BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. GOLDEN TULIP GALAXY HOTEL

1. Gambaran Umum Golden Tulip Galaxy Hotel Banjarmasin

Hotel yang termasuk berbintang 4 di Banjarmasin yang dibuka Desember 2013 yang berlokasi di pusat kota lebih tepatnya dijalan Ahmad Yani yaitu jalan utama Banjarmasin, Indonesia. Golden Tulip Galaxy Hotel Banjarmasin yang bernaung oleh *Louvre Group* ini memiliki kamar dan *suite* yang luas serta mewah tentunya dan sangat cocok untuk perjalanan bisnis maupun liburan bersama teman maupun keluarga.

Hotel yang memiliki keseluruhan fasilitas terbaik di kota Banjarmasin. Fasilitas ditawarkan yang dapat dinikmati adalah *Branche Restaurant*, restoran tersebut memberikan view yang tidak kalah menarik dengan *view* kota Banjarmasin sendiri, serta menyajikan berbagai macam pilihan menu makanan dari nusantara serta international. Ada juga Galaxy longue yang berada dilantai 1 hotel Golden Tulip Galaxy Banjarmasin cocok untuk anda yang penikmat secangkir kopi.

Hotel memiliki lobi yang luas dilengkapi dengan adanya *the galaxy lounge*. Restoran *the branche* dengan pilihan menu makanan nusantara dan international, restoran masakan cina *the duck king* dan opio yang terdapat dilantai paling atas dari bangunan hotel, yang berfungsi sebagai *lounge* untuk santai *eksekutif*

Golden Tulip Galaxy Hotel Banjarmasin juga menawarkan Spa yang mewah yang bernama Dedari SPA dengan berbagai macam pilihan perawatan tubuh terbaik di Banjarmasin, serta sembari sebelum Spa kita menyediakan fasilitas berupa kolam renang dan Pusat kebugaran yang memiliki kualitas terbaik. Neptunus *ballroom* terluas dan termegah yang ada di kota Banjarmasin serta ruang *meeting* yang mengakomodasi kebutuhan *meeting* anda.

Dalam fasilitas lebih unggul Hotel Golden tulip Galaxy Banjarmasin juga memberikan fasilitas jasa antar-jembut Bandara, jarak antara hotel dan bandara hanya ditempuh dalam kurung 45 menit serta hotel golden tulip galaxy Banjarmasin

dikelilingi oleh fasilitas seperti pusat perbelanjaan, rumah sakit, serta tujuan wisata di Banjarmasin lebih dekat.[1]

2. Sejarah Singkat Berdirinya Golden Tulip Galaxy Hotel Banjarmasin

Pada tahun 1976 oleh keluarga Taittinger didirikan *Louvre Hotels Group* telah mengalami pertumbuhan yang berkesinambungan. Di mulai sebagai bisnis prancis, perusahaan tersebut secara bertahap berkembang melampaui batas negara, seperti pada tahun 2009 setelah merger dan *Golden Tulip Hospitality* dan portofolio hotel yang substansial diseluruh dunia. Pada bulan februaru 2015, grup china jin jiang international membeli *louvre hotel group*. Berkat komplementaritas baru antara asia dan eropa, entitas ini sekarang memiliki jaringan yang saat ini mengoperasikan sekitar 3.000 hotel di seluruh dunia.

Pemilik hotel utama 6 merek mulai dari bintang 1 sampai 5 : *Premiere Classe, Campanile, Kyriad, Tulip Inn, Golden Tulip, Royal Tulip*. Dengan kekuatan posisi merek utama louvre Group yang terdiferensiasi, setiap merek dari louvre memiliki standar dalam kategori mereka yang seperti tidak biasanya. Dalam hal kesamaan mereka memiliki tekad untuk berinovasi dan keadaan pikiran penantang.

