

BAB II

DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Hotel Grand Keisha Yogyakarta

GAMBAR 3
Logo Hotel Grand Keisha Yogyakarta



Sumber: Dokumen Internal Perusahaan

Hotel Grand Keisha Yogyakarta resmi berdiri sejak 11 Mei 2017. Hotel ini mengambil konsep colonial-klasik-modern (Klasika, 2019). Hotel ini menerapkan konsep modern tetapi juga membawa konsep budaya lokal, yaitu batik. Mulai dari seragam yang digunakan oleh karyawan-karyawannya, motif logo, hingga nama-nama fasilitas hotel yang menggunakan nama-nama batik.

Grand Keisha Yogyakarta adalah hotel bintang 4 yang terletak di Jl. Affandi No.9, Gejayan, Condongcatur, Kec.Depok, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Hotel ini memiliki 177 kamar yang terbagi menjadi 3 bagian, yaitu *Deluxe Room* (166 kamar), yang dibagi lagi menjadi dua jenis yaitu *deluxe queen* dan *deluxe twin*, *Junior Suite* (9 kamar), dan *Executive*

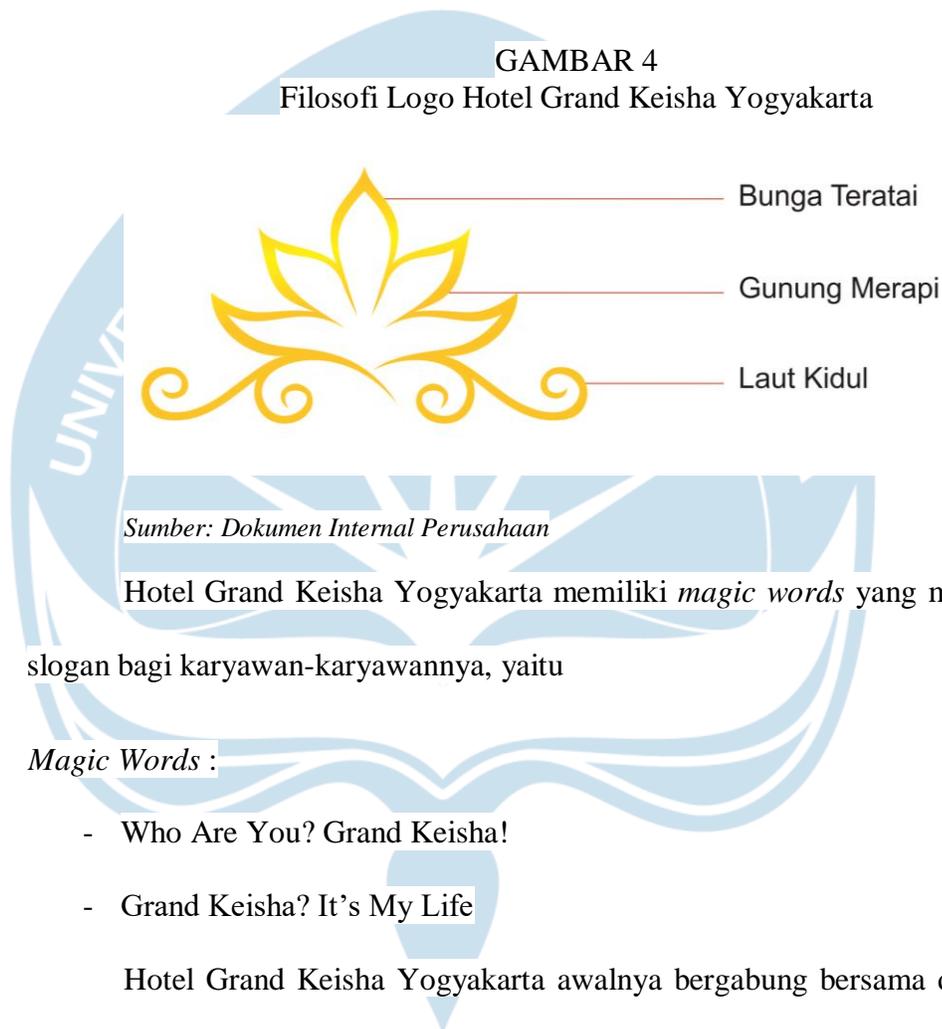
Suite (2 kamar). Grand Keisha Yogyakarta secara resmi melepaskan diri dari manajemen Horison sejak Agustus 2019 dengan tagline baru yaitu “*Serve you better as always*”.

Berawal dari mimpi seorang anak kecil berusia 3 tahun, bernama Keisha Andita Dzikra. Ia bermimpi dan berangan-angan memiliki sebuah hotel dengan nama “Hotel Keisha”, yang kemudian diwujudkan oleh ayahnya, yaitu H.M Andy Arslan Djunaid, SE. (Grand Keisha Yogyakarta, 2017). Arti dari nama Keisha berdasarkan bahasa Jepang adalah berhati emas, dalam bahasa Afrika-Amerika adalah pilihan atau yang disenangi, dan dalam bahasa Arab adalah varian dari nama Aisha yang merupakan nama istri Rasulullah SAW dengan maksud hidup dalam keadaan baik.

