

## BAB II

### Gambaran Umum Cakra Kusuma Hotel

#### A. Profil Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta



Gambar 2.1. Logo Cakra Kusuma Hotel

(Sumber: dokumen internal Cakra Kusuma Hotel)

Cakra Kusuma Hotel merupakan salah satu hotel bintang tiga yang terletak Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Cakra Kusuma Hotel hadir untuk memenuhi kebutuhan para klien yang memerlukan tempat untuk menginap selama berada di Yogyakarta. Bukan hanya itu, Cakra Kusuma Hotel juga berkomitmen untuk memberikan ruang/tempat terbaik bagi para client yang ingin mengadakan pertemuan ataupun event. Cakra Kusuma Hotel berkomitmen dalam mengedepankan pelayananan berkualitas yang didukung dengan sistem, infrastruktur dan sumber daya manusia yang profesional serta berkompeten di bidangnya. Cakra Kusuma Hotel yang merupakan tempat strategis bernuansa Jawa ini sangat memberikan kemudahan akses bagi para pengunjungnya (wisatawan), dimana hotel ini sangat berdekatan dengan lokasi-lokasi yang menjadi tujuan para pengunjung untuk singgah dan menikmati kota Yogyakarta.

Adapun berbagai lokasi yang memiliki kemudahan akses dengan Cakra Kusuma Hotel, yakni hanya memakan waktu 10 menit menuju Bandara Internasional Adisucipto, Universitas Gadjah Mada, lokasi pariwisata Gunung Merapi, Bukit Kaliurang, Malioboro dan Rumah Sakit Umum Dr. Sardjito. Selain itu, Cakra Kusuma Hotel juga sangat dekat dengan pusat perbelanjaan terbesar di Yogyakarta, yakni Hartono Mall dan pastinya banyak tempat kuliner khas jogja maupun umum yang terletak hanya disekitar hotel (*Fact Sheet* Cakra Kusuma Hotel, 2017).

Pada tanggal 24 Mei 2016, Cakra Kusuma Hotel secara resmi mendapatkan sertifikat halal dari LPPOM MUI DIY pada 453 jenis makanan yang tersedia di Joglo Bougenville Restaurant (sertifikat halal dari MUI, 2016). Sertifikasi ini kemudian memicu adanya pembentukan konsep baru pada Cakra Kusuma Hotel itu sendiri. Konsep baru tersebut adalah “*A Moslem Friendly Hotel*” atau “Hotel Ramah Muslim”. Konsep baru ini dibuat agar pengunjung atau wisatawan yang ingin datang ke Cakra Kusuma Hotel sudah tidak ragu lagi akan keramahan dan kenyamanan yang diberikan. Selain itu, dengan adanya konsep baru ini Cakra Kusuma Hotel menjanjikan sebuah pelayanan serta kemudahan fasilitas bagi para wisatawan muslim yang datang ke Cakra Kusuma Hotel. Kemudahan fasilitas ini diharapkan dapat membantu para muslim dalam menjalankan kegiatan atau aktivitas keagamaan mereka. Sebagai contoh adanya sajadah dan juga Al-Quran yang tersedia di setiap ruang kamar hotel serta adanya petunjuk arah “kiblat”. Bukan hanya itu saja, Cakra

Kusuma Hotel ini tidak menutup diri hanya dengan memberikan pelayanan yang ramah kepada pengunjung muslim saja, melainkan dengan semua pengunjung baik pengunjung non-muslim yang datang ke hotel. Disetiap kamar hotel juga sudah disediakan Al-Kitab bagi pengunjung non-muslim yang membutuhkannya.

Cakra Kusuma Hotel yang merupakan hotel bintang tiga ini berharap bahwasanya sertifikasi halal yang didapat pada 453 jenis makanannya ini bisa menjadi sebuah kontribusi daripada sektor penginapan yang mendukung adanya aksi pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mengembangkan wisata halal. Dengan ini, maka wisatawan yang sedang menikmati destinasi serta wisata di Yogyakarta bisa mendapatkan pelayanan wisata halal dalam segi makanannya yang sekaligus dibarengi dengan akomodasi fasilitas bintang tiga yang tidak menguras budget wisatawan.

