

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta**

##### **1. Sejarah Hotel**

Hyatt didirikan oleh Jay Pritzker pada tahun 1957 ketika ia membeli motel Hyatt House yang letaknya berdekatan dengan Bandara Internasional Los Angeles. Selama beberapa dekade berikutnya, Jay Pritzker dan saudaranya, Donald Pritzker, bekerja bersama dengan kepentingan bisnis keluarga Pritzker lainnya, menumbuhkan perusahaan menjadi perusahaan manajemen dan kepemilikan hotel di Amerika Utara, yang pada akhirnya menjadi perusahaan publik pada tahun 1962.

Pada tahun 1968, dibentuklah Hyatt International yang kemudian menjadi perusahaan publik yang terpisah. Kemudian pada tahun 1979 dan 1982 Hyatt terbagi menjadi dua yaitu Hyatt *Corporation* dan Hyatt *International Corporation* yang akhirnya diambil pribadi oleh kepentingan bisnis keluarga Pritzker. Pada tanggal 31 Desember 2004, secara substansial semua aset perhotelan yang merupakan bisnis keluarga Pritzker, termasuk Hyatt *Corporation* dan Hyatt *International Corporation*, dikonsolidasikan di bawah satu entitas, sekarang menjadi Hyatt *Hotels Corporation*.

Adapun sejarah Hyatt sebagai berikut :

- 1957 Jay Pritzker membeli Hyatt House pertama, sebuah hotel kecil yang berdekatan dengan Bandara Internasional Los Angeles, dari mitra bisnis Hyatt *von Dehn*.
- 1966 Hyatt Regency Atlanta, Hyatt Hotels & Resorts dan Hyatt Regency merupakan hotel besar pertama John C. Portman yang dibuka di Atlanta, Georgia. Memiliki atrium, lobi dan memiliki sebanyak 22 lantai serta desain inovatifnya memunculkan banyak peniru dan mulai mendefinisikan dirinya sebagai inovator terkemuka dalam keramahtamahan hotel global.
- 1969 Hyatt Regency Hong Kong merupakan hotel internasional pertama Hyatt yang dibuka di Hongkong.
- 1972 Sebuah kantor reservasi pusat dengan nomor 800 bebas pulsa mulai dibuka di Omaha, Nebraska.
- 1980 Grand Hyatt New York dan *Park Hyatt* Chicago menjadi anggota terbaru Hyatt.
- 1987 Muncul Hyatt *Gold Passport* global yang menjadi program bagi tamu.
- 1990 Hyatt memperkenalkan *tagline* baru "*Feel Hyatt Touch*" dan logo Hyatt sabit baru. Masing-masing dimaksudkan untuk melambangkan sentuhan Hyatt dan "layanan dari matahari terbit hingga matahari terbenam". Ini merupakan layanan *online* pertama Hyatt yang diluncurkan. Sebagai penggerak utama

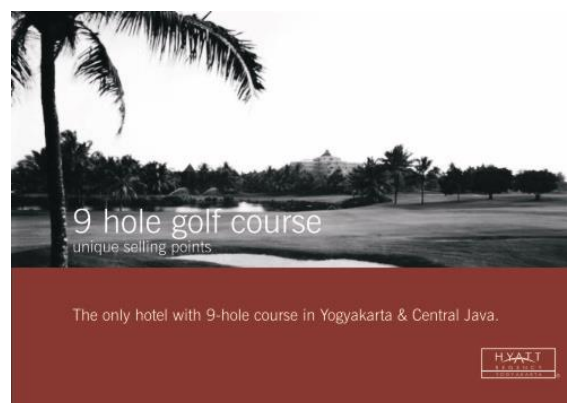
pendapatan, Hyatt.com telah menghasilkan beberapa miliar dolar hingga saat ini. Hyatt memasuki industri yang menyajikan fasilitas liburan pada tahun 1994, dengan membuka properti *Vacation Club*, kemudian Hyatt *Sunset Harbor*, di Key West, Florida, pada tahun berikutnya.

