satu grup hotel yang dikelola oleh PT. Grahawita Santika, unit bisnis Kompas Gramedia Group. PT. Grahawita Santika didirikan pada tanggal 22 Agustus 1981 dan hingga saat ini telah memiliki lebih dari 40 hotel yang tersebar di seluruh Indonesia. Sejak tahun 2006, Santika Indonesia *Hotels & Resort* telah mengubah strateginya berdasarkan segmentasi pasar dengan membagi beberapa *brand* menjadi The Royal Collection, Hotel Santika Premiere (Bintang 4), Hotel Santika (Bintang 3), dan Hotel Amaris.

PT. Grahawita Santika didirikan untuk mengelola bisnis perhotelan. Hotel Soeti adalah hotel pertama yang dibeli dari pemiliknya, yaitu Ibu Soetiyah Pudjosuwarno yang berada di Bandung. Lalu pada tahun 1988, Hotel Soeti dengan 33 kamar yang dibangun di area seluas 3.200 meter persegi ini, direnovasi menjadi 70 kamar dan diresmikan sebagai Hotel Santika Bandung berbintang 3 oleh Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi, Susilo Sudarman pada tanggal 27 Maret 1989. Hotel Santika Bandung inilah yang menjadi pelopor pendirian Santika Indonesia *Hotels & Resorts*.

Hotel Santika Premiere KHI Bekasi merupakan salah satu hotel berbintang 4 di area Bekasi Barat. Hotel ini dibuka untuk umum (*Grand Opening*) pada tanggal 25 April 2014. Hotel Santika Premiere ini adalah hotel ke 8 dalam kelompok Hotel Santika Premiere dan hotel ke 67 dalam grup Santika Hotels and resort. Hingga saat ini sudah terdapat Hotel Santika Premiere Bintaro, Jakarta, Jogjakarta, Semarang, Surabaya, Malang dan Medan

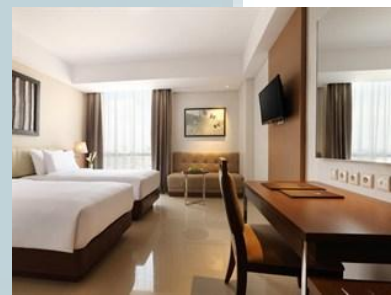
Hotel Santika Premiere KHI Bekasi ini memiliki 152 kamar. Terdiri dari 18 kamar *Club Premiere*, 8 kamar *Premiere Suite*, dan sisanya adalah kamar *Deluxe*.

### 1. *Deluxe dan Club Premiere*

Kamar *Deluxe* dan *Club Premiere* memiliki luas 25 m<sup>2</sup>. Perbedaan antara keduanya hanya *Free Minibar* untuk kamar *Club Premiere*. Harga kamar *Deluxe* adalah Rp 780.000,-, sedangkan *Club Premiere* seharga Rp 1.170.000,-. Kamar *Club Premiere* hanya ada di lantai 10.



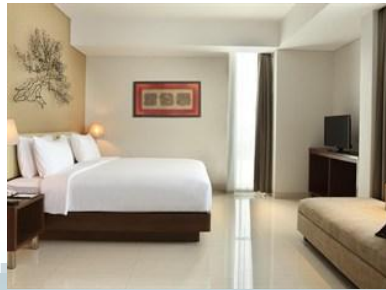
Gambar 2.1 Deluxe King



Gambar 2.2 Deluxe Twin

### 2. *Premiere Suite*

Kamar *Premiere Suite* memiliki luas 50 m<sup>2</sup>. Berbeda dengan kamar-kamar sebelumnya, *Premiere Suite* memiliki *living room* dan *bathtub*. Kamar ini seharga Rp 2.080.000,-. Selain itu, kamar *Premiere Suite* ini juga *free minibar*.



