

BAB II

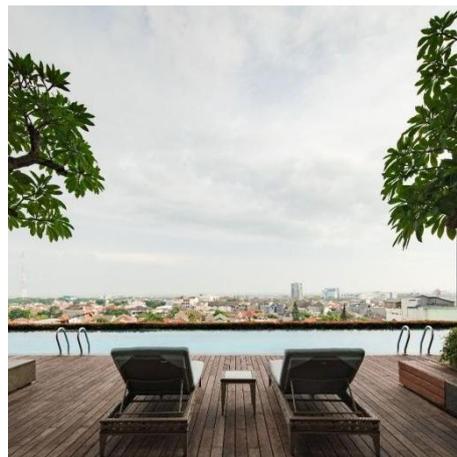
GAMBARAN UMUM VASA HOTEL

2.1 Profil

Vasa Hotel sebagai sebuah hotel yang telah berdiri dan telah beroperasi merupakan sebuah hotel yang pada awalnya didirikan oleh sebuah perusahaan yang bernama PT. Jaya Sukses Makmur Sentosa Tbk. Perusahaan tersebut merupakan sebuah perusahaan yang juga biasa disebut sebagai *Tanrise Property*. Terkait *Tanrise Property*, perusahaan tersebut adalah perusahaan Perseroan Terbatas yang bergerak di dalam bidang pengembangan jasa dan pengelolaan properti *real estate*. Terkait perusahaan tersebut, *Tanrise Property* adalah sebuah perusahaan yang dimulai pada tahun 2003 di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Sebelum Vasa Hotel didirikan, *Tanrise Property* mengawali bisnisnya dengan mengembangkan *Tritan Point Warehouse* yang terdiri dari pergudangan serta rumah toko di beberapa kota besar Indonesia seperti Surabaya, Sidoarjo, Malang, Medan, dan Bandung. Seiring berjalannya waktu, *Tanrise Property* terus melakukan perkembangan pada bidang bisnis tersebut dan pada tahun 2011, *Tanrise Property* mulai mencoba untuk membuka bisnis dengan bidang yang baru.

Bisnis yang termasuk ke dalam bidang baru tersebut merupakan sebuah bisnis yang berhubungan dengan perhotelan. Sebagai hotel yang didirikan pada tahun 2011 dan sebagai hotel pertama yang didirikan oleh *Tanrise Property*, Solaris Hotel yang berada di Bali dan Malang merupakan hotel bintang tiga yang menawarkan berbagai macam fasilitas layaknya hotel bintang tiga. Berdirinya dua hotel tersebut dipercaya semakin membuat *Tanrise Property* yakin untuk mendirikan beberapa hotel lainnya. Sebagai buah hasil dari keyakinan tersebut, pada tahun 2015 *Tanrise Property* mendirikan tiga hotel yang termasuk ke dalam *business hotel*. Tiga hotel tersebut merupakan hotel yang memiliki nama serupa yaitu *Cleo Business Hotel*. Selain itu, *Tanrise Property* memutuskan bahwa Tiga *Cleo Business Hotel* tersebut disebar di area bisnis strategis yang berada di kota Surabaya. Setelah melihat perkembangan beberapa hotel tersebut, *Tanrise Property* mulai berani untuk mendirikan hotel bintang 5 pertamanya di kota Surabaya yang diberi nama Vasa Hotel.

Vasa Hotel sebagai hotel bintang lima pertama milik Tanrise *Property*, adalah hotel bintang lima yang menawarkan berbagai macam pelayanan yang sesuai dengan kebanyakan hotel bintang lima lainnya. Pelayanan yang ramah serta royal adalah pelayanan yang akan ditemui oleh pelanggan yang memutuskan untuk menginap di hotel tersebut. Selain pelayanan layaknya hotel bintang lima, Vasa Hotel juga menawarkan banyak sekali fasilitas dengan kualitas yang terjamin serta sesuai dengan fasilitas hotel bintang 5 lainnya. Sebagai salah satu fasilitas yang dimiliki oleh Vasa Hotel, kolam renang luar ruangan adalah salah satu fasilitas yang dapat digunakan secara eksklusif oleh pelanggan Vasa Hotel. Fasilitas kolam renang yang dimiliki oleh Vasa Hotel tersebut dipercaya menawarkan kelebihan dibandingkan fasilitas kolam renang yang dimiliki oleh hotel lainnya, kelebihan yang ditawarkan oleh Vasa Hotel merupakan sebuah kelebihan berupa kolam renang berpemanas.