Di industri hotel eropa sendiri louvre group memperingkati nomor 2 eropa dengan jaringan membuat lebih dari 1.100 hotel di 51 negara. Yang menjadikan louvre group dalam 5 besar dunia. Menanjak ke ranah internasional yang diperluas sejak dibeli oleh jin nang international golden tulip galaxy. Hotel yang berlokasi dibanjarmasin merupakan salah satu merek yang dioperasikan oleh louvre group.[2]

Golden tulip Galaxy hotel yang terletak dipusat kota banjarmasin, merupakan hotel perhotelan pertama di Golden tulip Galaxy hotel yang dibuka di indonesia pada tanggal 10 November 2013. Hotel ini bertujuan untuk menjadikan Hotel terdepan di kota ini serta menjadi titik temu utama.

Tempat tinggal atau dekorasi hotel golden tulip galaxy adalah mengilhami adalah warisan golden tulip. Dari hotel layanan penuh hingga hotel suite lama, resor santat ke fasilitas mutakhir, properti berbintang Golden tulip 4 melayani para pebisnis dan

[1] https://www.goldentulip.com/id/hotels/golden-tulip-galaxy-banjarmasin (diakses jumat 3 November 2017)
[2] https://www.louvrehotels.com/en/international-group (diakses jumat 3 November 2017)

wisatawan yang menginginkan standar international namun mencari pengalaman perhotelan otentik dengan bakat lokal

3. Visi Golden Tulip Galaxy Hotel Banjarmasin

Dalam perencanaan konsep strategi pemasaran setiap hotel memiliki strategi sendiri untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan dari hotel ditentukan dari visi itu sendiri dan moto dari keseluruhan Hotel Golden tulip Galaxy Hotel Banjarmasin memiliki kesamaan dengan Louvre Group itu sendiri yang mengusung ketiga kata tersebut dirangkum dengan cara kita melihat berbagai hal dan cara kita bertindak yaitu *DO, DARE AND DREAM*.

a. *Do* (melakukan)

tindakan, menjadi halangan, hal-hal yang nyata, budaya "melakukan" seperti pembalap kita sehari-hari, memberi inspirasi kita untuk bertindak cepat dan benar, selalu mengingat kebutuhan akan layanan teladan, simbul kekuatan dan individualitas kita.

b. *Dare* (berani)

Melalui kekayaan dan keragaman merek kami, melalui manajemen dan proses operasi kami, kami terus berani dan berani menemukan, sambi berpegangan pada ketangkasan dan semangat penantang kami.

c. *Dream* (mimpi)

Tekad untuk maju, tumbuh dan melepaskan diri selalu berada di belakang pikiran kita, dan mengandung sentuhan mimpi, bukan untuk mengatakan idealisme, memproyeksikan kita ke masa depan dan memberi kita awal yang baik.

4. Tujuan Golden Tulip Hotel Banjarmasin

Dalam industri perhotelan masa kini, harus memiliki konsep masa depan untuk memperluas wilayah baru yang menjanjikan, itu menjadi ambisi Golden Tulip Galaxy Hotel Banjarmasin, pemegang merek hotel kelas dunia yang utama didorong oleh semangat dalam melawan penantang. Untuk mencapat ambisi tersebut, ada beberapa tujuan yang membimbing Golden Tulip Galaxy Hotel dalam mencapai ambisi tersebut

a. Untuk menonjol

Keunikan yang ditampilkan oleh Golden Tulip Galaxy Hotel Banjarmasin yaitu keragamaan dalam segi arsitektur Hotel Golden Tulip Galaxy Banjarmasin,

yang mana konsep tersebut menjadi tujuan oleh seluruh hotel golden Tulip Galaxy di dunia.

b. Menjadi pelopor

Guna meningkatkan pengalaman para tamu, terutama dihotel-hotel beranggaran rendah, Golden Tulip Galaxy Hotel merupakan pelopor dalam layanan yang inovatif.

