

## BAB II

### DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

#### A. Profil The Arnawa Hotel Pangandaran

The Arnawa Hotel pada awalnya bernama Puri Indah Beach yang beroperasi dari mulai tahun 2000. Namun pada tahun 2013 demi mengikuti perkembangan zaman Puri Indah Beach melakukan transformasi menjadi The Arnawa Hotel yang resmi dibuka pada tanggal 23 Januari 2013 berdasarkan Surat Izin Pendirian berdasarkan keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran nomor 660/ Kpts. 126. b/ Bid. P.P PPLH-DLHK/ 2018.

The Arnawa Hotel berada dibawah naungan PT. Puri Indah Arnawa yang disahkan pada tanggal 31/ 05/ 2013 dan ditandatangani oleh notaris dengan SK Menteri Kehakiman RI No. C. 76-Ht 03. 01-Th yang bergerak di bidang pelayanan jasa akomodasi dan konsumsi yang juga menaungi beberapa akomodasi perhotelan seperti Puri Asri Magelang, The Victoria Yogyakarta, dan Puri Inn Kaliurang Yogyakarta. The Arnawa Hotel merupakan hotel bintang tiga (\*\*\*) yang berlokasi di Jl. Bulak Laut No.12 Pangandaran, Jawa Barat dimana nama “Arnawa” sendiri diambil dari bahasa sanskerta yang memiliki arti “Lautan dan Samudra”.

The Arnawa Hotel hadir dengan konsep semi-*resort* yang memiliki 70 *room* tipe *executive room* dengan total kapasitas 280 orang, dimana setiap *room* nya sudah difasilitasi dengan ketentuan hotel bintang tiga seperti TV 32

inch, AC, *shower, coffee and tea maker*, dan minibar. The Arnawa juga memiliki kolam renang yang “*family friendly*” dimana terdapat kolam yang dikhususkan untuk orang dewasa dan anak kecil tentunya dengan nuansa *resort* yang dapat memanjakan setiap tamu.

The Arnawa juga memiliki *function hall* yang dapat digunakan ketika ada *request event* dari tamu maupun *event* The Arnawa itu sendiri, Kapasitas dari *hall* itu sendiri dapat dijangkau sampai dengan 130 orang. The Arnawa juga menyediakan *coffee break/* makanan untuk mendukung acara yang berlangsung di hall sesuai dengan *request* tamu. The Arnawa Hotel juga memiliki *restaurant* yang dapat digunakan para tamu mulai dari *breakfast*, makan siang, hingga makan malam dengan pelayanan *restaurant 24 jam*.

Untuk pengelolaan organisasi, manajemen secara *in-house* melakukan kegiatan pelatihan baik menggunakan tenaga pengajar lingkungan maupun pengajar luar. Kerjasama dengan lembaga-lembaga pendidikan khususnya pendidikan perhotelan pun senantiasa dijalin, salah satunya dengan menerima *casual* dan siswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dimana dari kegiatan ini diharapkan dapat terjadi *sharing* timbal balik antara wacana teoritikal dan partikal sehingga karyawan hotel dapat senantiasa mengikuti perkembangan mutakhir di dunia pendidikan umumnya dan pendidikan perhotelan khususnya. (Sumber: Dokumen Perusahaan The Arnawa Hotel)

## **B. Visi & Misi The Arnawa Hotel Pangandaran**

### 1. Visi The Arnawa Hotel Pangandaran

Visi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan. Visi juga merupakan hal yang sangat krusial bagi perusahaan untuk menjamin kelestarian dan kesuksesan masa depan. Visi The Arnawa Hotel adalah *“Be the first choice because of the light and warmth of hospitality”*.

### 2. Misi The Arnawa Hotel Pangandaran

Misi merupakan pernyataan yang harus mampu menentukan kebutuhan apa yang dipuasai oleh perusahaan, siapa yang memiliki kebutuhan tersebut, dimana mereka berada dan bagaimana pemuasan tersebut dilakukan. Pada intinya, misi merupakan alasan mendasar dari eksistensi suatu organisasi.

Misi dari The Arnawa Hotel diantaranya :

- a. Membahagiakan para tamu setiap saat dengan memberikan perhatian langsung secara tulus yang keluar dari hati kita.
- b. Membahagiakan pelanggan dan mendapatkan kesetiaan mereka melalui pengenalan pribadi.
- c. Pengantisipasi kebutuhan fasilitas dan proses perbaikan.
- d. Melampaui harapan para pelanggan melalui pemberian kualitas dan nilai produk serta pelayanan secara konsisten.

- e. Menjadi panutan dalam bidang pemberian jasa/ pelayanan.
- f. Memberi perhatian kepada tamu secara tulus.
- g. Menganggap tamu adalah keluarga kita.

