

BAB II

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

A. Hotel Santika Premiere Yogyakarta

1.1 Sejarah Hotel Santika Premiere

Sejarah Santika Indonesia Hotels & Resorts dapat ditelusuri kembali ketika Kompas-Gramedia Group, perusahaan media terbesar di Indonesia, mengembangkan portofolio bisnis ke sektor perhotelan di tahun 1981. PT Grahawita Santika didirikan sebagai pemilik dan pengelola Santika Indonesia Hotels & Resorts. Hotel pertama yang beroperasi adalah Hotel Santika Bandung dan setelah itu mulai mengembangkan sayap bisnis perhotelan ke kota-kota strategis lainnya di Indonesia, yaitu Jakarta, Bandung, Semarang, Cirebon, Surabaya, Jogjakarta, Pontianak, Kuta dan Seminyak Bali, Manado, Makassar dan lain-lain. Di tahun 2006, PT Grahawita Santika telah berhasil memposisikan dirinya dan diakui di sektor perhotelan serta memiliki segmen pasar tersendiri. Menggabungkan unsur tradisi setempat dan sentuhan alami, PT Grahawita Santika berusaha menyediakan berbagai macam akomodasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pasar. Terdiri dari The Royal Collection, properti villa-villa mewah yang mengedepankan *personal service*. Kemudian The ANVAYA, *brand* hotel terbaru untuk segmen hotel bintang 5, Hotel Santika Premiere untuk segmen hotel bintang 4, Hotel Santika untuk segmen hotel bintang 3 dan Amaris Hotel untuk hotel berkonsep *smart hotel* berbintang 2.

Santika Indonesia Hotels & Resorts, di bawah pengelolaan PT Grahawita Santika, didirikan pada tahun 1981. Dimulai dengan membeli, membangun serta merenovasi jaringan Hotel-hotel Santika. Sebagai penanggungjawab dari Hotel-hotel Santika yang tersebar di seluruh Indonesia, PT Grahawita Santika menawarkan para pelaku bisnis ataupun rekreasi untuk mencari alternatif yang mampu memenuhi kebutuhan perjalanan mereka. Santika Indonesia Hotels & Resorts menyediakan pelayanan yang kental dengan keramahtamahan khas Indonesia. Raih pengalaman yang dikelilingi oleh tradisi setempat dan sentuhan alami di setiap akomodasi dan fasilitas di masing-masing hotel. Aktivitas bisnis Anda akan terasa lebih lengkap dengan koneksi WiFi eksklusif di setiap kamar dan ruangan. Santika Indonesia Hotels & Resorts juga menyediakan pusat bisnis yang menyajikan ruangan-ruangan yang dilengkapi dengan peralatan berteknologi moderen dan ruang tamu. Kenyamanan menjadi prioritas kami demi mendukung Anda mencapai target-target bisnis terbaik. Terverifikasi oleh standar internasional ISO 9001/2008, Santika Indonesia Hotels & Resorts menyajikan kenyamanan, pelayanan dan keamanan terbaik.

B. Filosofi

Sentuhan keramahan Indonesia yang diwujudkan melalui sikap dan perilaku berstandar tinggi dalam pelayanan hotel. Sebagai panutan dalam industri perhotelan yang sangat kompetitif, Santika Indonesia Hotels & Resorts menyediakan fasilitas dan layanan kelas atas yang dikombinasikan dengan akses-akses yang mudah menuju destinasi-destinasi utama, seperti bandara, area rekreasi serta pusat komersial dan budaya. Berlandaskan pada visi perusahaan untuk menjadi jaringan hotel pilihan utama, Santika Indonesia Hotels & Resorts akan terus meningkatkan nilai lebih kepada seluruh pemangku kepentingan dengan mengkombinasikan kualitas profesionalisme dan pelayanan dari hati.