1. Grup hotel pertama pengembangkan aplikasi ponsel, "*hotelforyou*" yang bisa langsung mencari hotel dan melakukan pemesanan secara *real time.*
2. 1 kelompok untuk memberikan *Check-Check out online* di hotel anggaran untuk akses kamar tamu langsung pada waktu yang diinginkan.
3. *Wifi* gratis dikamar tamu
4. Jadwal perjalanan yang divisualisasikan yang disediakan di *situs web reservasi online*.

c. Untuk tumbuh bersama

Atas dasar budaya profesional golden tulip galaxy hotel ingin mengembangkan aset yang mengumpulkan 6 merek hebat louvre group dengan posisi berbeda.

1. Melebihi 1150 hottel di seluruh dunia pada tahun 2015
2. Mencapai lebih dari 100 bukaan setiap tahun
3. Peringkat di 3 bidang prioritas utama.

d. Untuk mengubah persepsi tentang profesi kita

Memenuhi tantangan diatas membutuhkan banyak energi, inovasi dan kemampuan itu sendiri. Golden Tulip Galaxy berusaha menarik atasan dan juga profil atipikal. Dengan cara itu, Golden Tulip Galaxy akan terus memelihara sikap penantang dan berupaya berada diposisi yang lebih baik untuk meregangkan batas standar industri hotel, Ambisi ini dibawa oleh sebuah kebijakan sumber daya manusia yang bertumpu tiga pilar, yaitu:

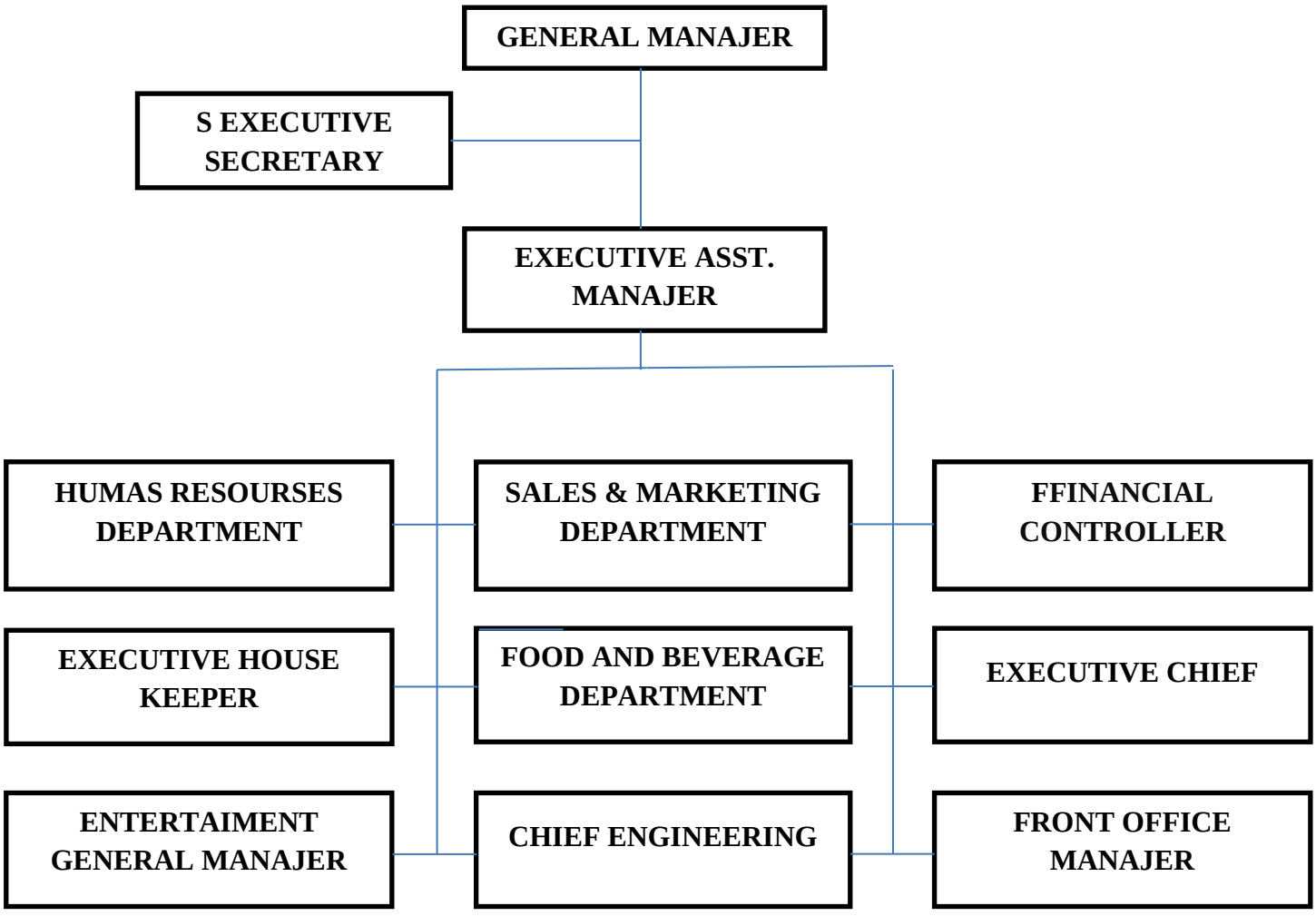
1. Membina budaya pertanggungan-jawaban
2. Mendorong promosi cepat dan *in-house*
3. Menghargai dan meningkatkan kinerja individu dai kolektif[3]

