

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

Ambarrukmo merupakan salah satu kawasan bersejarah di Yogyakarta, yang pernah menjadi fungsi penting dari Keraton Yogyakarta. Royal Ambarrukmo Yogyakarta dibuka kembali pada tahun 2011 dan dahulu kala era tahun 70 sampai dengan era 80an pernah hotel termegah di Yogyakarta. Asal muasal, meninjau kembali ke abad ke-19, Raja Hamengkubuwono VI pertama kali membangun Residence Royal Palace antara 1857 dan 1859. Berfungsi sebagai tempat pertemuan dengan Jenderal Gubernur dari Hindia Belanda, serta sebuah peristirahatan untuk keluarga kerajaan.

Pada 1895-1897, Istana ini direnovasi oleh Raja Hamengku Buwono VII dan difungsikan sebagai tempat pertemuan dengan Raja-raja dari Surakarta. Kemudian Istana menjadi rumah bagi Raja Hamengku Buwono VII dan keluarganya dari 1821-1931 setelah turun tahta. Hotel itu sendiri dibuka pada tahun 1966 sebagai bagian integral dari Royal Residence Ambarrukmo Palace, dan menjadi salah satu hotel mewah di Yogyakarta selama periode tersebut. Presiden pertama Indonesia, Ir Soekarno dan Raja Hamengku Buwono IX mendirikan hotel ini, dengan menggunakan dana perbaikan dari pemerintah Jepang. Bangunan hotel yang dibangun adalah bagian sebelah timur.

Lokasi Royal Ambarrukmo sangat strategis, terletak di kompleks heritage dan bersebelahan dengan tempat belanja terbesar dan termegah yang pertama di Yogyakarta berada di sisi barat hotel dan dibuka pada tahun 2006. Royal Ambarrukmo adalah sesuatu yang mempunyai nilai sejarah dan cerita istimewa pada masa itu, kini, legendaris Royal Ambarrukmo terlahir kembali sebagai tujuan wisata baru di Yogyakarta.

Royal Ambarrukmo Residence terdaftar sebagai Warisan Nasional Gedung dilindungi oleh hukum No 5, 1992. Hal ini juga dianggap sebagai "Kedaton" yang artinya Royal Palace atau tempat kediaman Raja. Sebagai Residence Palace Royal, juga dapat pula model miniatur Istana utama Sultan. Karena semua elemen-paviliun dekoratif, halaman, gerbang dan pohon - memiliki kesamaan dengan Kraton (Istana Sultan Utama) dengan makna simbolis yang dalam. Ini contoh indah arsitektur model kerajaan di Jawa. Buruknya kondisi bangunan saat itu membuat restorasi proyek renovasi menjadi prioritas utama, menyusul persetujuan atas proyek restorasi dari Pelestarian Warisan Arkeologi Hall (BP3) Daerah Istimewa Yogyakarta dan Kraton Yogyakarta (Keraton Lembaga). Sekarang, Royal Palace terlihat menakjubkan setelah proyek restorasi selesai pada bulan Oktober 2011.

Tanggal Sejarah dari Royal Ambarrukmo Yogyakarta : 1857-1859 :
Royal Palace Residence pertama kali dibangun oleh Raja Hamengkubuwono

VI. 1895 & 1897 : Renovasi dibuat oleh Raja Hamengku Buwono VII. Kemudian menjadi rumah kediaman HB VII setelah turun tahta. 1966 : Hotel ini pertama kali dibuka sebagai hotel mewah pertama di Yogyakarta. 2006 : Ambarrukmo Plaza Mall, salah satu high-end pusat perbelanjaan di Yogyakarta yang menjadi satu kawasan dengan Royal Ambarrukmo. 2010 : Restorasi dan konservasi untuk kedua The Palace dan Hotel mulai. 2011 : The Ambarrukmo legendaris terlahir kembali. Sebagai Royal Residence, Royal Ambarrukmo Yogyakarta menciptakan beberapa kegiatan, mewakili budaya hidup orang Jawa seperti upacara minum teh ala kerajaan, Royal Dinner, Royal In House Tour dan kegiatan lainnya yang berhubungan dengan komunitas seni dan budaya yang diselenggarakan di Pendopo Agung. Upacara minum teh ala kerajaan, memperkenalkan Patehan, yang berarti "tempat untuk menyajikan teh untuk Raja", adalah minum teh, kopi, dan menciptakan pengalaman Royal Journey di Kedaton Ambarrukmo (sebelumnya Royal Palace Holiday untuk Sultan Hamengkubuwono VI - VII) terletak di kompleks yang sama dengan hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Upacara minum teh ini dianggap menjadi lambang minum teh orang Jawa. Dalam sejarah dan tradisi kerajaan, tradisi ini sudah berlangsung selama seratus tahun sebagai tata cara yang tepat untuk minum teh untuk sultan, ratu, royalti, dan bangsawan. Royal Ambarrukmo menawarkan kepada para tamu tentang pengalaman belajar yang otentik dari upacara minum teh tradisional di Keraton Yogyakarta yang pada

