

## BAB II

### PROFIL DAN GAMBARAN UMUM HOTEL

#### A. Grand Dafam Rohan Yogyakarta



Gambar 1 Logo Grand Dafam Rohan

(sumber : dokumen internal Grand Dafam Rohan)

Dafam Hotel Management (DHM) memiliki jaringan hotel di Yogyakarta yang salah satunya adalah Grand Dafam Rohan. Hotel ini adalah satu-satunya hotel bintang empat yang berkonsep Syariah dengan makanan dan minumannya yang sudah tersertifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Hotel ini berdiri sejak tahun 2017. Dafam Hotel Manajemen (DHM) merupakan perusahaan manajemen perhotelan yang bernaung di bawah Dafam Group, bisa dikatakan sebagai anak perusahaan dari Dafam Group. DHM sudah berdiri sejak tahun 2010 yang mana bisnis ini bergerak dalam layanan manajemen hotel, dimana keramahtamahan budaya Indonesialah yang menginspirasi. Bisnis ini sudah memiliki unit yang tersebar di 19 kota di Indonesia dengan 23 hotel, kemudian 1412 karyawan dan 2374 kamar hotel.

Kebudayaan Indonesia menjadi akar berdirinya *brand* ini. Dimana mereka percaya bahwa Indonesia memiliki budaya yang ramah dan menarik yang diwariskan kesetiap rakyatnya. Dari budaya yang dikaitkan dengan bisnis ini, DHM bertekad membawa pengalaman dan kenyamanan bagi setiap pelanggannya disetiap unit hotelnya. Tidak hanya itu DHM juga berusaha menjadikan setiap hotelnya menjadi hotel-hotel acuan atau tolak ukur bagi hotel lain. Salah satu unit hotel DHM yang ada di Yogyakarta yaitu Grand Dafam Rohan sebagai bagian dari unit DHM Syariah (<https://www.dafamhotels.com/about-us> diakses pada 15/8/2019).

Dafam Hotel Manajemen menyediakan produk berupa jasa penginapan yaitu hotel dengan beberapa variasi yang memiliki target sasaran berbeda-beda. Mulai dari hotel dengan harga terjangkau yaitu seperti tipe *Budget Hotel* dengan *brand* Dafam Ekspres yang menyediakan layanan dengan standar cukup dimana memenuhi kebutuhan pelanggan dengan harga terjangkau dan pelayanan fasilitas yang simple, ekspres, dan layanan kebutuhan menginap yang cukup. Kemudian untuk tipe *Economic Hotel* dengan *brand* Meotel by Dafam ini menawarkan hotel dengan konsep budaya *vintage*, dan sejarah nasional sebagai sebuah pengalaman yang disuguhkan kepada pelanggan ketika datang ke hotel. tipe hotel ini juga ditawarkan dengan harga yang terjangkau dan dengan suasana yang menyenangkan. Hotel Dafam termasuk kedalam tipe *Mid-Scale Hotel*. Dimana tipe hotel ini memiliki target pasar utama yaitu kalangan orang-orang bisnis (sibuk) dengan pelayanan yang

seederhana, modern dan menyenangkan sehingga para pelanggan akan merasakan kenyamanan saat menginap. Dan terdapat Grand Dafam Hotel sebagai tipe *Up-Scale Hotel*. Dimana hotel ini adalah hotel bintang empat yang dimiliki oleh DHM. Hotel ini mengusung konsep *lifestyle* dan seni sebagai ikonnya. Tidak hanya itu, hotel ini merupakan hotel berkualitas tinggi dengan menyediakan fasilitas rekreasi kelas atas dan pelayanan yang professional (<https://www.dafamhotels.com/brands/grand-dafam> diakses pada 19/08/2019).