5. Struktur Organisasi Golden Tulip Galaxy Hotel Banjarmasin

[3]https://www.louvrehotels.com/en/international-group (diakses jumat 3 November 2017)

Struktual organisasi adalah salah satu bagian yang menunjukan suatu proses penetapan dan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab unsur-unsur yang ada dalam organisasi. Struktur organisasi merupakan unsur yang penting bagi suatu organisasi karena akan memudahkan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap anggota organisasi. Struktur organisasi golden tulip galaxy hotel banjarmain dapat dilihat pada gambar berikut.

Table 2.1



Untuk letak dari *Publik Relations* ada pada divisi *sales & marketing department* dan untuk penjelasasannya dan Pembagian uraian tugas dan tanggung jawab Pada Golden Tulip Galaxy Hotel Banjarmasin adalah sebagai berikut :

1. *General Manager*

Fungsi, wewenang dan tanggung jawab *General Manager* adalah sebagai pemimpin utama dalam hotel yang bertugas memberikan arahan serta mengawasi pelaksanaan seluruh kegiatan dilapangan baik menyangkut operasional hotel itu sendiri maupun sistem pelaporan dan hal-hal *administrative* lainnya sekaligus sebagai pengambil keputusan. *General Manager* bertanggung jawab kepada pihak pemegang saham golden tulip galaxy hotel di kota banjarmasin.

2.*Executive Secretary*

Bertugas membantu *General Manager* khususnya dalam hal administrasi. Secretary juga bertugas menemani/mendampingi General Manager di saat tugas-tugas eksteren yang bertanggung jawab terhadap General Manager.

3.*Executive Assistant Manager*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Executive Assistant Manager* adalah :

a. Menjalankan perintah yang di sampaikan oleh *General Manager* dan selanjutnya meneruskan kepada Manager.

b.*Executive Assistant Manager* , bertanggung jawab kepada *General Manager* .

c. Menyampaikan laporan yang dibuat oleh para Manager.

d. Mengambil alih tugas *General Manager* apabila sewaktu waktu General Manager berhalangan.