Gambar 2.3 *Premiere Suite Bed*



Gambar 2.4 *Premiere Suite Living Room*



Gambar 2.5 *Premiere Suite Bathroom*

Para tamu yang menginap di Hotel Santika Premiere KHI Bekasi, akan mendapatkan fasilitas-fasilitas, antara lain :

1. *24 - hours Front Desk*



Gambar 2.6 Lobby

*Front Desk* yang berada di lobi hotel akan selalu beroperasi selama 24 jam untuk tamu hotel yang ingin memesan kamar, mengurus segala administrasi, ataupun untuk menanyakan

informasi. Tamu hotel juga bisa langsung berkomunikasi dengan petugas *front office* via telepon di kamar.

## 2. *Coffee Shop*



Gambar 2.7 *Coffee Shop*

Bagi tamu hotel yang hanya ingin duduk santai sambil menikmati berbagai menu *beverages* dan music, Hotel Santika Premiere KHI – Bekasi menyediakan *coffee shop* yang berada di lantai dasar.

## 3. Gendis Restaurant



Gambar 2.8 Gendis Restaurant

Gendis Restaurant adalah salah satu fasilitas Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi yang menyediakan *food & beverage* untuk *Breakfast*, *Lunch*, dan *Dinner*. *Breakfast* dimulai pukul 07.00 WIB hingga 10.00 WIB, *Lunch* dimulai pukul 12.00 WIB hingga 14.00 WIB, dan *Dinner* dimulai pukul 19.00

WIB hingga 22.00 WIB. Restoran ini menyediakan menu *buffet* dan menu *alakat*.

#### 4. Harapan Indah *Club*

Harapan Indah Club adalah salah satu fasilitas Santika Premiere KHI Bekasi yang menyediakan :

##### a. *Swimming Pool*



Gambar 2. 9 *Swimming Pool*

##### b. *Kid's Pool*



Gambar 2.10 *Kid's Pool*



c. *Kid's Club* (Tempat bermain anak-anak)



Gambar 2.11 *Kid's Club*

d. *Karaoke*



Gambar 2.12 *Karaoke*

e. *Badminton Court*



Gambar 2.13 *Badminton Court*

*f. Table Tennis Court*



Gambar 2.14 *Table Tennis Court*

*g. Fitness Centre*



Gambar 2.15 *Fitness Centre*

*h. Sauna, Steam, dan Whirlpool*

Sauna, Steam, dan Whirlpool disediakan di toilet HIC wanita dan pria. Tentunya fasilitas ini dapat digunakan untuk tamu hotel atau member HIC.



i. Billiard



Gambar 2.16 *Billiard*

5. Laundry Service
6. *Free Wi-Fi in all rooms & public area*
7. Valet Parking
8. Smoking Area
9. Airport Transfer
10. Sky Lounge



Gambar 2.17 *Sky Lounge*

*Sky Lounge* berada di lantai 11 atau lantai teratas di Hotel Santika Premiere KHI – Bekasi. Menawarkan *western food &*

*beverage* yang dapat dinikmati para tamu hotel, mulai dari pukul 17.00 WIB hingga 01.00 WIB.

Hotel Santika Premiere KHI Bekasi juga menyediakan *function room* dan *Grand Ballroom*. Setiap ruangan dapat di layout sesuai kebutuhan konsumen, antara lain :

1. *Theatre Style*
2. *Class Room*
3. *U- Shape*
4. *Board Room*
5. *Round Table*
6. *Cocktail*

*Function Room* atau Cakrawala memiliki luas 8x9m dan tinggi 3,5m. Jumlah ruang Cakrawala, yaitu 4 ruangan yang dapat digunakan untuk *Meeting, Birthday Party, Aniversary, Perpisahan, Wedding*, dan acara lainnya. Ada beberapa *set up* yang bisa di sediakan, antara lain :

1. *Theatre Style* : 50 Pax
2. *Class Room* : 30 Pax
3. *U- Shape* : 25-36 Pax
4. *Board Room* : 35 Pax
5. *Round Table* : 40 Pax
6. *Cocktail* : 60 Pax

Sedangkan *Grand Ballroom* atau Sangga Buana memiliki luas 24x26 dan tinggi 6,5 m. Jumlah ruang Sangga Buana yaitu 3 ruangan. Jika seluruh ruangan digunakan dengan model *standing party*, bisa bermuatan hingga 2000 pax. Ruangan ini dapat digunakan untuk