Grand Dafam Rohan ini merupakan termasuk kedalam tipe *Up- Scale Hotel* yang dimiliki oleh DHM. Hotel ini terletak di DI.Yogyakarta, dimana merupakan hotel bintang empat pertama yang mengusung konsep Syariah dan sudah bersertifikasi halal MUI. merupakan hotel berbintang empat yang memiliki 168 kamar, yang diantaranya terbagi beberapa jenis tipe kamar yaitu Deluxe Rooms, Deluxe Balcony Rooms, Executive Rooms, Familiy Rooms, Junior Suites, Honeymoon Suites, Premium Suites, dan Grand Rohan Suites. Tidak hanya menyediakan kamar untuk jasa pelayanan penginapan, tetapi Grand Dafam Rohan juga menyediakan ruang meeting yang bisa menampung 1000 orang. Fasilitas lain yang disediakan Dafam Rohan yaitu tempat Spa, kemudian *swimming pool, laundry & dry cleaning, fitness, drug store* dan butik. Fasilitas lain yang tersedia pada hotel ini yaitu restoran dengan makanan dan minumannya pasti halal, yang tersedia di Restoran Grandin (<https://www.dafamhotels.com/brands/grand-dafam> diakses pada 19/08/2019).

Target pasar utama dari hotel ini yaitu wisatawan muslim baik lokal maupun mancanegara. Tetapi tidak menutup kemungkinan wisatawan non muslim bisa menginap di Dafam Rohan. Secara spesifik target ini dikelompokkan kedalam beberapa golongan, yaitu berdasarkan sosial-ekonomi dimana target ini menyasar FIT, GIT, eksekutif perusahaan, pemerintahan, Eos, posisi tertinggi sampai menengah dalam suatu perusahaan, *administrative* dan pekerja professional, karyawan dan manajer perusahaan atau suatu organisasi. Pada segi psikologinya yaitu kebutuhan akan harga diri (*esteem need*), haus akan pengetahuan (*cognitive needs*) seperti saling mengharagai dan juga kebutuhan akan estetis (*Aesthetic needs*). Kemudian secara demografis yaitu aktifitas bisnis, kenyamanan keluarga, acara sosial, hiburan, rekreasi, penggemar kuliner, status ekonomi ke atas sampai menengah, pasar domestic dan internasional dan pasar usia menengah sampai lebih tua (<https://www.dafamhotels.com/brands/grand-dafam> diakses pada 19/08/2019).

Hotel yang memang berbeda dengan hotel pada umumnya dikarenakan memiliki konsep Syariah di dalamnya membuat hal ini menjadi poin pembeda diantara hotel lain. Karena lokasi yang berada di Yogyakarta sendiri, dimana notabennya merupakan daerah dengan kunjungan wisatawan yang beragam atau plural dan juga kota yang dikenal sebagai kota budaya, menjadikan hotel Syariah ini memiliki banyak tantangan lebih untuk bisa bertahan. Dengan konsep Syariah yang ditawarkan, hotel ini juga didukung oleh beberapa

fasilitas pendukung yaitu seperti terdapat Masjid di dekat Lobby, kemudian terdapat karyawan *front office* yang berpakaian muslim, kemudian terdapat speaker untuk penguat suara dan untuk mengumandangkan adzan solat 5 waktu, kemudian disetiap kamar tersedia alat solat dan juga Al-Quran, selain itu terdapat keran air untuk wudhu disetiap toilet kamar.

## **B. Dafam Value**

Dalam menunjang keberhasilan suatu perusahaan, sebuah perusahaan pasti memiliki nilai-nilai yang harus diimani oleh setiap lini dalam perusahaan. Begitu pula Dafam Rohan memiliki nilai-nilai yang harus diaplikasikan disetiap kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan setiap lini di hotel tersebut. Baik karyawan, bahkan sampai kepemimpinan. Nilai-nilai tersebut adalah :

1. Doa dan syukur kepada Allah SWT
2. Asas kepedulian terhadap sesama dan seluruh ciptaanNya
3. Formulasi tata kelola perusahaan secara syar'i
4. Amanah menjalankan pekerjaan secara jujur, professional dan ikhlas
5. Memuliakan pelanggan, keluarga, masyarakat, Bangsa dan Negara

## **C. Visi dan Misi Grand Dafam Rohan Yogyakarta**

### **1. VISI**

Menjadi pengelola hotel Syariah terdepan dan menjadi acuan sehingga mampu bersaing di Indonesia