Gambar 2.1 Fasilitas Kolam Renang Berpemanas

Selain itu, fasilitas kebugaran berupa gimnasium, tempat pijat, dan spa adalah fasilitas yang juga dimiliki oleh Vasa Hotel. Di dalam fasilitas kebugaran tersebut, peralatan yang dipilih dan yang ditawarkan oleh Vasa Hotel merupakan peralatan dengan kualitas yang tinggi sehingga diharapkan dapat memberikan pengalaman baik bagi para pelanggan yang menggunakan fasilitas kebugaran tersebut. Sebagai fasilitas yang juga dimiliki oleh Vasa Hotel, fasilitas berupa area bermain anak-anak adalah fasilitas yang diharapkan dapat memanjakan anak-anak. Fasilitas tersebut merupakan fasilitas yang dilengkapi oleh beberapa permainan, peralatan permainan, dan beberapa kegiatan yang dapat membuat anak senang.



Gambar 2.2 Fasilitas Kebugaran serta Fasilitas Bermain Anak-Anak

Vasa hotel juga masih memiliki beberapa fasilitas di antaranya *Executive Lounge*, landasan pendaratan helikopter, dan beberapa fasilitas penunjang lainnya. Sebagai salah satu fasilitas yang dimiliki Vasa Hotel, *Executive Lounge* adalah sebuah fasilitas yang menawarkan makanan ataupun minuman tetapi dengan pelayanan yang lebih personal, privasi yang lebih baik, dan beberapa penawaran lainnya. Selain itu, sebagai fasilitas yang jarang ditemui di hotel bintang 5 lainnya, landasan pendaratan helikopter adalah sebuah fasilitas yang juga dapat digunakan oleh pelanggan yang ingin menggunakan fasilitas tersebut.



Gambar 2.3 Fasilitas *Executive Lounge* dan Landasan Pendaratan Helikopter

2.2 Visi dan Misi

Untuk mendirikan ataupun menjalankan suatu industri atau suatu perusahaan, terdapat beberapa hal yang dipercaya perlu untuk dipertimbangkan terlebih dahulu.

Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan tersebut merupakan hal yang dipercaya perlu untuk dipertimbangkan ketika suatu industri ataupun suatu perusahaan tersebut sedang dalam tahap perencanaan. Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan tersebut adalah visi dan misi yang akan dimiliki oleh suatu industri ataupun suatu perusahaan terkait. Visi dan misi sebagai beberapa hal yang perlu untuk dipertimbangkan adalah beberapa hal yang dipercaya dapat membantu suatu industri ataupun suatu perusahaan tersebut untuk menuju kepada kondisi yang diinginkan untuk terjadi. Selain itu, dengan adanya visi dan misi, suatu industri ataupun suatu perusahaan dipercaya dapat membentuk suatu budaya yang akan memberikan beberapa manfaat bagi industri ataupun perusahaan tersebut. Menurut Atila (2021) beberapa manfaat yang dapat diperoleh suatu industri ataupun suatu perusahaan yang memiliki visi dan misi antara lain meningkatkan standar kerja yang lebih baik, menjadi pedoman dalam membuat rencana bisnis, memberikan gambaran terkait kondisi ideal yang ingin dicapai di kemudian hari, dan beberapa manfaat lainnya.

Sama seperti industri ataupun perusahaan lainnya, Vasa Hotel merupakan sebuah hotel yang dipercaya perlu untuk memiliki visi dan misi untuk dapat memperoleh beberapa manfaat yang telah disebutkan. Sebagai sebuah hotel yang telah berdiri dan telah beroperasi, Vasa Hotel adalah sebuah hotel yang memiliki beberapa aspek yang telah dipertimbangkan sebelumnya. Beberapa aspek yang dimaksud juga mencakup visi dan misi dari hotel tersebut. Dengan demikian, visi dan misi yang dimiliki oleh Vasa Hotel adalah sebagai berikut.