- 2005 Hyatt pindah ke menara perkantoran Hyatt Center yang berada di Pritzker di Chicago, Illinois.
- 2006 Merek Hyatt Place diperkenalkan di Lombard, Illinois. Hyatt mengakuisisi *Summerfield Suites* dan mengganti namanya menjadi Hyatt *Summerfield Suites*.
- 2007 Muncul merek Andaz, sebuah merek yang tidak memiliki nama Hyatt, membuka lokasi debutnya di Andaz, *Liverpool Street*, London.
- 2009 Saham mulai diperdagangkan secara publik di New York *Stock Exchange* di bawah simbol H.
- 2011 Hyatt Thrive, *platform* tanggung jawab sosial perusahaan global Hyatt, mulai diperkenalkan.
- 2012 Hyatt *Summerfield Suites* diganti namanya menjadi Hyatt House. Selanjutnya lima belas properti Hotel Sierra diperoleh dan menjadi bagian dari merek Hyatt House, yang semakin mengembangkan pengalaman menginap jangka panjang Hyatt.
- 2013 Hyatt memasuki segmen resor inklusif yang berkembang pesat dengan debut merek Hyatt Ziva dan Hyatt Zilara di Meksiko.

2015 Pada bulan Januari, Hyatt mengumumkan merek Hyatt *Centric*, sebuah konsep gaya hidup baru yang memberikan pengalaman kosmopolitan kelas atas di jantung kota yang menjadi tujuan utama.

Saat ini terdapat lebih dari 210 Hyatt Hotel dan Resort diseluruh dunia. Hyatt International, melalui cabangnya, telah mengoperasikan 60 Hotel, 22 Resort, di 38 Negara, dengan tambahan 17 Hotel dalam Pengembangan. Hyatt Hotels *Corporation*, sebagai perusahaan terpisah, beroperasi 124 hotel dan resort di Amerika Serikat, Canada dan kepulauan Karibia. Untuk informasi mengenai Hyatt dapat diakses melalui [www.hyatt.com](http://www.hyatt.com)

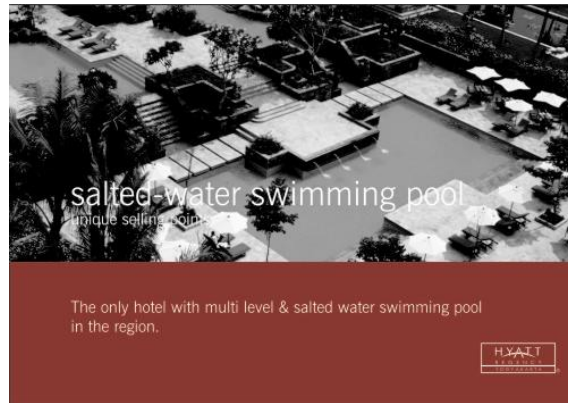
Hotel Hyatt Regency Yogyakarta sendiri merupakan salah satu bagian kecil dari hotel-hotel yang dimiliki oleh Hyatt International. Adapun beberapa *unique selling point* yang dimiliki yaitu:



Gambar 2.1 *Golf Course*

*Sumber : Dokumen Human Resource Department*

- a. Satu-satunya hotel yang mempunyai lapangan Golf 9 *hole*.



Gambar 2.2 *Swimming Pool*

*Sumber : Dokumen Human Resource Department*

- b. Satu-satunya hotel dengan kolam renang dengan multi level, dan air asin di Yogyakarta.



Gambar 2.3 *Meeting Room*

*Sumber : Dokumen Human Resource Department*

- c. Sebagai tempat paling ideal untuk mengadakan rapat dengan lokasi hotel berada di lingkaran luar Yogyakarta ( tidak terganggu dengan kebisingan kehidupan kota, lalu-lintas dan kemacetan )



*Gambar 2.4 Outdoor Room*

*Sumber : Dokumen Human Resource Department*

- d. Sebagai tempat yang paling nyaman untuk mengadakan kegiatan diluar gedung dan *Team Building* di area lansekap seluas 40 hektare.



*Gambar 2.5 Hotel Architectural*

*Sumber : Dokumen Human Resource Department*

- e. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta merupakan hotel yang mengadopsi konsep yang mengimitasi bentuk Candi Borobudur dengan banyak memasukkan detil arsitektural dari Candi Borobudur.