## 2. MISI

- a. Memuliakan tamu dengan menjadikan nilai-nilai Islam sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan
- b. Menjadikan nilai-nilai Islam sebagai budaya kerja
- c. Memberikan manfaat kepada karyawan, owner, *shareholder*, dan *stakeholder*
- d. Inovasi produk berdasarkan nilai-nilai Islam

### D. Lokasi Grand Dafam Rohan Yogyakarta

Lokasi setiap hotel sangat diperhatikan bagi pemilik hotelnya saat pertama kali membangun hotel maupun konsumen yang akan menginap. Apakah hotel tersebut strategis atau tidak. Lokasi Grand Dafam Rohan sendiri terbilang strategis karena berdekatan dengan salah satu *landmark* yang selalu menjadi pusat acara besar yang sering dikunjungi oleh masyarakat DIY dan juga nasional bahkan internasional yaitu Jogja Expo Center (JEC). Gedung ini berhadapan langsung dengan Dafam Rohan. Selain itu hotel ini juga dekat dengan jalan utama di DIY yaitu ringroad timur. Akses transportasi yang dekat dengan hotel ini yaitu bandara Adisutjipto sekitar 3.14 KM dan Stasiun Lempuyangan sekitar 3.42 KM. Beberapa tempat yang dekat dengan hotel ini yaitu Gembira Loka Zoo jaraknya sekitar 1.10 KM kemudian Museum Dirgantara 1.60 KM dan pusat perbelanjaan seperti Plaza Ambarukmo 1.82

KM. Alamat lengkapnya yaitu : Jalan Janti – Gedongkuning No. 336  
Banguntapan, Bantul, DIY.

## **E. Fasilitas Grand Dafam Rohan Yogyakarta**

### **1. Fasilitas Umum**

Setiap hotel pasti memiliki fasilitas yang disediakan untuk para konsumennya yang menggunakan jasa hotel tersebut. Sama halnya dengan Grand Dafam Rohan Yogyakarta, demi menciptakan kenyamanan dan pengalaman disetiap pelanggannya yang menginap dan juga menggunakan jasa pelayanan hotel lainnya, tentu hotel ini menawarkan beberapa fasilitas untuk menunjang kenyamanan dan menciptakan pengalaman bagi pelanggannya, diantaranya :

- a. 24-hour In room Dining
- b. Restoran Grandin
- c. Lobby Lounge
- d. Premium Sky Lounge
- e. Tasneem Swimming Pool
- f. Outdoor Function
- g. VIP Parking
- h. Naura Muslimah Care Center
- i. Laundry & Dry Cleaning
- j. Drug Store & Boutique

- k. Office Rental
- l. Grand Rohan Ballroom & Meeting Rooms
- m. Masjid
- n. Free Wifi
- o. Credit Crads Accepted

## **2. Akomodasi**

### **a. Tipe kamar**

Grand Dafam Rohan menyediakan beberapa tipe kamar dengan total kamar yaitu 168 guna memenuhi kebutuhan pelanggan, yang diantaranya yaitu :

- 1) Deluxe Rooms
- 2) Deluxe Balcony Rooms
- 3) Executive Rooms
- 4) Family Rooms
- 5) Junior Suites
- 6) Honeymoon Suites
- 7) Premium Suites
- 8) Grand Rohan Suite

Disetiap tipe kamar pastinya memiliki fasilitas yang berbeda-beda sesuai dengan jenis kamarnya. Disetiap kamar pelanggan akan menjumpai beberapa fasilitas umum yang pasti tersedia diberbagai tipe



kamar seperti bed, televisi, toilet dengan air dingin dan hangat, kran wudhu disetiap toilet kamar, AC, alat solat, Al-Qur'an, lemari, dan lain-lain.

## **b. Food & Beverages**

### 1) Lobby Lounge

Tempat yang nyaman dimana para *front office* menyambut dengan pakaian berbusana muslim dengan salam dan terdapat *welcome drink* untuk pada tamu. Tidak hanya itu lobby juga sengaja dibuat dengan banyak tempat untuk bersantai dan bercengkrama dengan kerabat dan teman.