2.2.1 Visi

An upscale modern day hotel with exciting guest experience and service at its finest (sebuah hotel modern kelas atas dengan pengalaman tamu yang menyenangkan dan pelayanan terbaik).

2.2.2 Misi

Redefining the traditional concept of five star hotel hospitality through intuitive service, inspiring design, innovative culinary, and experiences that touch the heart and soul of every guest (mendefinisikan ulang konsep tradisional hotel bintang 5 melalui pelayanan yang intuitif, desain yang

menginspirasi, kuliner inovatif, dan pengalaman yang menyentuh hati serta jiwa setiap tamu)



Gambar 2.4 Visi dan Misi yang Dimiliki oleh Vasa Hotel

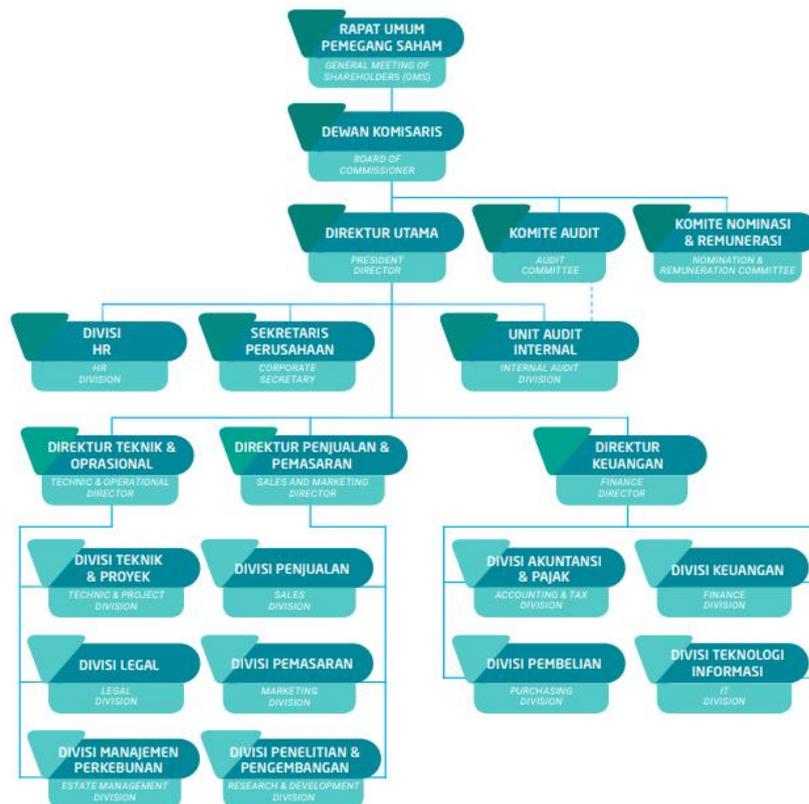
2.3 Struktur Organisasi

Agar suatu industri ataupun suatu perusahaan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, memiliki visi dan misi adalah sebuah hal yang dipercaya kurang cukup untuk membantu industri ataupun perusahaan tersebut mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk membantu mencapai tujuan yang diinginkan tersebut, suatu industri ataupun suatu perusahaan dipercaya masih perlu untuk memikirkan serta mempertimbangkan beberapa hal yang nantinya dapat diterapkan pada industri ataupun perusahaan tersebut. Sebagai salah satu dari beberapa hal yang perlu untuk dipikirkan serta dipertimbangkan guna membantu suatu industri ataupun suatu perusahaan mencapai tujuan yang diinginkan, struktur organisasi merupakan satu hal yang dipercaya dapat membantu industri ataupun perusahaan tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Secara umum, struktur organisasi adalah suatu garis yang menunjukkan hirarki serta mendeskripsikan berbagai tugas yang perlu dijalankan oleh beberapa tenaga kerja guna memenuhi kepentingan suatu industri ataupun suatu perusahaan.