## 2. Logo Hotel Hyatt Regency Yogyakarta



Gambar 2.6 Logo Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

*Sumber : Dokumen Human Resources Department*

## 3. Visi dan Misi Perusahaan

### a. Visi

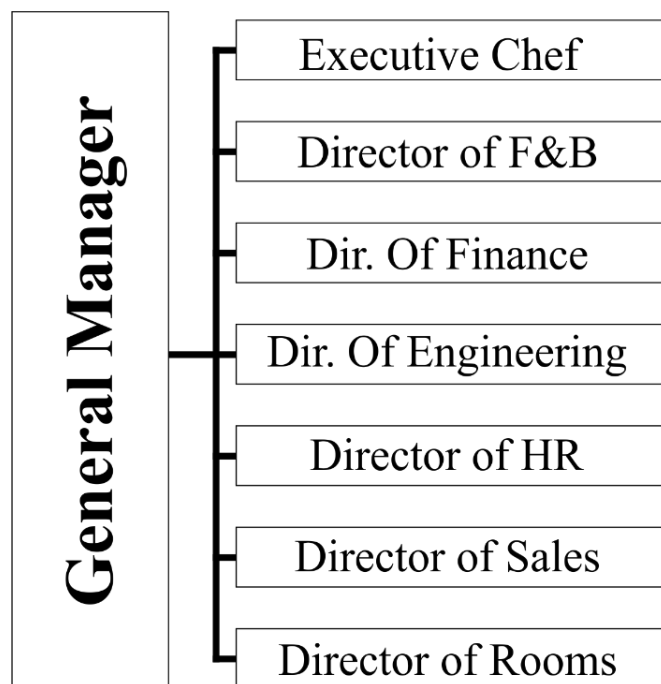
Hyatt Regency Yogyakarta merupakan hotel resort yang paling disukai di Yogyakarta yang menyediakan akomodasi yang nyaman dan dioperasikan oleh tim yang dinamis dan profesional serta disatukan dalam semangat dan tingkah laku dalam memberikan pelayanan dan produk yang kontemporer seperti yang diharapkan oleh pengunjung yang cerdas baik dalam bidang bisnis ataupun wisata.

### b. Misi

Hotel Hyatt Regency Yogyakarta akan terus menerus menyediakan produk yang selalu inovatif dan berkualitas tinggi, menarik bagi pengunjung lokal maupun internasional. Hotel akan berusaha untuk

memperoleh dan mempertahankan keuntungan di pangsa pasarnya. Hotel akan menggabungkan diri dengan komunitas lokal melalui kegiatan yang positif di urusan lokal melalui insitusi – institusi yang penting. Hotel akan menumbuh kembangkan dan memberikan nilai lebih kepada karyawannya, menyediakan pelatihan yang luas dan bermacam-macam demikian juga dengan kesempatan untuk berkembang serta memberikan penghargaan terhadap hasil kerja yang luar biasa.

#### 4. Struktur Organisasi Perusahaan



Bagan 2.1 Struktur Organisasi Hotel

Sumber : *Empoyee HandBook Hyatt Regency Yogyakarta*



## 5. Departemen Sumber Daya Manusia Hyatt Regency Yogyakarta

### a. Visi Sumber Daya Manusia Hyatt Regency Yogyakarta

Hyatt Regency Yogyakarta akan menjadi tim yang terlatih, memiliki motivasi yang tinggi, semangat dan berkepribadian. Kita mempunyai rasa percaya diri, disiplin, menampilkan pribadi yang sempurna dan “*Multi Skilled*”

Dikenal karena sikap kita yang fleksibel, penuh inisiatif, kerja tim yang solid dan penghargaan tulus kita terhadap tamu dan rekan kerja. Bersama-sama mewujudkan komitmen terhadap budaya lokal, tujuan-tujuan dan nilai-nilai dalam situasi bisnis yang selalu berubah.