### **C. Nilai-Nilai Budaya Organisasi**

Budaya Organisasi di The Arnawa Hotel Pangandaran dibentuk dengan tujuan dapat digunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan selama berproses di The Arnawa Hotel Pangandaran. Budaya organisasi ini terdiri dari 5 poin diantaranya:

#### **1. Integritas**

Konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan.

#### **2. Profesional**

Memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan terhadap orang lain.

#### **3. Keselamatan**

Menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

4. Inovasi

Menumbuhkembangkan gagasan baru atau karya baru.

5. Pelayanan Prima

Memberikan pelayanan yang terbaik, serta memberikan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan wisatawan.

**D. Jenis-Jenis Produk The Arnawa Hotel Pangandaran**

Sebagai hotel bintang tiga di Pangandaran, The Arnawa Hotel memiliki beberapa fasilitas untuk menunjang kepuasan para *customer* nya, baik itu fasilitas yang ada di area *Front Office Departement*, *Food and Beverage Departement*, maupun yang berada diluar kedua departemen tersebut. Adapun beberapa fasilitas yang dapat dinikmati di The Arnawa Hotel Pangandaran diantaranya yaitu:

1. *Laundry & dry cleaning service*
2. *High speed wireless internet*
3. *24-hour room service*
4. *24-hour receptionist*
5. *24-hour Nyi Pohaci Restaurant*
6. *Parking Area*
7. *Function hall*
8. *Swimming Pool*

### **E. Lokasi The Arnawa Hotel Pangandaran**

The Arnawa Hotel Pangandaran berlokasi di Jl. Bulak Laut No.12 Pangandaran. Letaknya yang dekat dengan tempat kawasan wisata di Pangandaran dapat memberikan kemudahan bagi para tamu yang menginap di The Arnawa Hotel. Adapun jarak tempuh serta waktu yang diperlukan dari The Arnawa Hotel Pangandaran ke beberapa destinasi wisata di Pangandaran adalah:

- Pantai Barat Pangandaran : 700m (2 Menit)
- Pantai Timur Pangandaran: 1,3km (4 Menit)
- Taman wisata Alam : 1500m (5 menit)
- Pantai Pasir Putih : 1700m (6 menit)

### **F. Logo The Arnawa Hotel Pangandaran**

Logo The Arnawa Hotel didesain dengan gambar suasana pantai, yaitu ombak, pohon kelapa dan juga sunset. Hal ini sebagai simbol bahwa The Arnawa Hotel Pangandaran yang dapat memberikan pengalaman liburan di pantai bersama The Arnawa Hotel. Hal ini juga berkaitan dengan arti nama Arnawa sendiri yaitu “lautan dan samudra”.