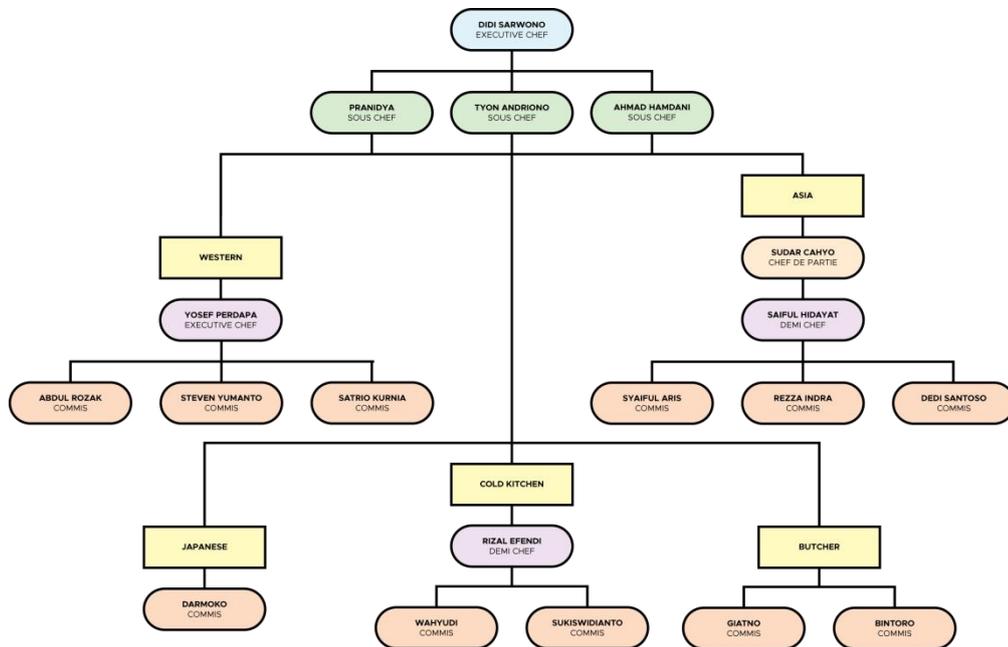
Selain berguna dalam membantu suatu industri ataupun suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, struktur organisasi merupakan sebuah hal yang juga dapat memberikan banyak manfaat bagi industri ataupun perusahaan yang dimaksud. Sebagaimana layaknya struktur organisasi berguna serta bermanfaat pada industri ataupun perusahaan yang telah beroperasi, manfaat lain

yang dapat diberikan kepada suatu industri ataupun suatu perusahaan dari penerapan struktur organisasi mencakup dari terbentuknya komunikasi yang baik hingga dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. Menurut Mahatmavidya (2022) beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan struktur organisasi antara lain terjalinnya komunikasi dan kolaborasi yang baik, Meningkatkan produktivitas, memperjelas alur hubungan kinerja, mendeskripsikan peran setiap individu dalam industri ataupun perusahaan, dan beberapa manfaat lainnya.

Sama seperti suatu industri ataupun suatu perusahaan yang telah beroperasi, Vasa Hotel adalah sebuah hotel yang juga memiliki beberapa struktur organisasi di dalamnya. Beberapa struktur organisasi tersebut mencakup struktur organisasi Vasa Hotel secara keseluruhan serta struktur organisasi 209 Dining sebagai tempat penulis menempuh program magang. Berikut adalah beberapa struktur organisasi yang dimaksud.