### 2) Grandin Restaurant

Menyajikan makanan untuk para pelanggan yang tentunya memiliki cita rasa internasional dan juga rasa khas makanan Indonesia. Restoran ini tentunya sudah tersertifikasi halal oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI).

## **c. Sport & Recreation**

Fasilitas lain yang ditawarkan oleh Dafam Rohan yaitu untuk memenuhi kebutuhan rekreasi dan juga olahraga pelanggan saat berkunjung dan menginap di hotel ini diantaranya yaitu :

### 1) Premium Sky Lounge

### 2) Naura Muslimah Care Center

### 3) Fitness Center

- 4) Tasneem Swimming Pool
- 5) Office Rental
- 6) Outdoor Function

**d. Meeting Venues**

Sebuah hotel saat ini juga menyediakan fasilitas untuk mawadahi kebutuhan akan pertemuan sebuah bisnis atau sebuah *event*. Grand Dafam Rohan juga menyediakan fasilitas untuk MICE (*Meeting, Incentive, Conference, Exhibition*) Event. Fasilitas Tempat ini tentunya menawarkan beberapa tipe yaitu diantaranya:

| <b>Our Meeting Venues</b>      | <b>Dimension</b> | <b>Ceiling</b> | <b>Theater</b> | <b>Classroom</b> | <b>Roundtable</b> | <b>U-shape</b> | <b>Standing</b> |
|--------------------------------|------------------|----------------|----------------|------------------|-------------------|----------------|-----------------|
| <b>JASMIN I<br/>(124 sqm)</b>  | 15.5 x 8         | 3.4            | 145            | 60               | 54                | 65             | 150             |
| <b>JASMIN II<br/>(116 sqm)</b> | 15.5 x 7.5       | 3.4            | 145            | 60               | 54                | 65             | 150             |
| <b>JASMIN III (110 sqm)</b>    | 13 x 8.5         | 3.4            | 120            | 50               | 48                | 60             | 130             |