C. The Brand

Nilai-nilai yang dibentuk pada *brand* Santika Indonesia Hotels & Resorts menekankan pada citra ‘Indonesian Home’, yaitu suatu cerminan pelayanan kepada semua tamu benuansa Indonesia. Dengan fasilitas dan pelayanan yang disajikan, Santika Indonesia Hotels & Resorts berusaha memanjakan para tamu dengan tradisi unik dari daerah setempat serta mewujudkan pelayanan dengan sentuhan spesifik yang disesuaikan dengan kebutuhan tamu sehingga memberikan rasa puas. Bersama Santika Indonesia Hotels & Resorts, bersiaplah untuk menikmati kenyamanan di setiap bagian akomodasi yang benuansa tradisional namun tetap moderen, menikmati kuliner daerah setempat yang menggugah selera, bersantai di

fasilitas-fasilitas yang telah tersedia sambil merasakan di udara tropis khas Indonesia. Terdapat 6 *brand* dibawah payung Santika Indonesia Hotels & Resorts, yaitu

1.1 The Samaya

The Samaya adalah kategori boutique villa mewah yang dimiliki oleh Santika Indonesia Hotels & Resorts. Properti ini mengutamakan keunikan yang berkelas, kemewahan dan aspek pribadi dalam penentuan tata ruang yang luas. The Samaya sangat identik dengan eksotisme dan keindahan.

1.2 The Kayana

Selain The Samaya, The Kayana juga merupakan boutique villa yang mengedepankan unsur kemewahan dan personal service. Setiap tamu akan dibantu dengan para karyawan terlatih yang selalu bersedia melayani.

1.3 The ANVAYA

The ANVAYA adalah brand hotel berbintang 5. Hotel dengan desain eksterior, interior dan fasilitas yang identik dengan kemewahan. The ANVAYA tampil khas, unik dan mempesona; bernuansa Indonesia sesuai dengan daerah dimana hotel tersebut berlokasi.

1.4 Santika Premiere

Hotel Santika Premiere merupakan hotel kategori bintang 4 dengan memakai gaya konstruksi dan interior dengan sentuhan yang luwes dan disesuaikan dengan tren yang ada. Sentuhan kemewahan jelas terlihat dan

terasa di semua unit Hotel Santika Premiere sehingga memberikan rasa nyaman yang berkelas kepada semua tamu hotel.

1.5 Santika

Hotel Santika menawarkan suasana hotel kategori bintang 3. Baik fasilitas ataupun perlengkapan pendukung lainnya disesuaikan dengan kebutuhan para pelaku bisnis ataupun rekreasi, dengan menawarkan rangkaian akomodasi yang sangat beragam.

1.6 Amaris

Amaris Hotel berkonsep smart hotel, yakni cermat dan efisien dari segi biaya, tanpa mengurangi kualitas pada kelasnya. Fasilitas hotel didesain sedemikian rupa sehingga operasional hotel menjadi lebih efisien dan praktis.

D. Employee

Kami percaya bahwa setiap karyawan memegang kunci kepuasan tertinggi pada setiap pelanggan. Kenyamanan dari sebuah hotel akan terwujud apabila profesionalisme karyawan berjalan selaras dengan kepentingan pelanggan. Rasakan sikap dan perilaku dari para karyawan Santika Indonesia Hotels & Resorts melalui senyum, sopan, ramah, senang membantu, tulus dan sederhana kepada setiap tamu.

E. Rencana Jangka Panjang

Sebagai manajemen perhotelan perusahaan terkemuka di Indonesia, PT Grahawita Santika memberikan berbagai layanan kepada mitra, klien dan investor. Perusahaan selalu berusaha untuk mempertemukan kebutuhan akomodasi bisnis ataupun rekreasi yang diselaraskan dengan nilai-nilai yang dimiliki Amaris Hotel, Hotel Santika, Hotel Santika Premiere, The ANVAYA, The Samaya dan The Kayana. Kami berkembang untuk membantu para investor dalam mempertahankan investasinya, melalui pemasaran, promosi dan manajemen yang professional. Manajemen perusahaan akan menjamin profesionalisme dalam setiap aspek operasional Santika Indonesia Hotels & Resorts.