Gambar 2.5 Struktur Organisasi Vasa Hotel secara Keseluruhan



Gambar 2.6 Struktur Organisasi 209 *Dining Vasa* Hotel

2.4 Strategi Bisnis

Apabila berbicara mengenai suatu industri ataupun suatu perusahaan, persaingan adalah salah satu hal yang lumrah untuk ditemui. Persaingan tersebut merupakan persaingan yang dimaksud sebagai persaingan dalam bidang ekonomi. Secara umum, persaingan adalah sebuah hal ketika terdapat beberapa industri ataupun perusahaan dengan produk serupa saling berusaha untuk mendapatkan keuntungan. Pada saat ini, persaingan dalam bidang ekonomi merupakan sebuah hal yang hampir tidak bisa dihindari oleh kebanyakan industri ataupun perusahaan. Hal tersebut dikarenakan jumlah industri ataupun perusahaan terus bertambah seiring berjalannya waktu. Sebagai hal yang hampir tidak bisa dihindari, suatu industri ataupun suatu perusahaan terkadang memiliki suatu tuntutan untuk memiliki produk yang lebih baik ataupun untuk menjadi lebih baik secara keseluruhan. Apabila suatu industri ataupun suatu perusahaan memutuskan untuk tidak melakukan perkembangan ke arah yang lebih baik di tengah maraknya persaingan, industri ataupun perusahaan itu dipercaya dapat mengalami banyak kerugian dan bisa saja membuat industri ataupun perusahaan tersebut tidak dapat

memperoleh keuntungan lagi. Meskipun persaingan merupakan hal yang dapat memberikan kerugian bagi suatu industri ataupun suatu perusahaan, dengan adanya persaingan, suatu industri ataupun suatu perusahaan dipercaya juga dapat memperoleh beberapa manfaat. Menurut Anggarsari (2022) meskipun persaingan dapat menjadi sebuah tantangan bagi kelangsungan suatu bisnis, persaingan tersebut ternyata juga dapat memberikan beberapa manfaat bagi suatu bisnis. Beberapa manfaat tersebut antara lain dapat mendorong suatu bisnis untuk berpikir lebih inovatif, mendorong untuk meningkatkan pelayanan, mendapatkan pelanggan yang loyal, dan beberapa manfaat lainnya.

Untuk menghadapi persaingan yang saat ini menjadi sebuah hal yang hampir tidak bisa dihidari oleh kebanyakan industri ataupun perusahaan, suatu strategi adalah sebuah hal yang dipercaya perlu untuk dimiliki dan diterapkan pada suatu industri ataupun perusahaan yang ingin menghadapi persaingan tersebut. Strategi yang dapat dimiliki ataupun diterapkan pada suatu industri ataupun suatu perusahaan merupakan strategi yang dapat mencakup banyak hal. Meningkatkan kualitas produk ataupun mengurangi harga produk merupakan beberapa strategi yang mungkin dapat digunakan pada suatu industri ataupun suatu perusahaan yang terdampak dari adanya persaingan. Namun, sebelum suatu industri ataupun suatu perusahaan memutuskan untuk memiliki ataupun menerapkan strategi bisnis, industri ataupun perusahaan tersebut dipercaya perlu untuk mengetahui definisi dari strategi bisnis. Secara umum, strategi bisnis adalah upaya industri ataupun perusahaan dalam mengambil kebijakan yang berkaitan untuk membangun keunggulan dalam persaingan bisnis. Setelah mengetahui definisi dari strategi bisnis, suatu industri ataupun suatu perusahaan dapat mulai mengambil kebijakan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan dari industri ataupun perusahaan tersebut.

Vasa Hotel sebagai sebuah hotel yang didirikan di tengah banyaknya hotel lainnya yang telah berdiri dan beroperasi adalah sebuah hotel yang telah mempunyai beberapa strategi bisnis. Salah satu dari beberapa strategi bisnis yang dimiliki oleh Vasa Hotel dapat dilihat pada banyaknya diskon ataupun promo yang diberikan oleh Vasa Hotel kepada para pelanggan atau calon pelanggan. Salah satu Diskon ataupun promo yang ditawarkan oleh Vasa Hotel merupakan diskon ataupun promo yang berupa *buy one get one for free* (beli satu dapat satu

secara gratis). Diskon ataupun promo tersebut dapat ditemui dan akan sering ditemui oleh pelanggan yang mengunjungi media sosial milik Vasa Hotel. Selain itu, harga yang terjangkau adalah salah satu strategi bisnis yang dipercaya dimiliki oleh Vasa Hotel. Hal tersebut dikarenakan dari beberapa hotel bintang lima yang ada di Surabaya, Vasa Hotel merupakan salah satu hotel yang termasuk ke dalam hotel bintang lima dengan harga yang terjangkau. Selain beberapa strategi yang telah disebutkan, Vasa Hotel merupakan sebuah hotel yang dipercaya masih memiliki beberapa strategi bisnis lainnya.