### b. Misi Sumber Daya Manusia Hyatt Regency Yogyakarta

Salah satu komponen penting hotel *mission* kita adalah menyediakan lingkungan kerja yang mendorong karyawan untuk dapat melampaui harapan tamu. Untuk mengambil langkah ekstra agar kebutuhan dan keinginan Hyatt International, tamu-tamu kita dan pemilik hotel kita dapat terlampaui adalah tanggung jawab manajer untuk dapat menciptakan lingkungan kerja yang luas akan diperkenalkan dan dipertahankan sesuai dengan “*Hyatt Initiatives and Philosophies*” serta sesuai dengan kebutuhan bisnis.

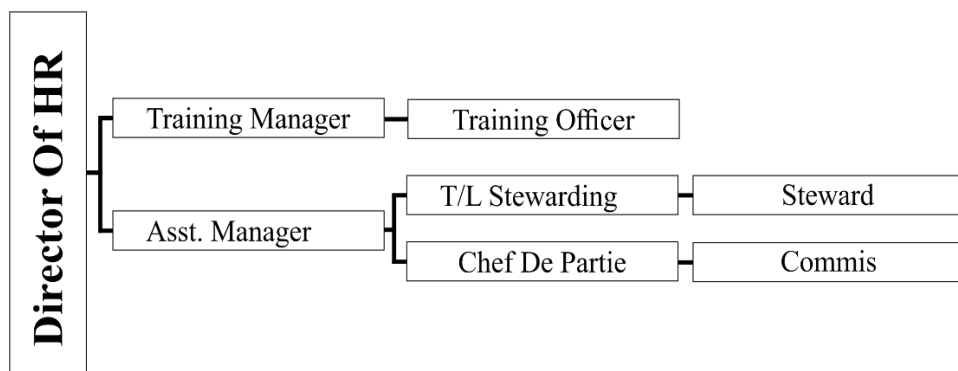
Hal diatas dirancang untuk memenuhi harapan dan aspirasi para karyawan untuk mendukung tujuan bisnis hotel kita. Kemudian fokus *training* adalah menyediakan standar praktek dan pelayanan yang menjamin kenyamanan, efisiensi yang ramah dan menyenangkan bagi tamu-tamu kita.

Ciri khas istimewa dari tim kita adalah kepekaaan terhadap kebutuhan terdada para tamu, rasa hormat satu sama lain, keyakinan yang teguh atas “*People Philoshopy*” dan komitmen atas landasan keramahtamahan Hyatt. Fleksibilitas, penuh inisiatif kerja tim yang sungguh-sungguh dan ketulusan yang hangat akan menjadi sebuah karakter istimewa dari tim kita.

## 6. Lokasi Hyatt Regency Yogyakarta

Hyatt *Regency* Yogyakarta terletak di lingkaran utara Yogyakarta, dapat ditempuh dari bandara Adi Sucipto dalam waktu 20 menit dan 15 menit dari Malioboro atau pusat kota. Hyatt *Regency* Yogyakarta berdiri di tengah kebun dan lapangan golf yang di design dengan indah.

## 7. Struktur Organisasi Sumber Daya Manusia Hotel Hyatt *Regency* Yogyakarta



Bagan 2.2 Struktur HRD Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Sumber : *Empoyee HandBook Hyatt Regency Yogyakarta*

## 8. Hyatt Thrive

Hyatt *Thrive* adalah program dari Hyatt International yang berpusat pada prinsip utama bahwa dimanapun sebuah Hotel Hyatt berdiri, dia harus mampu menjalankan fungsi mengelola, mengasuh dan membimbing lingkungan sekitarnya demi tujuan-tujuan yang mulia.

Hyatt *Thrive* memiliki 4 Pillars :

### a. *Education & Personal Advancement*

Contoh kegiatan yang dilakukan hotel dalam aspek ini adalah kami menjadi orang tua asuh bagi 114 anak dari desa sekitar (dusun Sedan dan Tegalwaras) melalui bantuan dana pendidikan bulanan, memberi bea siswa bagi lulusan terbaik dari 3 SD di lingkungan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

### b. *Health & Wellness*

Salah satu contoh dalam aspek kesehatan adalah pihak hotel menjadi loyal partner bagi Yayasan Kasih Anak Kanker di Jogja seperti mengantar anak-anak kanker berobat kemoterapi dan mengikuti Gerakan Berani Gundul di bulan Februari; melakukan berbagai kegiatan penggalangan dana dan share awareness mengenai kanker payudara bagi pasien di Yayasan Kanker Indonesia cabang Yogyakarta (misal: Pink Ribbon Seminar and Bazaar, Pink Ribbon Fun Walk , Pink Ribbon Dance Competition, Pink Ribbon 10 K Running, dan melakukan kegiatan rutin Donor Darah.