masa itu resmi dinikmati di kalangan kerajaan. Tata cara Patehan sebagai berikut : dimulai dengan semua tamu duduk di sekeliling meja dan Abdi Dalem (Royal Pegawai) yang terdiri dari 5 wanita akan melakukan pawai sambil membawa payung, nampan dengan dua pot teh dan kopi ditutupi oleh pakaian putih, dan ketel air panas .

Masa Sekarang di tahun 2011, setelah renovasi dan setelah ditutup hampir 7 tahun, The Royal Ambarrukmo Yogyakarta dibuka kembali sebagai hotel bintang 5 dengan 247 kamar yaitu Deluxe Room, Ambarrukmo Club, Ambarrukmo Premier dan Ambarrukmo Suite. Semua kamar memiliki balkon, Merapi View dan City View dan fasilitas modern: LCD 32 ", deposit box, coffee/tea maker dan akses internet. 12 ruang rapat siap menampung untuk 10 - 2000 orang dengan standar internasional dan akses internet gratis. Business Center lengkap untuk kebutuhan kesekretariatan dan dibuka selama 24 jam. Royal Restaurant terletak di area lobi, dihubungkan oleh Lobby area, menawarkan menu tradisional dan suasana yang nyaman untuk petualangan kuliner dengan live cooking. Sultan menu, juga tersedia di restaurant untuk menciptakan pengalaman menarik bagi para tamu menikmati makanan khas para raja dan memanjakan rasa.

Royal Ambarrukmo Yogyakarta adalah hotel berbintang lima yang tercatat sebagai cagar budaya dan mempunyai nilai sejarah ini kembali

melakukan renovasi besar yang selesai di tahun 2015. Renovasi yang meliputi up-grade interior di dalam kamar ini meliputi 247 kamar yang terbagi menjadi 5 tipe berbeda. Dan saat ini, Royal Ambarrukmo Yogyakarta menawarkan destinasi wisata yang terintegrasi tanpa meninggalkan kearifan lokal budaya Yogyakarta. Tahun ini, bersamaan dengan lahirnya Royal Ambarrukmo Yogyakarta sebagai destinasi baru, segenap manajemen juga berkomitmen untuk memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik dengan kemewahan standard hotel bintang lima. Adapun fasilitas yang bisa dinikmati oleh para tamu adalah lobby lounge, Royal Restaurant, Merapi Executive Lounge yang terletak di lantai 8, Royal Garden, Karaton Ballroom dan ruang meeting, kolam renang, arena bermain anak-anak, spa dan gym. Dan yang terbaru adalah ruang pertemuan mewah bernama Kasultanan Ballroom yang dapat mengakomodasi sampai dengan 2000 orang dengan luas 1500 m².

Royal Ambarrukmo Yogyakarta yang sangat kental dengan peninggalan budaya Jawa memiliki beberapa kegiatan yang dapat diikuti oleh tamu, yaitu Jemparingan (tradisi memanah), Patehan (tradisi minum teh), Mocopatan (seni membaca puisi Jawa), latihan tari Jawa klasik dan Aceh, kelas biola untuk anak-anak, kelas suling bamboo dan angklung, dan kelas yoga. Kegiatan-kegiatan yang tersedia mulai dari hari Senin sampai Sabtu ini biasa dilakukan di area Pendopo sebagai bagian dari program CSR karena memfasilitasi komunitas yang ada di Yogyakarta. Tamu juga akan dimanjakan dengan kegiatan lainnya

seperti menonton pertunjukan sendratari Ramayana, tur mengelilingi Museum Ambarrukmo yang memamerkan karya seni terbaik Jawa seperti keris dan batik, tur menaiki kereta kencana kuda yang terdapat di Museum Ambarrukmo.