2.5 Aspek Manajemen

Suatu industri ataupun suatu perusahaan terkadang memiliki banyak sekali aspek yang berguna sebagai penunjang berjalannya kegiatan operasional. Untuk dapat membuat banyaknya aspek tersebut berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, suatu industri ataupun suatu perusahaan akan perlu untuk menerapkan sesuatu yang berkaitan dengan pengaturan banyaknya aspek tersebut. Untuk mengatur banyaknya aspek yang terkadang dimiliki oleh suatu industri ataupun suatu perusahaan, penerapan manajemen dalam berbagai aspek tersebut merupakan salah satu hal yang perlu untuk diterapkan oleh sebagian besar industri ataupun perusahaan yang akan beroperasi ataupun yang telah beroperasi. Terkait manajemen tersebut, manajemen yang dimaksud adalah manajemen berupa penerapan aktivitas yang berkaitan dengan perencanaan, pengerjaan, dan pengawasan terhadap suatu industri ataupun suatu perusahaan. Manajemen sebagai sesuatu yang dipercaya perlu untuk diterapkan pada suatu industri ataupun suatu perusahaan merupakan sesuatu yang penerapannya dapat dibagi menjadi beberapa bagian. Beberapa bagian tersebut dapat meliputi manajemen produksi, manajemen, manajemen pemasaran, manajemen sumber daya manusia, dan beberapa bagian lainnya.

2.5.1 Manajemen Produksi

Manajemen produksi sebagai salah satu bagian dari manajemen adalah sebuah hal yang berhubungan dengan pengaturan terkait segala macam bentuk pembuatan produk ataupun jasa yang nantinya dapat dipakai ataupun dikonsumsi oleh konsumen. Bagian manajemen tersebut dipercaya perlu untuk diterapkan pada suatu industri ataupun suatu perusahaan karena bagian

manajemen yang berupa manajemen produksi tersebut akan dapat membantu industri ataupun perusahaan tersebut dalam mengelola produk ataupun jasanya menjadi lebih maksimal dan lebih konsisten. Selain dapat membantu suatu industri ataupun suatu perusahaan dalam mengelola produk ataupun jasanya menjadi lebih maksimal serta konsisten, dengan menerapkan manajemen produksi, suatu industri ataupun suatu perusahaan dapat mengurangi risiko kegagalan produksi, mengurangi biaya produksi, produk yang lebih unggul, dan lain-lain.

Sebelum menerapkan manajemen produksi, suatu industri ataupun suatu perusahaan tidak terkecuali Vasa Hotel dipercaya perlu untuk mengetahui produk yang ditawarkan terlebih dahulu. Sebagai sebuah hotel yang menawarkan beberapa jenis produk yang dapat dipakai ataupun dikonsumsi oleh para pelanggan, terdapat sebuah jenis produk yang dimiliki oleh Vasa Hotel yang dipercaya perlu penerapan manajemen produksi. Alasan perlunya penerapan manajemen produksi pada sebuah jenis produk tersebut karena jenis produk tersebut termasuk ke dalam sebuah jenis produk yang diunggulkan oleh Vasa Hotel serta termasuk ke dalam jenis produk yang rentan mengalami berbagai permasalahan. Jenis produk Vasa Hotel yang dimaksud adalah sebuah jenis produk yang berupa makanan. Terkait jenis produk makanan tersebut, berikut adalah beberapa contoh produk makanan yang dimiliki oleh Vasa Hotel.