4. *Human Resources Departement*

Human Resources Departement merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam hal ini seperti pelatihan karyawan, bagian administrasi yang bertanggung jawab atas segala urusan yang berhubungan dengan tata administrasi hotel, dan bertanggung jawab terhadap keseluruhan keamanan hotel. Bagian ini merupakan bagian yang sangat penting pada hotel karena merupakan bagian pengembangan karyawan pada hotel.

5. *Sales and Marketing Department*

Bagian ini adalah divisi yang khusus mengkonsentrasikan diri pada bidang pemasaran dan penjualan yang mana tugas dan tanggung jawabnya adalah melakukan kontrak dengan para relasi yang sudah lama dan akan menggunakan jasa hotel. Memastikan penjualan kamar memenuhi target, menggiatkan program promosi, baik kamar maupun makanan/minuman dan konvensi lainnya. Juga bertanggung jawab dalam mempertahankan hubungan dengan para pelanggan. Mengatur pelaksanaan proses pemasaran seperti iklan, dan penawaran-penawaran serta menciptakan hubungan-hubungan baru. Mengorganisasi pelaksanaan event tertentu di hotel dan melakukan evaluasi terhadap performa produk yang dimiliki oleh hotel. Divisi ini bergerak dalam praktisi humas dalam lingkup marketing.

6. *Financial Controller*

Tugas dan tanggung jawab bagian *Financial Controller* yaitu:

a. Mencatat transaksi keuangan setiap hari.

b. Membuat laporan keuangan setiap bulan dan setiap tahun, kemudian disampaikan kepada pimpinan hotel.

7. *Executive House Keeper*

Sesuai dengan namanya, bagian tata graha (*House Keeper)* bertugas menata rumah dalam arti mengatur peralatan, menjaga kebersihan, agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan. Bagian ini mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain mengkoordinir pelaksanaan persiapan kamar yang meliputi perlengkapan, kerapihan, kebersihan dan kenyamanan guna memastikan pelayanan maksimal yang diberikan kepada tamu. Selain itu tugasnya juga pencucian dan penyetrikaan, penggantian seprai dikamar, kebersihan area *public* dan pengontrolan pemakaian mini bar di kamar oleh tamu.

8. *Food and Beverage Department*

Bagian ini bertanggung jawab atas operasional pada visi makanan dan minuman yang meliputi kegiatan di restaurant, room service, konvensi seperti pesta, seminar, ulang tahun, show, dan lain-lain. Juga turut dalam pelaksanaan tugas di dapur yang meliputi main *kitchen* dan *pastry* sertaruang makan karyawan atau *employe dining room*, selain itu tugasnya juga meliputi bagian entertainment.

9. *Executive Chef*

Bagian ini bertanggung jawab terhadap seluruh makanan yang disajikan pada Hotel Clarion, mulai dari masakan Indonesia, Chinese, dan masakan Eropa, semuanya dikerjakan oleh tenaga-tenaga yang ahli pada bidangnya.

10. *Entertainment General Manager*

Entertainment General Manager berfungsi untuk bertanggung jawab terhadap kegiatan hiburan yang diberikan oleh Hotel sekaligus memperkenalkan keluar Hotel mengenai jenis hiburan yang diberikan serta melakukan event-event dengan mendatangkan artis.

11.*Chief Engineering*

Bagian ini bertanggung jawab terhadap pelaksanaan perbaikan dan perawatan perlengkapan yang ada di kamar dan peralatan, mesin-mesin, computer, *audio visual*, pendingin dan alat elektronik lainnya yang ada diseluruh hotel serta cat hotel yang sering mengalami perubahan sesuai e*vent* yang sedang dilaksanakan.