## **B. Visi dan Misi Cakra Kusuma Hotel**

### **1. Visi**

“Menjadi hotel berkonsep jawa modern terbersih pilihan utama masyarakat bisnis dan intelektual di kawasan pusat pendidikan Yogyakarta”

### **2. Misi**

- a. Menciptakan lingkungan yang bersih, sehat, indah, rapih, asri, aman dan nyaman
- b. Meningkatkan kompetensi dan etos kerja SDM

- c. Melakukan perbaikan terus menerus terhadap kualitas produk dan layanan.

### **C. Lokasi Cakra Kusuma Hotel**

Lokasi merupakan salah satu hal penting yang menjadi penentu perkembangan sektor perhotelan di Yogyakarta yang sangat ketat. Tujuan penetapan Lokasi yang strategis, aman dan nyaman ini pun bertujuan agar hotel dapat beroperasi dengan lebih efisien dari sisi produsen dan lebih mudah dijangkau dari sisi konsumen, baik yang berasal dari dalam kota ataupun luar kota atau bahkan luar negara.

Cakra Kusuma Hotel terletak pada kawasan bisnis di Jalan Kaliurang KM 5,2 No. 25, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, dimana jangkauannya yang sangat dekat dengan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (salah satu Universitas tertua dan terbaik). Hanya dibutuhkan beberapa menit menuju bandara Internasional Adisucipto dan menuju jalan Malioboro yang terkenal sebagai salah satu ikon dari Yogyakarta itu sendiri (*Fact Sheet Cakra Kusuma Hotel*, 2017). Selain itu, lokasi strategis ini juga memiliki akses yang dekat dengan Jogja International Hospital, Rumah Sakit Dr. Sardjito, tempat kuliner unik dan asik Jogja, kawasan berbelanja, juga *golf course* dan masih banyak lagi.

#### **D. Fasilitas Cakra Kusuma Hotel**

Dalam memberikan pelayanan yang ramah kepada para pengunjung, maka Cakra Kusua Hotel telah menyediakan beberapa fasilitas yang bisa dinikmati oleh pengunjung atau wisatawan yang datang ke hotel, diantaranya adalah (*Fact Sheet* Cakra Kusuma Hotel, 2017):

- a. *Mushola*
- b. *Halal-certified Joglo Bougenville Restaurant*
- c. *Free WIFI Hotspot*
- d. *Kana Lounge*
- e. *Kembang Dadap Cafe*
- f. *Alamanda Swimming Pool*
- g. *Meeting Rooms*
- h. *24 – Hours Room Service*
- i. *Doctor on Call 24Hours*
- j. *Bilingual Hotel Staff*
- k. *Laundry & Dry Cleaning*
- l. *Travel Agent*
- m. *ATM & Bank*
- n. *Drugstore & Mini Market*

Berbagai fasilitas diatas sudah tersedia di Cakra Kusuma Hotel untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para pengunjungnya.

## *1. Accommodation*

### *A. Room Type*

Cakra Kusuma Hotel menyediakan berbagai tipe *Room* dengan konsep jawa serta sedikit sentuhan modern minimalis yang tentu akan membuat suasana yang berbeda dan mnegesankan. *Room Type* yang tersedia diantaranya:

- a) Standard Room*
- b) Superior Room*
- c) Suite Room*
- d) Family Suite Room*

Ruang kamar yang tersedia di Cakra Kusuma Hotel ini sudah dilengkapi dengan *Air Conditioner (AC)*, *TV Cable*, *Refrigerator* (mesin pendingin), *Mini Bar*, Pembuat teh dan kopi, *IDD Call* serta *Hot and Cold Water*. Selain itu, hotel juga menyediakan *extra bed* bagi pengunjung yang membutuhkan.

### *B. Recreation Facilities*

Selain bisa menginap dan menikmati berbagai ruang kamar dengan berbagai tipe, pengunjung juga dapat menikmati fasilitas lain yang sudah disediakan sebagai hiburan tambahan bagi pengunjung, yakni:

- a) Alamanda Swimming Pool*
- b) Pool Table/Billiard*
- c) The SPA to fresh your body after full day activities*

### C. *MICE Facilities (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition)*

Selain menyediakan kamar, Cakra Kusuma Hotel juga menyediakan ruang pertemuan untuk berbagai kegiatan yang diadakan oleh *client*. Ruang pertemuan tersebut seringkali digunakan sebagai tempat untuk *meeting* oleh berbagai *client* sehingga hotel menyediakan paket bagi para peserta *meeting* untuk mendapatkan pelayanan *meeting packages*, yaitu dengan paket rapat *non-residential* (tidak menginap) dan juga paket rapat *residential* (menginap) yang nantinya akan ada penawaran berdasarkan paket A, B atau C yang sesuai dengan perorangnya (tertera didalam *leaflet*). Adapun beberapa ruang MICE yang Cakra Kusuma Hotel miliki, diantaranya adalah:

- a) *Kusuma Room*
- b) *Melati Room I*
- c) *Melati Room II*
- d) *Kenanga Room I*
- e) *Kenanga Room II*
- f) *Joglo Bougenville*
- g) *Alamanda Pool*
- h) *Kana Room (conditional)*

## 2. *Wedding Package*

Cara Kusuma Hotel dengan senang hati akan menyediakan tempat bagi para calon pengantin yang ingin merayakan hari pernikahan mereka. Dengan menggunakan *venue* Joglo Bougenville dan Alamanda Pool, Cakra Kusuma Hotel akan memberikan pelayanan terbaik untuk menjadikan moment pernikahan *client* semakin berkesan. Tidak hanya menyediakan *venue* untuk merayakan pernikahan saja, hotel juga akan menyediakan berbagai pelayanan termasuk menyediakan kamar secara free atau dengan diskon untuk reservasi kamar pengantin.

## 3. *Arisan dan Pengajian Package*

Cakra Kusuma Hotel juga menawarkan konsep luar ruangan serta dalam ruangan untuk acara arisan serta pengajian. Dengan ini Cakra Kusuma Hotel merupakan tempat yang pas bagi siapapun yang ingin melakukan pertemuan maupun acara disana.

## 4. *Table Manner Package*

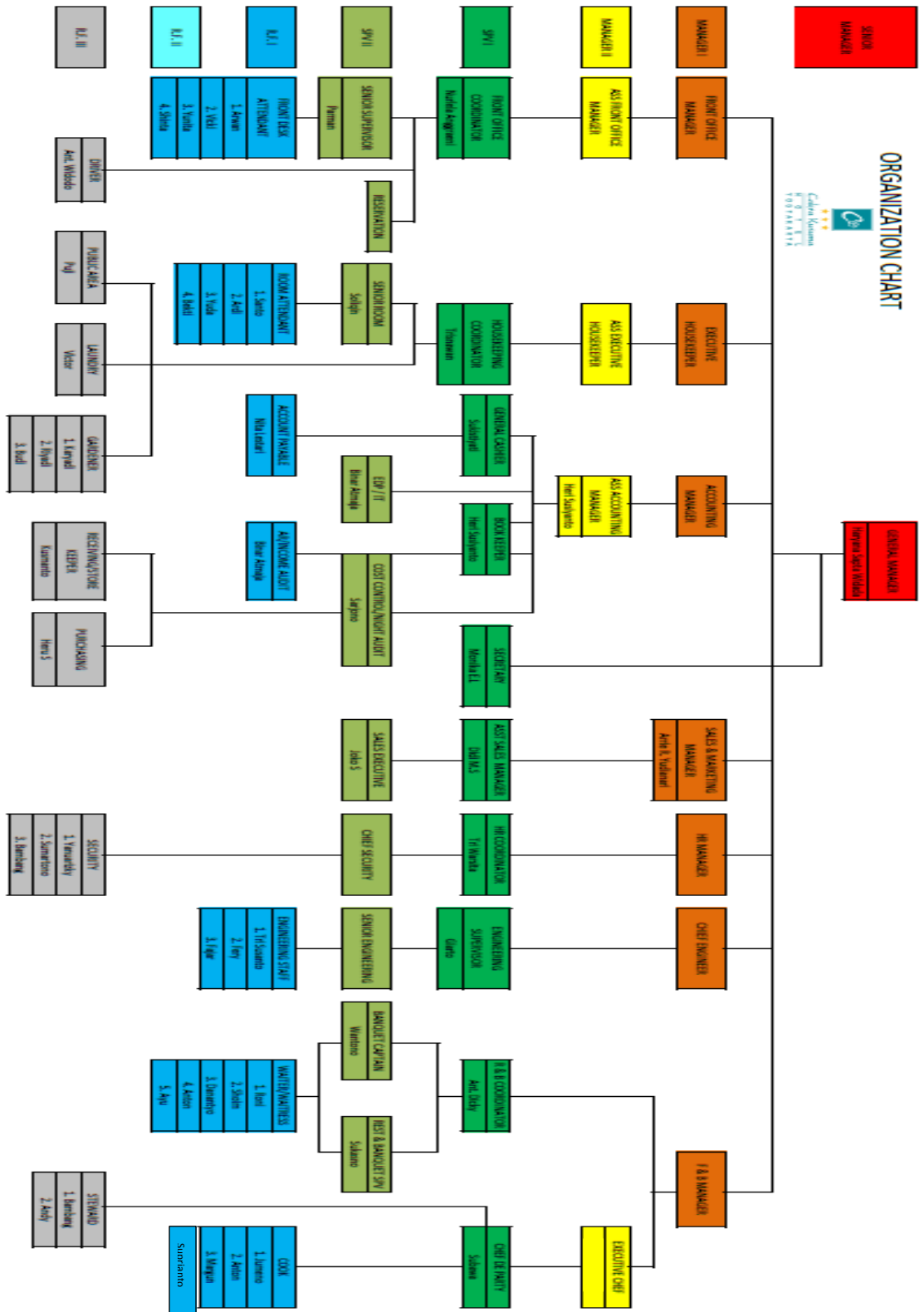
Tidak kalah dengan hotel berbintang lainnya, Cakra Kusuma Hotel hadir untuk memberikan pelayanan terbaik dalam menyediakan paket *table manner* bagi siapapun yang ingin mengadakan *table manner* dengan didampingi instruktur ahli.