F. Visi Perusahaan

Visi perusahaan adalah menjadi jaringan hotel pilihan utama yang terbesar di Indonesia dan tersebar di Asia Tenggara, dengan menyajikan produk bermutu mewujudkan sentuhan Indonesia melalui pelayanan dari hati.

G. Logo Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Hotel Santika Premiere Yogyakarta

(Sumber: Dokumen dari Hotel Santika Premiere Yogyakarta)

H. Struktur Organisasi

No	Formasi Jabatan
1.	General Manager
2.	Front Office
2.1	Guest Relation Officer
2.2	Front Desk Agent
2.3	OPER (Doorman)

2.	Bellboy
3.	Housekeeping
3.1	Laundry
3.2	Room Boy
3.3	House Man
3.4	Garden
4.	Food And Beverage (Resto & Bar)
4.1	FBP
4.2	Parsley
4.3	Pantry
4.4	Main Kitchen
5.	Marketing
5.1	Sales Manager
5.2	Reservations
5.3	Public Relations
6.	Accounting Purchasing
6.1	Receiving
6.2	Storage
6.3	AR
6.3	Kredit
7.	SM Engineer

7.1	Electronic
7.2	Mechanical

Tabel 2.1 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Yogyakarta

(Sumber: Wawancara Humas Hotel Santika Premiere Yogyakarta 2018)

I. The Best Green Hotel



Gambar 2.2 Pemenang Gebyar Green Hotel 2015

(Sumber : Web resmi Kementerian Pariwisata RI

<http://www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?c=16&id=2985>)

Pengelolaan hotel yang mengedepankan prinsip ramah lingkungan selain memiliki daya saing, juga punya nilai jual tinggi. Tingginya kesadaran wisatawan dunia terhadap pelestarian lingkungan menempatkan green hotel atau hotel yang ramah lingkungan sebagai pilihan dan kebutuhan.

Penghargaan yang diterima oleh Hotel Santika Premiere Yogyakarta di Jakarta, Senin 5 Oktober 2015 adalah salah satunya mendapatkan Award 3th The

Best Green Hotel 2015 diantara 1st Hotel Novotel Bangka yang menempati posisi pertama dan 2nd Hotel Novotel Bandung yang menempati posisi kedua.

Pembangunan pariwisata memiliki arti sangat penting ditinjau dari berbagai aspek terutama dari aspek ekonomi yang dalam beberapa tahun terakhir ini kontribusinya terhadap PDB nasional terus meningkat. Kontribusi pariwisata terhadap PDB nasional meningkat dari 9,5% pada 2014 menjadi 15% pada 2019 mendatang, sedangkan lapangan kerja yang tercipta akan menjadi 13 juta dari posisi sekarang 11 juta tenaga kerja.

Penilaian meliputi 12 kriteria, yaitu: kebijakan dan organisasi green team; pengelolaan tapak yang ramah lingkungan; penggunaan bahan baku; produk ramah lingkungan dan penyerapan kandungan local; pengelolaan konservasi dan efisiensi energy; pengelolaan konservasi dan efisiensi air; kesehatan dan kenyamanan dalam ruangan; pengelolaan limbah padat dan cair; kesehatan dan keselamatan kerja (K3); pengendalian polusi udara dan kebisingan; pengelolaan penyimpanan bahan kimia dan bahan berbahaya (B3); kerjasama dengan komunitas dan organisasi lokal serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia.

Sebanyak 20 hotel menerima apresiasi hotel berwawasan lingkungan tingkat nasional dan 10 terbaik di antaranya akan diikutkan dalam nominasi untuk menerima penghargaan ASEAN Green Hotel Award 2016 yang akan diselenggarakan pada Januari 2016 di Manila, Filipina.