*Meeting, Birthday Party, Anniversary, Perpisahan, Wedding*, dan acara lainnya. Ada beberapa *set up* yang dapat disediakan, antara lain :

1. *Theatre Style* : 320 Pax
2. *Class Room* : 200 Pax
3. *U-Shape* : 120 Pax
4. *Board Room* : 100 Pax
5. *Round Table* : 200 Pax
6. *Cocktail* : 400 Pax

Untuk kelancaran operasional hotel, terdapat beberapa departemen yang dibawah beberapa bagian yang bertanggung jawab atas bidang tugasnya masing-masing sebagai berikut :

1. *Front Office Departmenet*

Bertugas dalam hal pemesanan kamar, penerima tamu, dan segala administrasi dan informasi yang diperlukan oleh tamu. Serta mengurus barang-barang tamu saat *check in* ataupun *check out*.

2. *Housekeeping Department*

Bertugas mengurus segala kebersihan dan kelengkapan kamar serta area hotel. Termasuk mengurus persediaan dan pembagian, laundry pakaian seragam karyawan serta kebutuhan-kebutuhan tamu di kamar.

3. *Food & Beverage Product Department*

Bertugas menyediakan keperluan makan dan minum tamu, yaitu makanan dan minuman dipersiapkan dan diolah di dapur. Termasuk juga membersihkan alat-alat dapur dan peralatan makan minum lainnya.

4. *Food & Beverage Service Department*

Bertugas melayani tamu dalam menyajikan makanan dan minuman di *Restautant, Bar, Room Service*, dan lainnya.

5. *Accounting Department*

Bertugas mengatur, mengawasi, dan membukukan keluar masuknya uang, barang dan segala kekayaan milik hotel. Termasuk pengolahan data dan laporan yang diperlukan.

6. *Sales & Marketing Department*

Bertugas mencari tamu hotel dengan cara melakukan *Sales Call*, yaitu kunjungan ke berbagai perusahaan, presentasi ataupun mempromosikan hotel melalui brosur-brosur, surat kabar, media elektronik dan media cetak.

*Public Relations* juga termasuk dalam *Sales & Marketing Department*, yang bertugas menyebarkan informasi mengenai keberadaan hotel dengan segala aktifitasnya yang perlu diketahui oleh masyarakat luas, dengan melakukan wawancara pers, mengeluarkan *press release*, pemasangan iklan serta menangani hal-hal yang berhubungan dengan promosi.

7. *Engineering Department*

Bertugas memelihara dan menjaga agar air, listrik, telepon, TV, Lift, AC termasuk peralatan hotel lainnya tetap berfungsi dengan baik dan lancar. Serta membantu dalam pemasangan banner (*tools promotion*).

8. *Human Resources Development Department*

Bertugas mengurus hal yang menyangkut ketenagakerjaan seperti penerimaan karyawan, pemecatan / pengeluaran karyawan, administrasi karyawan, training karyawan, training sekolah, kesehatan karyawan, absensi, penggajian dan lainnya. HRD membawahi *Driver* dan *Security* yang bertugas mengurus kendaraan operasional hotel dan menjaga serta memelihara keamanan di area hotel, baik yang menyangkut barang maupun orang termasuk karyawan dan tamu hotel.

## 2.2 Visi dan Misi Hotel Santika Premiere KHI Bekasi

### 2.2.1 Visi Hotel Santika Premiere KHI Bekasi

Menjadi hotel bintang 4 pilihan utama dan terbaik di Bekasi Barat dan Jakarta Timur.