B. Visi dan Misi Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

1. Visi

Menjadi Hotel yang selalu menjunjung semangat yang tinggi dalam memberikan layanan terbaik untuk para tamu dan *stakeholder* dengan tulus dan peduli lingkungan serta budaya.

2. Misi

- a. Menjadi *brand leading* dan pilihan pertama bagi para tamu dan *stakeholders* dalam lingkup penyedia jasa hotel.
- b. Menciptakan dan menetapkan Royal Ambarrukmo sebagai Hotel eksklusif yang signifikan dalam industri perhotelan Indonesia.
- c. Menjadi hotel berbasis pelestarian budaya dengan konsep yang menggabungkan modern dan tradisional.
- d. Memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi para tamu spesial dengan sajian budaya yang dapat memberikan kesan disetiap kunjungan.
- e. Membangun tim profesional yang kuat dan bekerja dengan hati yang akan berfungsi sebagai dasar untuk menyediakan pelayanan dan etos kerja yang unggul bagi para tamu.

Royal Ambarrukmo Yogyakarta merupakan penyedia jasa pelayanan dan penginapan bagi para tamunya yang selalu selaras dengan kearifan lokal dan menjadikan budaya sebagai karakter, juga kekuatan untuk terus bertumbuh berdayaguna. Sebagai satu-satunya perusahaan yang mendapat apresiasi dalam sisi pelestarian budaya yang berkesinambungan dan terus berusaha menjadi perusahaan dengan standar yang tinggi dalam mengedepankan nilai-nilai luhur korporasi, penerapan etika kerja unggul serta komitmen dalam menjadikan Indonesia lebih baik (Dok. Royal Ambarrukmo Yogyakarta).

Royal Ambarrukmo Yogyakarta merupakan hotel yang memiliki perhatian akan pelestarian budaya Jawa, sehingga terus berusaha untuk menerapkan budaya Jawa dalam setiap aspek dalam perusahaannya agar budaya tersebut terus terlestarikan dan dapat dikenal serta dirasakan oleh semua pihak (Dok. Royal Ambarrukmo Yogyakarta).

3. Nilai Budaya Organisasi Royal Ambarrukmo Yogyakarta

- a. Reliable
- b. Orgazined
- c. Youthful
- d. Able
- e. Loyal

4. Identitas Royal Ambarrukmo Yogyakarta

- a. Sebagai hotel bintang lima yang berbasis pelestarian budaya
- b. Sebagai hotel bintang lima yang menggunakan budaya Jawa sebagai filosofi dasar dalam menjalankan perusahaannya.
- c. Sebagai hotel bintang lima yang yang menjaga kearifan lokal (Dok. Peraturan Perusahaan Royal Ambarrukmo)