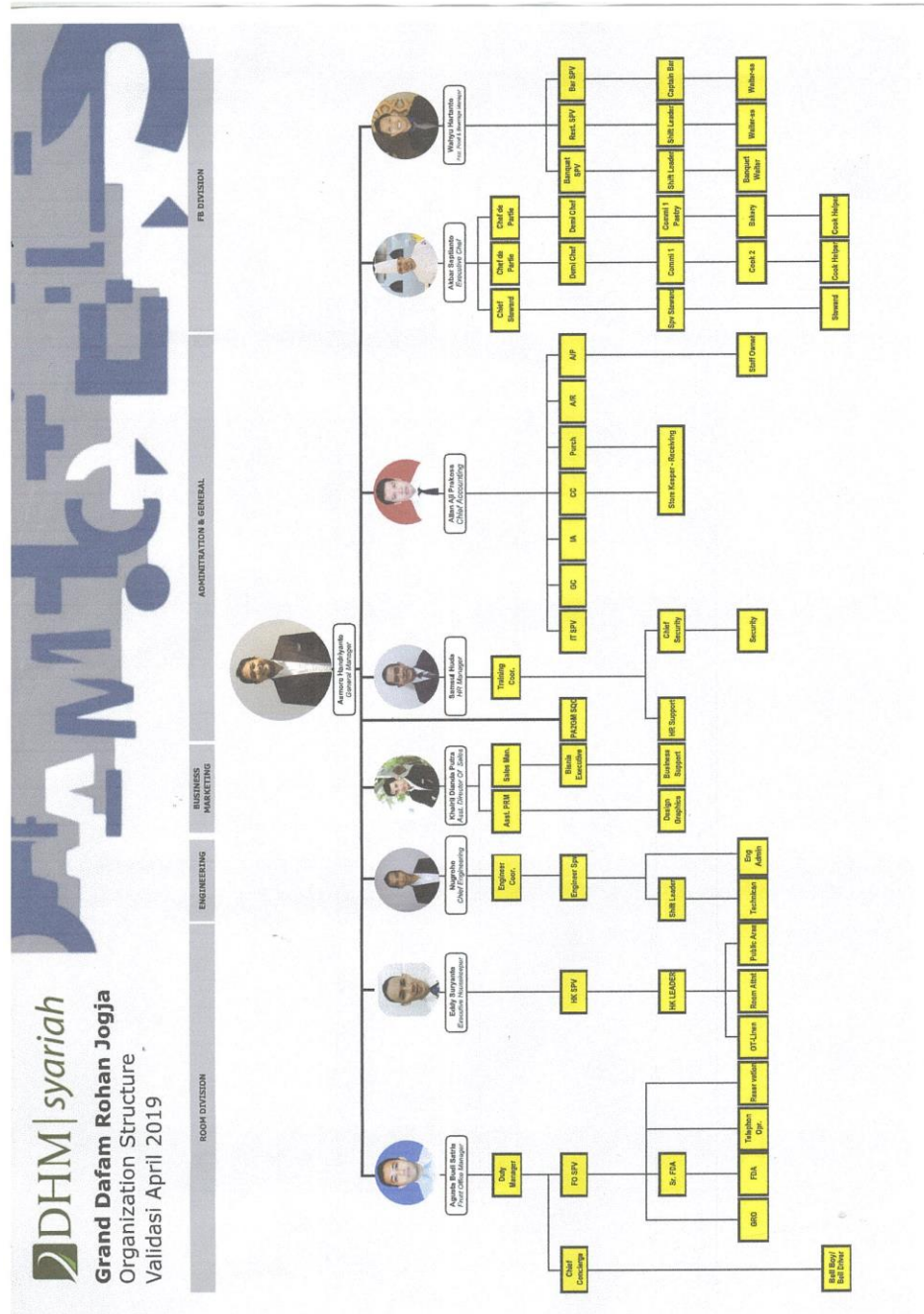
|                                       |            |     |     |    |    |    |     |
|---------------------------------------|------------|-----|-----|----|----|----|-----|
| <b>JASMIN<br/>IV (67<br/>sqm)</b>     | 9 x 7.5    | 3.4 | 80  | 30 | 25 | 35 | 100 |
| <b>JASMIN V<br/>(37.5 sqm)</b>        | 9 x 5.5    | 3.4 | 50  | 20 | 20 | 25 | 80  |
| <b>JASMIN<br/>IV+V<br/>(117 sqm)</b>  | 13 x 9     | 3.4 | 130 | 50 | 50 | 70 | 150 |
| <b>JASMIN<br/>VI (37.5<br/>sqm)</b>   | 7.5 x 5    | 3.4 | 40  | 20 | 20 | 20 | 60  |
| <b>JASMIN<br/>VII (57<br/>sqm)</b>    | 7.65 x 7.5 | 3.4 | 60  | 20 | 20 | 20 | 60  |
| <b>JASMIN<br/>VIII (56.2<br/>sqm)</b> | 7.5 x 7.5  | 3.4 | 60  | 20 | 20 | 20 | 60  |
| <b>JEEHAN I</b>                       | 12 x 8     | 3.4 | 100 | 45 | 48 | 60 | 120 |

|  |            |     |     |     |     |     |      |
|--|------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| <b>(96 sqm)</b>  |            |     |     |     |     |     |      |
| <b>JEEHAN<br/>II<br/>(96 sqm)</b>                      | 12 x 8     | 3.4 | 100 | 45  | 48  | 60  | 120  |
| <b>ZHARA I<br/>(96 sqm)</b>                            | 12 x 8     | 3.4 | 205 | 80  | 75  | 85  | 210  |
| <b>ZHARA II<br/>(187 sqm)</b>                          | 15 x 12.5  | 3.4 | 205 | 80  | 75  | 85  | 210  |
| <b>ZHARA<br/>III (147<br/>sqm)</b>                     | 15.5 x 9.5 | 3.4 | 155 | 70  | 64  | 75  | 160  |
| <b>GRAND<br/>ROHAN<br/>BALLROO<br/>M (552<br/>sqm)</b> | 24 x 23    | 4.1 | 750 | 350 | 300 | 210 | 1000 |

Tabel 1 Klasifikasi meeting venues

(sumber : dokumen internal Grand Dafam Rohan)

## F. Struktur Organisasi



Gambar 2 Struktur organisasi