12. Front Office Manager.

Front Office Manager memiliki tugas dan tanggung jawab seperti berikut :

a. Menjual kamar, tugas ini antara lain menerima pemesanan kamar, menangani tamu yang tanpa pemesan kamar, melaksanakan pendaftaran, dan penentuan kamar.

b. Memberikan informasi tentang pelayanan hotel.

c. Mengkoordinir pelayanan tamu, antara lain sebagai penghubung antara bagian-bagian di hotel menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.

d. Menyusun laporan status kamar dan mengkoordinasikan penjualan kamar dengan bagian *house keeping* [4]

B. ASTON BANUA HOTEL & CONVENTION CENTER

1. Gambaran Aston Banua Hotel & Convention Center

Aston Banua hotel & Convention Center termasuk hotel berbintang 4 yang ada dibanjarmasin lebih tepatnya beralamatkan di ibu kota banjarmasin di Grand Banua JL. Ahmad Yani Kilometer 11.8 Banjarmasin kalimantan selatan. Desain untuk pelancong bisnis dan hiburan, hotel ini menawarkan akses mudah ketempat tujuan yang harus dikunjungi dikota ini, terlebih lagi jarak antara hotel kebandara dapat ditempuh hanya dalam waktu 20 menit, serta 20 menit ke pusat kota, dan 1 jam berkendara ke pasar terapung Martapura.

Dalam segi Aston Banua hotel & Convention Center properti memiliki nilai terbaik dibanjarmasin. Aston Banua Hotel & Convention Center juga memiliki fasilitas yang dilengkapi dengan kamar berkualitas terbaik dan fasilitas kamar mandi, sementara berbagai fasilitas lainnya Aston Banua Hotel & Convention Center memiliki kedai kopi bagi penikmat kopi dibanjarmasin, lounge langit yang menakjukan untuk dikunjungi, kolam renang, Spa, dan gym tentunya bagi yang suka berolahraga dengan peralatan yang lengkap disediakan. Untuk kenyamanan yang lebih baik.

Untuk pengunjung dalam bisnis yang ingin konferensi atau acara besar, Aston Banua hotel & Convention Center Memiliki fasilitas lebih yaitu ruang pertemuan dan dapat disesuaikan untuk memenuhi setiap kebutuhan. Dengan 4 ruang pertemuan dengan kapasitas lebih dari 500 orang, fasilitas yang luas dan *staf* hotel yang berdedikasi berkomitmen untuk mewujudkan acara yang sempurna, kreatif dan produktif di pertemuan para tamu dapat menjadi tuan rumah pertemuan produktif dan

[4] Document hotel

inspirasional yang dilengkapi dengan proyeksi internal atau LCD layar besar dan menampilkan pemandangan kota Banjarmasin yang menakjubkan.[5]

2. Sejarah Aston Banua hotel & Convention Center

Aston Banua hotel & Convention Center sendiri salah satu merek dari Archipelago International, Archipelago International adalah *Operator Hotel, Condotel, resort, serviced suited* dan tempat bermerek terbesar di Indonesia, Mencakup lebih dari 18.000 kamar dan apartemen yang dikelola oleh pemilik properti di Indonesia, Filipina Dan Malaysia. Delapan merek utama Archipelago International menempati portofolio akomodasi terbesar di Indonesia, yang di kepalai oleh tim manajemen mereka yang berpengalaman dan didukung oleh lebih dari 12.000 orang yang mengawasi 134 hotel termasuk Aston Banua hotel & Convention Center dan melayani pengembangan di lebih dari dari 110 proyek yang sedang berjalan.

Archipelago International bekerja dengan lebih dari 100 pemilik yang berbeda mulai dari bisnis keluarga tradisional dan hotel dengan budget kecil, sehingga beberapa pengembang terbesar di wilayah ini menjalankan bisnis juataan dolar. Archipelago International adalah salah satu perusahaan manajemen perhotelan terkuat di Asia Tenggara.

Dengan perluasan berkelanjutan, Archipelago International berkomitmen untuk mengeksplorasi peluang baru di Australia, Timur tengah dan kawasan Asia pasifik untuk keempat merek dari Archipelago International: Aston (Grand Aston, Aston, Aston City dan Aston inn), Harper, Favehotel dan Neo.