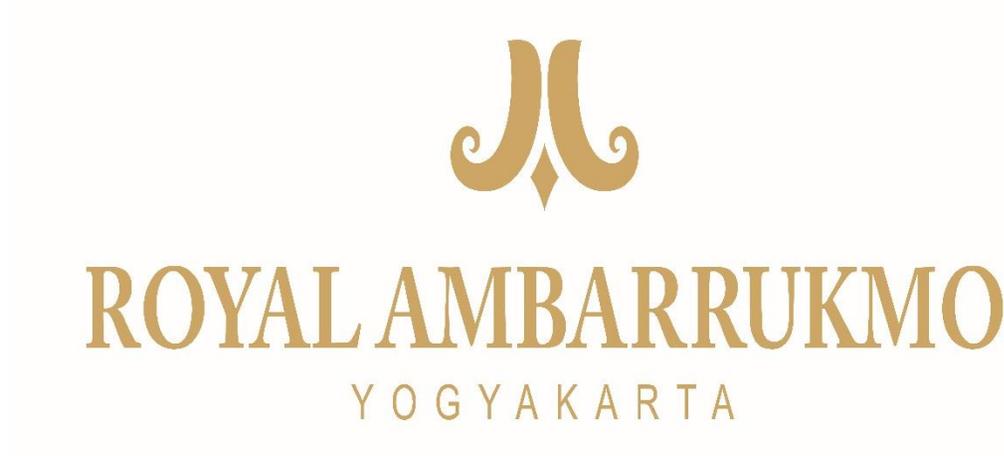
C. Tujuan Royal Ambarrukmo Yogyakarta

- a. Menjadi *brand leader* dalam bidang penyedia jasa dan perhotelan di indonesia yang menjadi pilihan utama bagi para tamu dan stakeholders untk menginap.
- b. Menjadi penyedia jasa layanan perhotelan yang memiliki tim yang solid dan profesional yang bekerja dengan hati agar dapat memberikan pelayanan terbaik dan tak terlupakan bagi para tamu.
- c. Menjadi Hotel yang turut serta menjaga dan melestarikan kearifan lokal
- d. Menjadikan hotel sebagai hotel berbasis pelestarian budaya sebagai bentuk kepedulian akan pelestarian budaya di Indonesia.
- e. Menyediakan sistem layanan yang memuaskan bagi para pemangku kepentingan.

- f. Menjadi tempat yang menyenangkan dan membuat para pengunjung dapat merasakan sajian budaya Jawa yang dapat memberikan kesan tak terlupakan

D. Logo Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

Gambar 2.1 : Logo Royal Ambarrukmo



Sumber : Doc. Royal Ambarrukmo Yogyakarta

Makna logo :

Logo Royal Ambarrukmo diambil dari batik truntum, batik truntum sendiri ialah batik yang digunakan saat pernikahan jadi maknanya diharapkan dapat menjadi cahaya dan cinta. Warnanya dipilih menjadi warna putih gading karena berasal dari arti kata Ambar yang berarti wangi dan bungan yang khas dengan Royal Ambarrukmo ialah bunga

melati yang warnanya putih gading jadi warna putih gading digunakan untuk menjadi latar dari logo hotel Royal Ambarrukmo. Lalu tulisan yang menggunakan warna emas diambil dari arti rukmo yang berarti emas dan royal yang berarti kerajaan, lalu karena ada hubungan antara royal ambarrukmo dan laut selatan dan juga merapi serta keraton yang juga pilarnya banyak berwarna hijau jadi warna emas tersebut dicampurkan dan diberi semburat warna hijau, maka jadilah warna yang seperti sekarang menjadi logo hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Pemilihan font dalam logo Royal Ambarrukmo sendiri ialah menggunakan font yang tegas namun juga fleksibel.

Keterangan :

Adanya persaingan dalam bidang perhotelan yang ketat mengharuskan Royal Ambarukmo Yogyakarta untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan, harapan organisasi, serta pasar yang ada. Royal Ambarukmo juga perlu menyesuaikan pelayanannya dan cara menjalankan perusahaannya dengan perkembangan zaman yang terjadi. Oleh karena itu pada struktur perusahaannya pihak Royal Ambarukmo Yogyakarta mengalami perubahan (changing management) karena adanya kebutuhan internal, penyesuaian dengan kebutuhan internal dan mengakomodasi aspirasi dari stakeholder, seperti pergantian manager marketingnya dan tim marketingnya (Wawancara dengan Awang selaku Markom Royal Ambarukmo Yogyakarta).

F. Gambaran Umum General Manager

Manajer Hotel bertanggung jawab atas operasi yang efisien dan menguntungkan bagi perusahaan mereka. General Manajer Hotel bertugas mengontrol keuangan, rumah tangga, kualitas pelayanan dan makanan, dekorasi dan interior serta pembentukan norma-norma yang harus diikuti oleh staf sambil memberikan layanan mereka kepada para tamu, dll. Sedangkan, tugas dari Asisten Manajer adalah untuk mengawasi operasional sehari-hari dari departemen. hotel besar memiliki Manajer Residen untuk menyelesaikan masalah sepanjang waktu. Di sini para manajer departemen yang berbeda diawasi oleh manajemen puncak.