Gambar 2.7 Produk Makanan *Potato Gratin* dan *Creamy Spinach*



Gambar 2.8 Produk Makanan *Roast Beef* dan *Beef Stew*

2.5.2 Manajemen Pemasaran

Pemasaran sebagai salah satu hal yang penting untuk dipikirkan oleh suatu industri ataupun suatu perusahaan adalah sebuah hal yang dipercaya mampu untuk memberikan banyak sekali manfaat bagi industri ataupun perusahaan tersebut. Secara umum, pemasaran adalah suatu strategi yang berkaitan dengan aktivitas perusahaan untuk mempromosikan penjualan suatu produk. Dalam suatu industri ataupun suatu perusahaan, pemasaran juga termasuk sebagai salah satu hal yang perlu adanya penerapan manajemen di dalamnya sehingga hal tersebut biasa disebut sebagai manajemen. Menurut Handayani (2022) manajemen pemasaran adalah suatu langkah yang bertujuan untuk memastikan suatu produk yang dimiliki oleh perusahaan dapat diperkenalkan ataupun dapat dipromosikan kepada pelanggan secara efektif sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Vasa Hotel adalah sebuah hotel yang dipercaya perlu untuk menerapkan manajemen pemasaran dalam kegiatan operasionalnya. Sebagai bentuk penerapan manajemen pemasaran yang ada di dalam Vasa Hotel, hotel tersebut diyakini telah berhasil menerapkan manajemen pemasaran karena hotel tersebut telah melakukan banyak sekali pemasaran dengan berbagai cara. Salah satu cara yang dilakukan Vasa Hotel terkait pemasaran tersebut dapat dilihat pada media sosial yang dimiliki oleh Vasa Hotel. Pada media sosial milik Vasa Hotel tersebut, pelanggan akan dapat menemukan beberapa

informasi terkait beberapa acara yang akan dilaksanakan, beberapa promo menarik, dan beberapa informasi menarik lainnya seputar Vasa Hotel. Terkait pemasaran yang dilakukan oleh Vasa Hotel, berikut adalah beberapa contoh pemasaran yang dapat ditemukan pada media sosial milik Vasa Hotel.



Gambar 2.9 Bentuk Pemasaran pada Media Sosial Vasa Hotel



Gambar 2.10 Bentuk Pemasaran serta Promosi Vasa Hotel

2.5.4 Manajemen Sumber Daya Manusia

Tenaga kerja atau yang biasa disebut sebagai sumber daya manusia sebagai seseorang ataupun sekelompok orang yang dipercaya dapat menghasilkan barang atau jasa pada suatu industri ataupun suatu perusahaan juga merupakan salah satu bagian dari manajemen. Manajemen sumber daya manusia yang juga dipercaya penting bagi suatu industri ataupun suatu perusahaan merupakan suatu kegiatan yang meliputi perencanaan sumber daya manusia, perekrutan, pelatihan, fasilitas, dan beberapa hal lainnya yang berpengaruh terhadap pengembangan suatu industri ataupun suatu perusahaan. Pengaruh yang dapat diberikan dari penerapan manajemen sumber daya manusia terhadap perkembangan suatu industri ataupun suatu perusahaan dipercaya berasal dari beberapa manfaat yang diperoleh dari penerapan bidang manajemen tersebut. Menurut Ananda (2022) manfaat yang diperoleh dari penerapan bidang manajemen pada suatu perusahaan dapat meliputi optimalisasi sumber daya manusia, peningkatan produktivitas, dan beberapa manfaat lainnya.

Untuk menunjang penerapan manajemen sumber daya manusia, Vasa Hotel merupakan sebuah hotel yang telah melakukan banyak hal guna menunjang penerapan tersebut. Beberapa hal yang telah dilakukan oleh Vasa Hotel dan yang termasuk sebagai penunjang penerapan manajemen sumber daya manusia antara lain pelatihan guna meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang ada, perekrutan secara selektif, pemberian apresiasi berupa penghargaan, dan beberapa hal penunjang lainnya. Berkaitan dengan hal yang telah dilakukan oleh Vasa Hotel guna menunjang penerapan sumber daya manusia, berikut adalah beberapa hal yang dapat menjadi sebuah gambaran bahwa Vasa Hotel telah melakukan penerapan manajemen terhadap sumber daya manusia yang ada.



Gambar 2.11 Sertifikat yang Didapat dari Program Pelatihan



Gambar 2.12 Pemberitahuan terkait Pelatihan yang akan Diadakan