ASTON dirancang untuk menjadi merek hotel yang *user-friendly* yang melayani wisatawan cerdas yang ingin menghabiskan waktu bersantai berkualitas di lingkungan yang merangsang. Aston Banua hotel & Convention Center yang berdiri 8 september 2014 berkomitmen untuk menyediakan masa inap yang tenang dan menargetkan para tamu yang membutuhkan tidur malam yang nyenyak dan penawaran internasional layanan lengkap di lokasi prima dengan *staf* profesional.[6]

3. Visi Dan Misi Aston Banua Hotel & Convention Center

[5]https://www.astonhotelsinternational.com/en/hotel/view/6/aston-banua-hotel---convention-center (diakses jumat 3 November 2017)
[6]https://www.archipelagointernational.com/ (diakses jumat 3 November 2017)

a. Misi

Melebihi harapan tamu di semua hotel kami, membantu staf kami mengembangkan karir mereka sambil mendukung pemilik dalam merancang, membuat dan berhasil mengoperasikan hotel "terbaik di kelas" yang dapat mereka banggakan.

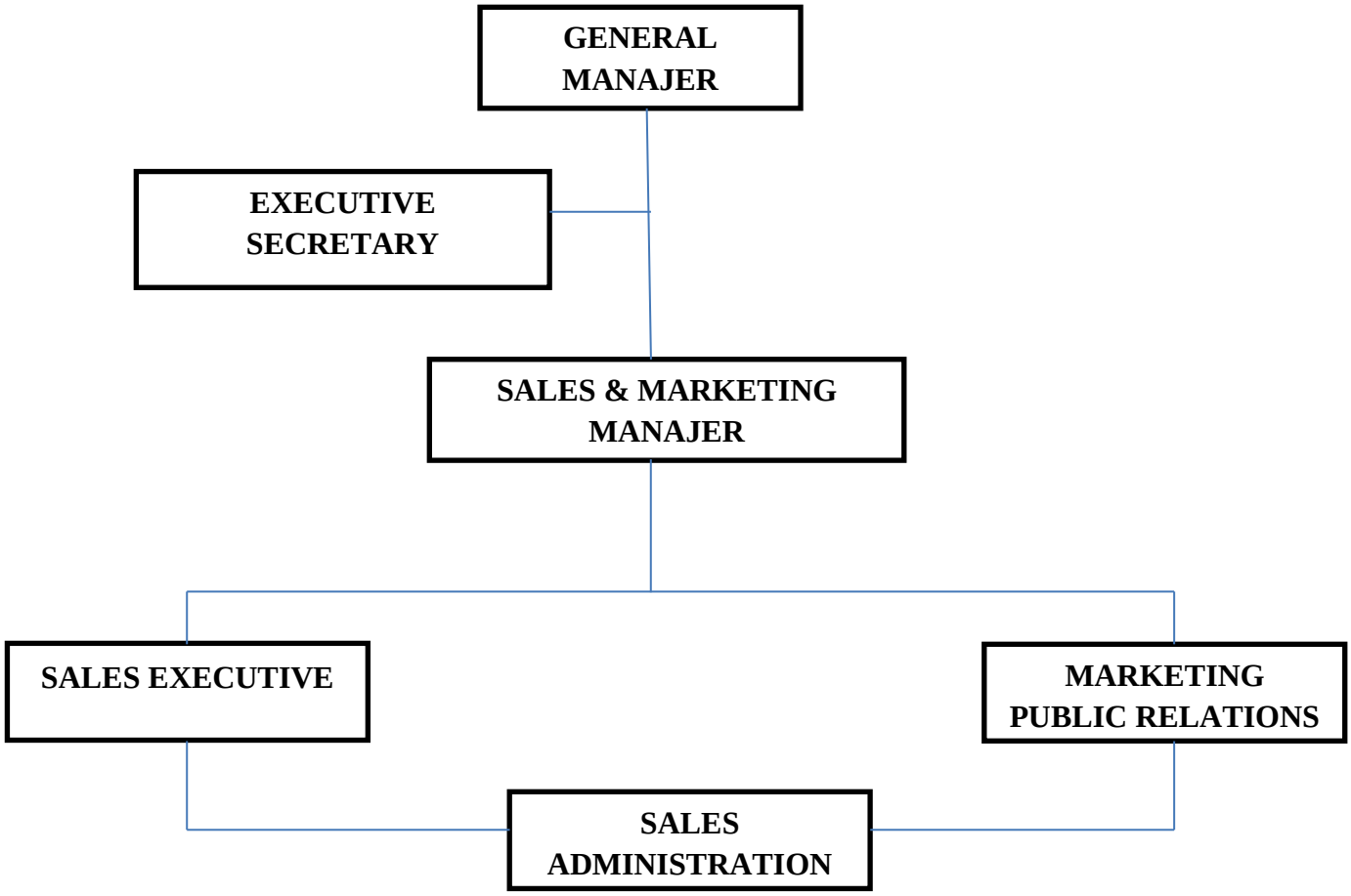
b. Visi

Untuk diakui secara *universal* sebagai perusahaan perhotelan pilihan di Asia untuk para tamu, pemilik dan karyawan.[7]

4. Struktur Organisasi Aston Banua Hotel & Convention Center

Adanya penyusunan struktur organisasi di Aston Banua Hotel & Convention Center untuk memudahkan dalam pembagian tugas disetiap bidangnya. Karena organisasi menjadi wadah dalam mengkoordinir dan mendelegasikan tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaaan demi tercapai suatu tujuan, Berikut strukturnya.

Table 2.2



[7] https://www.archipelagointernational.com/ (diakses jumat 3 November 2017)

Struktur Organisasi Aston Banua Hotel & Convention Center, khususnya bagian divisi Sales & Marketing adalah sebagai berikut *:*