Gambar 2.1

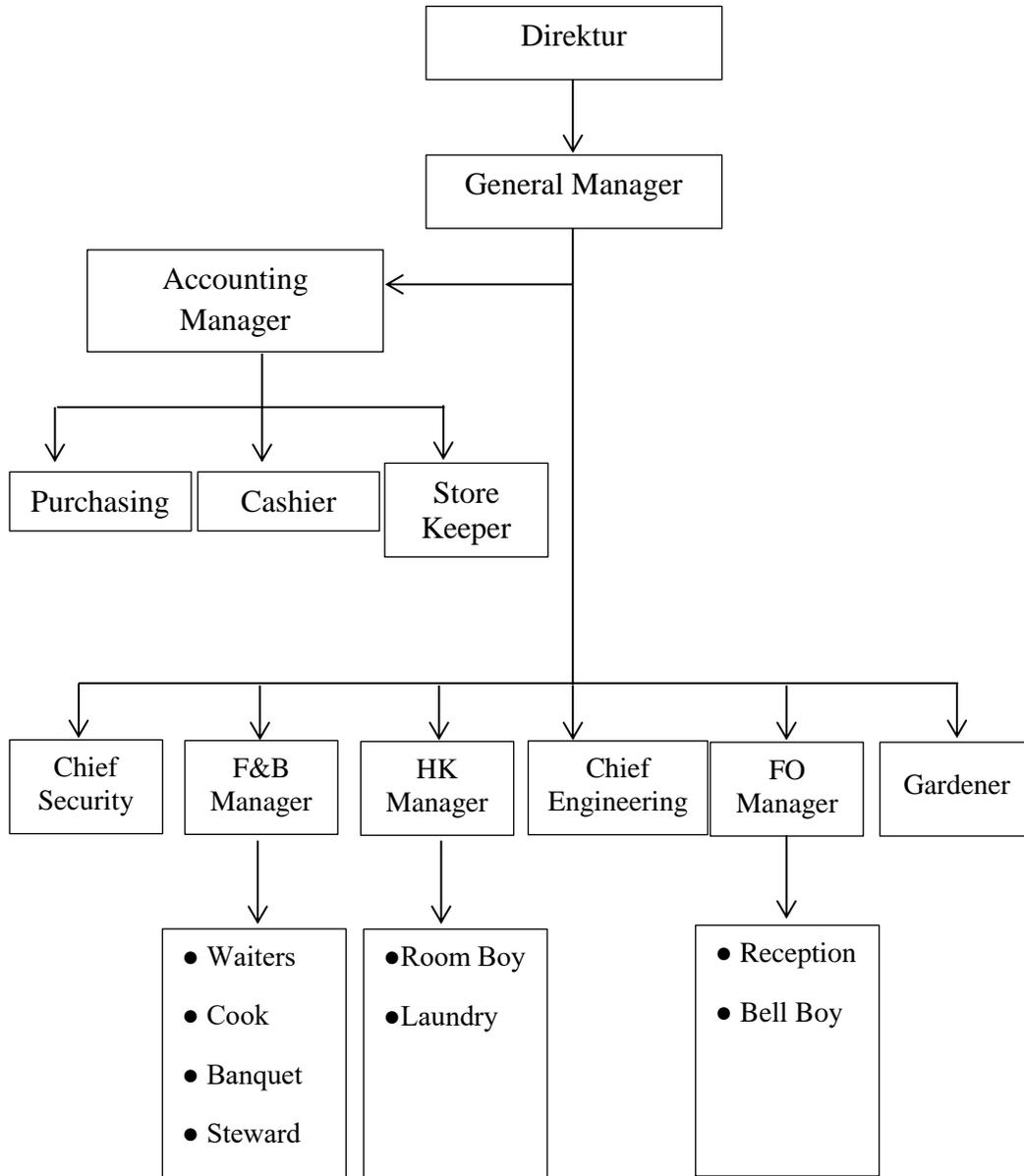


Sumber: Dokumen Perusahaan The Arnawa Hotel

### **G. Struktur Organisasi**

Sebagai sebuah perusahaan, The Arnawa Hotel Pangandaran memiliki struktur organisasi untuk pemberian fungsi dan jabatan kerja dalam perusahaan. Mulai dari Direktur dan General Manager, Kemudian Supervisor atau Head of Departement sampai dengan karyawan operasional setiap departement dan masing-masing jabatan tersebut memiliki jabatan yang bertanggungjawab dengan pekerjaan masing-masing. Bagan struktur organisasi The Arnawa Hotel tersebut dapat dilihat dari bagan di bawah ini.

Tabel 2.1  
Struktur Organisasi The Arnawa Hotel



Keterangan:

HK: House Keeping

F&B : Food & Beverage

FO: Front Office

Sumber : Dokumen Perusahaan The Arnawa Hotel

## H. Pengelola Budaya Organisasi

Program sosialisasi budaya organisasi ini menjadi tanggungjawab General Manager dalam proses berjalannya. Belum adanya divisi Public Relations ataupun Human Resources karena anggapan owner bahwa hal seperti itu masih bisa mengikuti sistem dari hotel pusat maka hal tersebut mengharuskan General Manager untuk turun langsung memperhatikan kualitas internal The Arnawa Hotel. Jobdesk dari General Manager The Arnawa Hotel sendiri diantaranya:

1. Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawan.
2. Mengelola operasional perusahaan.
3. Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas bisnis perusahaan.
4. Merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan agar dapat berjalan dengan maksimal.
5. Memastikan setiap departement melakukan strategi perusahaan dengan optimal.
6. Memutuskan dan membuat kebijakan demi kemajuan perusahaan
7. Membuat prosedur dan standar perusahaan.
8. Menghadiri pertemuan, seminar maupun konferensi.
9. Memecahkan permasalahan atau isu krisis di perusahaan.
10. Mengkoordinasi dan mengawasi juga membimbing semua anggota internal perusahaan.

Untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu membuat resort perhotelan yang dapat dinikmati setiap tamu dari mulai fasilitas bangunan, fasilitas kamar, pelayanan makanan hingga pelayanan yang mengesankan dari para staff sehingga memberikan perasaan yang menyenangkan bagi para tamu. Sehingga demi mencapai tujuan tersebut, sosialisasi budaya organisasi ini dilakukan dengan berbagai kegiatan diantaranya:

1. Melakukan General Meeting/ Weekly Meeting
2. Mengadakan Morning Tea
3. Membuat media komunikasi (fisik) yang dapat selalu dilihat karyawan
4. Melakukan pelatihan
5. Rekreasi Bersama

Kegiatan-kegiatan ini dilakukan supaya 5 poin budaya organisasi dapat selalu tersampaikan dalam setiap kegiatan sehingga akan berdampak pada kualitas karyawan dan The Arnawa Hotel sendiri. Dimulai pada tahun 2017, jika dilihat saat ini kualitas karyawan sudah semakin meningkat dan hal itu dapat terlihat dari berkurangnya kesalahan-kesalahan yang dilakukan dan masuknya komentar-komentar positif ke The Arnawa Hotel Pangandaran. (Wawancara Dengan General Manager The Arnawa Hotel, 04 April 2019).