Manajer-manajer hotel merencanakan, mengorganisir dan mengatur operasi hotel, motel dan perusahaan yang sama/sejenis untuk menyediakan penginapan dan fasilitas lainnya kepada tamu Indonesia, tugas-tugas manager adalah :

1. Mengatur dan meneliti pemesanan, penerimaan, pelayanan kamar, dan kegiatan pengurus/pelayan hotel
2. Mengawasi persiapan keamanan, kebun dan pemeliharaan barang-barang
3. Merencanakan dan mengawasi bar/tempat minum, restoran, dan tempat/ruangan untuk konferensi
4. Mengamati minuman keras, permainan dan peraturan hukum yang terkait dengannya
5. Menilai dan memeriksa kepuasan tam
6. Memeriksa pembukuan dan kegiatan pembelian
7. Menetapkan pembuatan anggaran.
8. Mengawasi pemilihan, pelatihan dan pengawasan terhadap staf.
9. Memastikan terpenuhinya standar K3 sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Menyediakan informasi wisata lokal dan mengatur transportasi untuk kunjungan/wisata kepada tamu.

G. Gambaran Umum divisi Marketing & Communication

Marketing communication memiliki peranan yang sangat penting bagi pemasaran. Tanpa komunikasi, konsumen maupun masyarakat secara keseluruhan tidak akan mengetahui keberadaan produk dipasar. Marketing communication dalam hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta harus penuh perhitungan dalam menyusun rencana marketing communication atau komunikasi pemasaran serta menentukan siapa saja yang menjadi sasaran komunikasi akan berjalan efektif dan efisien. Tugas-tugas divisi ini ialah :

1. Menyusun rencana dan strategi promosi perusahaan
2. Membuat iklan mengenai perusahaan yang menarik
3. Memasarkan hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta secara konvensional dan online.
4. Menjadi penghubung komunikasi antara pihak eksternal, internal dan para stakeholders.
5. Menjadi pensosialisasi berbagai kebijalam hotel kepada seluruh eksternal, internal dan stakeholders.
6. Menjadi pihak yang selalu tampil di hadapan media dalam menangani hal-hal terkait hotel.

Dalam hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta divisi ini juga bertugas untuk mensosialisasikan kepada seluruh karyawan mengenai nilai-nilai budaya organisasi yang dijalankan hotel.

H. Gambaran Umum Divisi Human Resources

HRD (*Human Resources of Development*) dalam sebuah hotel bertanggung jawab di dalam pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia, yaitu dalam hal perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan sumber daya manusia, yang didalamnya termasuk pengembangan kualitasnya dengan berpedoman pada kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku diperusahaan. Berikut tugas-tugas HRD dalam Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta :

1. Bertanggung jawab dalam hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan pembinaan pemerintah dan industrial serta mempunyai kewajiban memelihara dan menjaga citra perusahaan.
2. Menyusun, mengawasi, merencanakan serta mengevaluasi anggaran biaya kegiatan secara efektif dan efisien dan bertanggung jawab terhadap setiap pengeluaran hasil kegiatan.
3. Memiliki tanggung jawab dalam hal perencanaan, pengawasan dan melakukan evaluasi terhadap jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan.
4. Melakukan seleksi, promosi, transfering, demosi terhadap karyawan yang dianggap perlu.

5. Melaksanakan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan lain yang berhubungan dengan pengembangan mental, keterampilan dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan.
6. Memiliki tanggung jawab terhadap kegiatan yang berhubungan dengan rekapitulasi absensi karyawan, perhitungan gaji, tunjangan dan bonus.
7. Memberikan edukasi terhadap para karyawan mengenai nilai-nilai budaya organisasi yang dimiliki dan dianut oleh perusahaan.

Divisi ini lah yang bertugas melakukan sosialisasi dan pelatihan serta penanaman mengenai nilai-nilai budaya organisasi yang dijalankan dan dianut perusahaan kepada seluruh karyawan dan lapisan di hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Divisi ini juga bertugas mengawasi para karyawan dan juga dapat memberikan reward kepada para karyawan yang memiliki kinerja bagus.