### 2.2.2 Misi Hotel Santika Premiere KHI Bekasi

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

## 2.3 Logo Hotel Santika Premiere KHI Bekasi



### Gambar 2.18 Logo Hotel Santika Premiere KHI Bekasi

Bentuk dasar logogram diambil dari huruf ‘H’ dan ‘S’, yaitu inisial nama perusahaan (Hotel Santika). Hal ini merupakan salah satu maksud perusahaan untuk memudahkan khalayak dalam mengingatnya. Konsistensi ini lebih ditekankan lagi dengan lebih mengolahnya sehingga memiliki ciri khas yang hanya dimiliki Hotel Santika Group. Huruf ‘HS’ ini diolah dengan penerapan gaya-gaya ornamen tradisional Indonesia, yang dalam istilah Jawa disebut Sulur-Sulur atau Ukel-Ukel (cenderung berbentuk lentuk yang diambil dari gambaran flora yang ada di alam Indonesia). Upaya ini dilakukan untuk mewakili “wajah Indonesia” serta menyatukan seluruh keberadaan Hotel Santika yang letaknya menyebar. Huruf ‘HS’ yang tebal melambangkan kekokohan dan kemantapan. Adapun bentuk-bentuk lentur melambangkan kedinamisan Perusahaan dalam beraktivitas.

Suatu bentuk diantara huruf ‘H’ dan ‘S’ pada logogram menggambarkan hal dan pertimbangan, sebagai berikut :

1. Gambar tanaman bagian pucuk atau tunas (bagian atas) melambangkan keberadaan dan tujuan perusahaan untuk senantiasa tumbuh dan berkembang.
2. Bagian tangkai daun yang tumbuh ke kanan dan ke kiri, merupakan perlambangan yang progresif merambah ke segala peluang yang berprospek cerah.
3. Arah tumbuh tanaman ke atas melambangkan kebenaran hakiki yang melandasi segala gerak dan laju pertumbuhan Perusahaan.
4. Sulus pada bagian kiri huruf 'H' pada logogram mengiaskan keramahan Perusahaan dalam merangkul dan menerima pemakai jasa Perusahaan dalam bidang perhotelan khususnya dan bidang pariwisata umumnya.

Pemakaian komposisi turunan warna hijau (C.50 M.30 Y.90 K.10) dimaksudkan untuk melambangkan kesuburan, kemapanan, prospek yang cerah, kreativitas, dan kemampuan beradaptasi (keluwesan) dalam semua tindakan bisnis. Huruf yang dipakai pada tulisan "Hotel Santika" adalah jenis *Futura* yang merupakan huruf tak berkait, dengan pertimbangan huruf ini mudah dibaca, bersifat modern, pertimbangan kesesuaian pada logo keseluruhan. Sedangkan tulisan "*Premiere*" ditulis tipis dengan jenis huruf *Allegro* dan disejajarkan dengan logo "HS" di atas tulisan Hotel Santika dengan maksud untuk menyeimbangkan porposisi logo, serta untuk melambangkan perbedaan dengan *brand* Hotel Santika Indonesia lainnya. Terakhir adalah penempatan tulisan "Kota Harapan Indah – Bekasi" di dalam logo sebagai penandaan lokasi Perusahaan di daerah tersebut dan ditulis dengan jenis huruf *Futura*.