## **E. Struktur Organisasi Cakra Kusuma Hotel**

Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta memiliki struktur organisasi yang digunakan dalam menjalankan perusahaan. Tujuan dari dibentuknya sebuah struktur organisasi ini bertujuan untuk mempermudah alur komunikasi, perintah, tugas dan tanggung jawab, serta peran dari masing-masing pegawai dalam sebuah perusahaan, sehingga perusahaan dapat memaksimalkan kinerja sumber daya manusia perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung ataupun kliennya.

Struktur organisasi yang dimiliki oleh Cakra Kusuma Hotel ini diantaranya ada General Manager (GM) yang merupakan pejabat tertinggi dalam perusahaan, sehingga akan ada berbagai kepala divisi yang berada dibawahnya. Kepala divisi ini akan melaporkan segala perkembangan atau bahkan kendala-kendala yang dihadapi oleh setiap divisi. Kepala divisi ini akan menjalankan tugas-tugasnya dengan dibantu oleh beberapa pejabat yang berada dibawahnya. Adapun struktur organisasi yang dimiliki oleh Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta.



Gambar 2.2. Struktur Organisasi Cakra Kusuma Hotel  
 (Sumber: Dokumen internal Cakra Kusuma Hotel)

## **F. Profil Tim *Branding* “*A Moslem Friendly Hotel*” Cakra Kusuma Hotel**

Cakra Kusuma Hotel merupakan satu-satunya hotel di Yogyakarta yang secara resmi telah memiliki sertifikasi Halal oleh LPPOM MUI Daerah Istimewa Yogyakarta pada 453 jenis makanan yang tersedia di hotel tersebut. Sertifikasi halal tersebut diraih oleh Cakra Kusuma Hotel pada tanggal 20 Juni 2016. Dengan tersertifikasinya 453 jenis makanan tersebut, Cakra Kusuma Hotel hadir dengan konsep baru mereka, yakni “*A Moslem Friendly Hotel*” atau “Hotel Ramah Muslim”.

Adanya konsep baru “*A Moslem Friendly Hotel*” ini, pihak hotel tentunya memerlukan beberapa strategi untuk mengkomunikasikan konsep baru tersebut. Oleh karenanya, Cakra Kusuma Hotel telah menyiapkan sebuah tim yang akan menjalankan komunikasi terkait konsep baru “*A Moslem Friendly Hotel*”. Tim tersebut dinamai sebagai tim *branding* “*A Moslem Friendly Hotel*” Cakra Kusuma Hotel. Tim *branding* ini tentunya memiliki beberapa personil didalamnya, yang terdiri dari beberapa divisi yang ada dalam manajemen Cakra Kusuma Hotel. Adapun struktur manajemen tim *branding* “*A Moslem Friendly Hotel*” Cakra Kusuma Hotel adalah:



Gambar 2.3. Struktur Tim *Branding* Cakra Kusuma Hotel

Berdasarkan bagan diatas, manajemen yang terlibat dalam menjalankan kegiatan *branding* “*A Moslem Friendly Hotel*” adalah divisi *Kitchen*, *Cost Controller*, *Secretary & FO Coor*, *Sales & Marketing*, *HRD*, *House Keeper* dan *Accounting*. Tim *branding* inilah yang bertindak dalam menjalankan perencanaan *branding* kemudian dalam pengimplementasian *branding* “*A Moslem Friendly Hotel*” tersebut, tim *branding* dibantu oleh seluruh personil *Sales & Marketing department*, yaitu Radhitya Negara dan Joe Surya. *Sales & marketing department* ini menjalankan fungsi *branding* sekaligus promosi terkait konsep baru mereka. Dalam kegiatan *branding* ini, *General Manager* tidak terlibat didalam alur perencanaan strategi *branding* “*A Moslem Friendly Hotel*”. Hal ini dikarenakan fungsi *General Manager* dalam kegiatan *branding* ini adalah sebagai *controller*. *General Manager* berperan untuk menjalankan fungsi *monitoring* dan

*controlling* terkait berbagai perencanaan dan pelaksanaan strategi branding tersebut.

## **G. Tugas dan Tanggung Jawab Divisi**

Adapun tugas serta tanggung jawab yang dimiliki oleh masing-masing divisi, yakni sebagai berikut.

### *1. General Manager*

*General manager* (GM) merupakan pemimpin tertinggi yang ada didalam sebuah hotel. GM ini adalah seseorang yang membuat keputusan serta kebijakan-kebijakan terkait dengan pelayanan dan fasilitas hotel. Seorang GM juga memiliki tanggung jawab terhadap pemegang saham atau *owner* dari perusahaan tersebut.

### *2. Secretary*

Sekretaris merupakan orang yang dekat dan paham dengan GM atau bisa disebut juga sebagai *assistant* dari *General Manager*. Seorang sekretaris bertugas untuk mencatat serta membuat seluruh agenda kegiatan.

### *3. Accounting Department*

*Accounting department* ini bertugas untuk mendokumentasikan serta mengelola setiap kegiatan yang berhubungan dengan finansial. Mereka diminta untuk mengelola segala hasil penjualan produk hotel serta pengoperasian biaya-biaya yang menjadi pemasukan perusahaan. Catatan finansial ini akan diperhitungkan sebagai acuan biaya masa depan perusahaan.

4. *Human Resource Department (HRD)*

*Human resource department* merupakan *department* yang andil dalam urusan kepegawaian. Mereka bertugas dan bertanggung jawab dalam menangani masalah-masalah kepegawaian, termasuk dalam penerimaan sampai dengan masalah pembagian *salary* (gaji).

5. *Sales & Marketing Department*

*Sales & marketing department* ini bertugas untuk mempromosikan serta menawarkan segala jenis produk dan fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan seperti kamar hotel, ruang *meeting* dan lain sebagainya. *Department* ini juga membantu perusahaan dalam menjaga komunikasi dan relasi dengan klien.

6. *Front Office Department (FO)*

*Front office department (FO)* memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan menerima tamu yang datang untuk menginap. Mereka biasanya menangani dan *menghandle group check in*. *FO department* juga bertanggung jawab untuk menerima tamu reservasi dari *travel agent*, menangani reservasi dengan *strandart corporate*, melayani *check in* tanpa reservasi, melayani tamu *check out*, *showing room*, menangani permintaan perubahan kamar, dan lain sebagainya.

7. *House Keeping Department*

*Department* ini bertugas untuk mempersiapkan segala sesuatu terkait dengan reservasi kamar oleh tamu. Mereka biasanya

menyiapkan kamar tidur, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan fasilitas yang diambil oleh tamu, menjaga kebersihan area kamar yang dipesan oleh tamu, dan lain sebagainya.

8. *Food & Beverage Department*

Dalam *department* ini, mereka bertugas untuk mengkoordinir segala pelayanan yang berhubungan dengan penyajian makanan dan minuman tamu, baik tamu yang menginap maupun tamu yang berkunjung untuk menikmati 453 sajian makanan halal di Cakra Kusuma Hotel.

9. *Security Department*

*Security department* bertugas untuk menjaga dan memastikan keamanan di area hotel dari segala hal yang merugikan dan mengganggu kenyamanan tamu.

10. *Engineering Department*

*Engineering department* memiliki peran penting dalam menjaga, memelihara, memperbaiki dan merawat peralatan yang dimiliki oleh hotel, seperti *air conditioner*, listrik dan lain sebagainya.