c. *Environmental Sustainability*

contohnya: memakai produk ramah lingkungan dan produk lokal (97% dari seluruh kebutuhan hotel adalah produk lokal); berpartisipasi dalam *Earth Hour* setiap tahun; melakukan awareness tentang *Earth Hour* kepada generasi muda dengan kegiatan *Earth Hour Goes to Schools* ke SD-SD terdekat; lomba menggambar dan mewarnai dengan tema #savetheplanet; gerakan #cleanJogja atau anti vandalism yaitu mengecat semua tembok di sepanjang jl. Palagan yang terkena Vandalisme; gerakan Garden Adoption dengan mengadopsi taman kota yang tidak terawat; melakukan banyak inisiatif energy saving. Atas semua komitmen kami terhadap lingkungan ini kami terpilih sebagai *Green Hotel* di Indonesia dan *Green Hotel* se- Asia Tenggara.

d. *Economic Development and Investment*

Salah satu contoh yang dilakukan Hotel dalam aspek *Economic Development and Investment* adalah melakukan Bedah Rumah dimana karyawan hotel secara sukarela di luar jam kerja bergotong royong membangun kamar mandi dan dapur sehat untuk warga sekitar yang kurang mampu. Kemudian para karyawan juga menjadi orang tua asuh bagi desa wisata Purwo Sari dan membangunkan spot wisata baru di desa tersebut yaitu Ayunan Langit Watu Jaran untuk meningkatkan pendapatan hidup masyarakat di desa itu yang dapat dilihat melalui tagar #AyunanLangit #dewipuri\_jogja pada instagram.

## **B. Program Corporate Social Responsibility Green Jogja**

### **1. Profil Green Jogja**

Green Jogja merupakan sebuah program *Green CSR* yang dilakukan oleh Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Green CSR* ini berfokus pada pelestarian alam berupa gerakan pencegahan dan juga perbaikan. Program Green Jogja sendiri merupakan sebuah program yang diinisiasi oleh Hotel Hyatt Regency Yogyakarta untuk mengajak seluruh lapisan masyarakat untuk bersama-sama mewujudkan pembangunan lingkungan yang berkelanjutan. Program ini diharapkan nantinya mampu mengajak masyarakat luas untuk bersama-sama menjaga lingkungan sekitar dengan memulainya dari hal-hal terdekat yang ada disekitar mereka.

### **2. Kegiatan didalam Green Jogja**

#### **a. Gerakan Adopsi Taman atau penanaman pohon.**

Sebuah gerakan adopsi taman atau sudut jalan yang terbengkalai untuk diubah menjadi taman yang asri dan dikelola secara berkelanjutan oleh hotel/ perusahaan. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta mengadopsi 1 taman utama di perempatan Monjali dan juga menyumbangkan berpuluh pot dan tanamannya di sepanjang Jl. Palagan Tentara Pelajar. Gerakan ini sudah dilakukan selama 4 tahun. Adapun alasan adanya program adopsi taman adalah karena masih terdapat taman-taman kota yang terbengkalai dan tidak terurus, sementara perusahaan dan masyarakat seharusnya turut berbagi

tanggung jawab ini untuk menjadikan Yogyakarta asri dan indah. Adapun didalam gerakan adopsi taman ini juga diikuti dengan gerakan penanaman pohon yang mengajak masyarakat sekitar hotel untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan tersebut.

b. Gerakan *#CleanJogja*

*#CleanJogja* merupakan sebuah gerakan melawan vandalisme yang diinisiasi oleh Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Pihak Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dalam implementasinya turut mengajak relawan dari berbagai lapisan masyarakat di desa Sariharjo untuk mengecat ulang tembok dinding dan pagar rumah dan pertokoan di sepanjang Jl. Palagan Tentara Pelajar yang terkena coretan vandalism. Gerakan ini telah berlangsung selama kurang lebih 3 tahun.