1. *Sales & Marketing Manajer*

    a) Membuat *sales forecast*
    b) Mengkoordinir semua metode untuk *maintain* dan *volume* pertumbuhan bisnis, termasuk periklanan, personal *selling, publisitas,* hubungan masyarakat lain.
    c) Merekomendasikan ke General Manajer untuk lokal dan internal *advertising campaigns* : media, seleksi, pemilihan waktu dll.
    d) Mensupervisi dan mengurus semua administrasi semua staff di *sales*.
    e) Membuat laporan mengenai aktivitas *sales* ke General Manajer termasuk semua *lead business* selama sebulan.
    f) Melakukan *sales marketing* seminggu sekali yang dihadiri oleh General Manajer,*front office manajer* dan *public relation* serta *sales team*.

2. *Sales & Marketing Executive / Marketing Public Relation*
    a) Membantu membuat *marketing plan* bersama dengan *sales & marketing manajer* (termasuk *corporate account*)
    b) Melakukan *sales call* secara teratur dan terencana
    c) Memastikan bahwa semua *customers* baik kredibilitasnya.
    d) Melakukan *promo* sesering mungkin ke klien dengan melakukan *entertaint* ke mereka, mengunjungi mereka, melakukan presentasi dan lain-lain.
    e) Menjamin bahwa semua *guest complaint* ditangani dengan serius dan dipecahkan bersama dengan departemen terkait.
    f) Melakukan negoisasi harga dengan klien dan membuat kontraknya setelah terjadi kesepakatan.

3. *Sales Administrations*
    a) Membantu *sales & marketing* manajer untuk mengorganisasikan *system filling* di departemennya
    b) Membantu mempersiapkan sales material seperti, *browser, sales kit* dan lain-lain.

c) Bersedia menyambut tamu saat datang dan memberikan informasi yang diperlukan.
d) Bersedia menangani semua *sales inquires*.[8]

[8] Document hotel