#### **2.4 Struktur Hotel Santika Premiere KHI Bekasi**

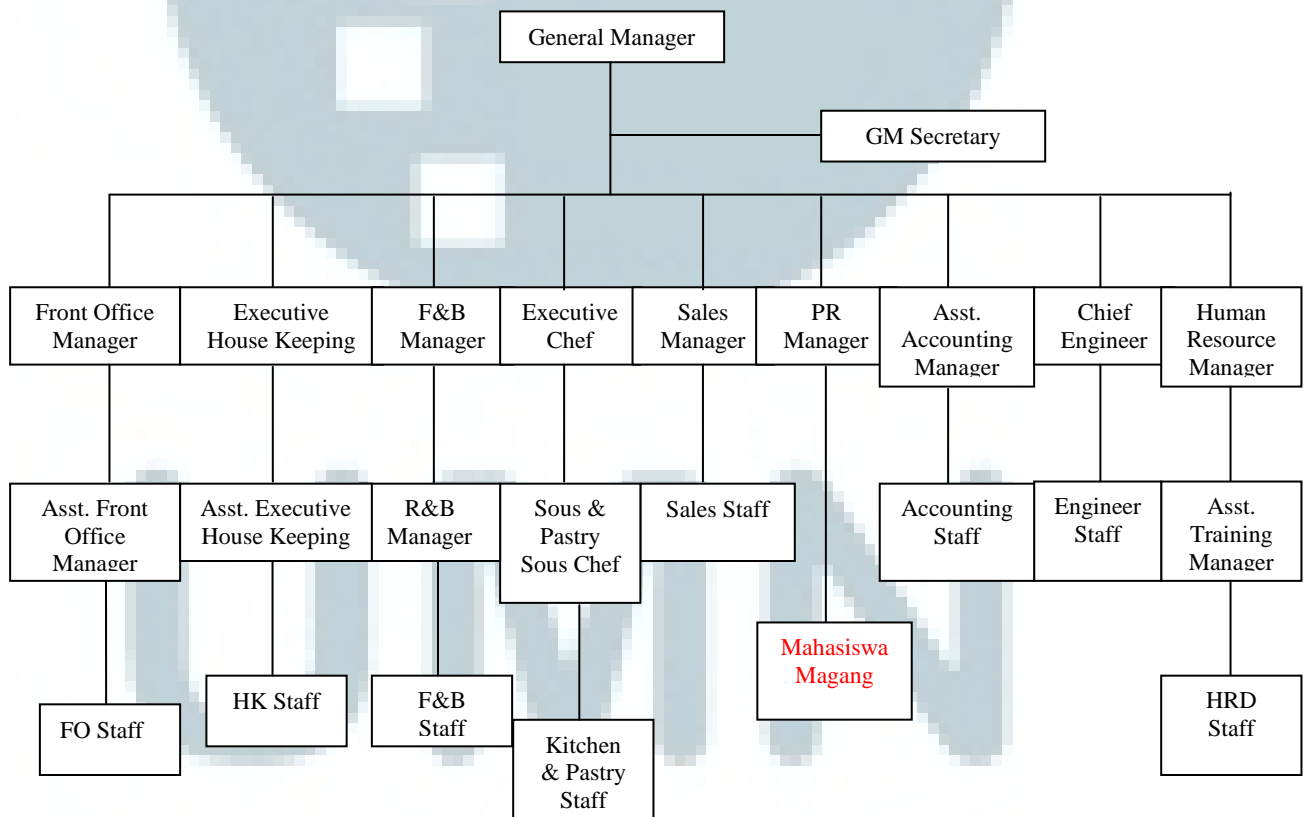
Menurut Prof Dr. Sondang P. Siagian, organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan



dalam ikatan yang mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut dengan bawahan. Struktur dapat diartikan sebagai suatu susunan dan bagian-bagian atau posisi-posisi dalam suatu perusahaan, yang mana setiap bagian tersebut saling berhubungan yang ditunjukkan dengan garis. Struktur organisasi juga merinci pembagian tingkatan aktivitas yang berkaitan satu sama lainnya, sampai tingkat tertentu ia juga menunjukkan tingkat spesialisasi dari aktivitas kerja.

Agar dapat berjalan dengan baik, lancar dan teratur setiap organisasi perlu menyusun struktur organisasi agar dapat tercapai tujuannya sesuai dengan visi dan misi organisasi. Struktur organisasi Hotel Santika Premiere KHI Bekasi adalah, sebagai berikut :

### Struktur Organisasi Divisi Sales & Marketing



## 2.5 Organisasi dan Manajemen

Divisi *Public Relations* di Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi saat ini masih berdiri sendiri, langsung dibawah *GM Secretary* dan *General Manager*.

## 2.6 Deskripsi Pekerjaan

*Public Relations Manager* (PRM), bertugas untuk membangun, membina, dan meningkatkan hubungan baik dengan publik internal maupun eksternal. PRM juga melakukan kegiatan *Integrated Marketing Communications*, diantaranya *advertising*, *direct marketing*, *public relations*, dan *personal selling*.



UMN