Filosofi logo dari Hotel Grand Keisha Yogyakarta didapatkan dari spirit *Habluminallah dan Hambluminannas* senantiasa dikaitkan dengan simbol Gunung Merapi (menuju ke atas-Tuhan) dan Laut Kidul (yang dalamnya susah ditebak seperti hati manusia.) yang juga berada di Yogyakarta. Kemudian nama Keisha (dengan arti wanita), disimbolkan dengan bunga. Bunga yang senada dengan makna Keisha adalah Teratai (*Nymphae*) atau Water Lily atau Padmanaba. Makna dari bunga teratai adalah teratai tumbuh di air, akarnya kuat mencengkeram lumpur, daunnya lebar mengapung sejajar permukaan air dan bunganya harum anggun menengadah ke atas langit. Makna dari bunga teratai, meski hidup di air namun teratai tak

tenggelam dan keindahannya tetap senantiasa terjaga. Itulah gambaran dari hidup adalah hidup dalam keadaan baik sebagaimana arti dari Aisha (Keisha).

GAMBAR 4
Filosofi Logo Hotel Grand Keisha Yogyakarta



Sumber: Dokumen Internal Perusahaan

Hotel Grand Keisha Yogyakarta memiliki *magic words* yang menjadi slogan bagi karyawan-karyawannya, yaitu

Magic Words :

- Who Are You? Grand Keisha!
- Grand Keisha? It's My Life

Hotel Grand Keisha Yogyakarta awalnya bergabung bersama dengan manajemen Horison, yaitu Metropolitan Golden Management. Metropolitan Golden Management telah memiliki pengalaman mengelola hotel selama 13 tahun yang telah melebarkan sayap manajemennya ke berbagai kota. Mantap belajar dari manajemen hotel Horison, kemudian Hotel Grand Keisha

Yogyakarta memutuskan untuk mandiri dan melepaskan diri dari manajemen Horison per tanggal 1 Agustus 2019.

B. Visi dan Misi Hotel Grand Keisha Yogyakarta

Visi

Tumbuh sebagai perusahaan terbaik dalam industri perhotelan di Indonesia yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, kesejahteraan karyawan, dan profitabilitas melalui pelayanan prima dan produk kreatif inovatif.

Misi

1. Menciptakan dan mengembangkan *brand value* (*people, product, service*) yang diakui secara nasional.
2. Menyajikan produk dan layanan terbaik dengan wawasan internasional yang memadukan budaya Yogyakarta.
3. Membangun jaringan yang kuat, terpercaya dan diakui eksistensinya.
4. Meningkatkan nilai tambah bagi pemegang saham dengan manajemen transparan dan beretika.
5. Memberikan *performance* yang melampaui harapan konsumen dengan memperhatikan kepentingan pemilik, konsumen, karyawan dan lingkungan hotel.

C. Corporate Culture Hotel Grand Keisha Yogyakarta

Hotel Grand Keisha Yogyakarta juga memiliki *corporate culture* yang menjadi landasan, arahan, dan panduan bagi karyawan-karyawannya dalam

bertindak dan berperilaku. *Corporate culture* yang menjadi pedoman bagi Grand Keisha disebut dengan 8C, yaitu:

1. **Clean**

Hotel Grand Keisha dikelola secara profesional, menghindari benturan kepentingan, tidak menoleransi suap, menjunjung tinggi kepercayaan dan integritas serta berpedoman pada asas-asas tata kelola perusahaan yang baik.

2. **Confident**

Percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat dan berperan serta dalam pembangunan ekonomi nasional.

3. **Customer Focus**

Berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memahami, mendalami dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara terbaik dan mengesankan.

4. **Commercial**

Senantiasa menciptakan nilai tambah dengan orientasi komersial, mengambil keputusan berdasarkan prinsip-prinsip bisnis yang sehat dan beretika.

5. **Competitive**

Memiliki daya saing dan mampu berkompetisi dalam skala regional maupun nasional, mendorong pertumbuhan investasi, membangun budaya sadar biaya dan menghargai kinerja.

6. **Collaborate**

Selalu membuka diri untuk bekerja sama, membangun orang-orang yang memiliki pertalian khas, memiliki kepercayaan, komitmen, tata cara dan sinergi untuk mencapai satu tujuan dalam sebuah tim.

7. **Capable**

Dikelola oleh sumber daya insani (pemimpin dan staf) yang profesional dan memiliki talenta serta penguasaan teknis tinggi yang memiliki kemampuan terbaik, berusaha mencapai yang terbaik, dengan cara dan kualitas terbaik untuk pengembangan perusahaan.

8. **Creative**

Cermat & cepat dalam setiap tindakan dan pengambilan keputusan yang berpijak pada kemanfaatan, kemaslahatan dan kebaruan.

D. Struktur Organisasi Hotel Grand Keisha Yogyakarta

BAGAN 1
Struktur Organisasi Hotel Grand Keisha Yogyakarta



Sumber: Dokumen Internal Perusahaan

E. Jumlah Pekerja di Hotel Grand Keisha Yogyakarta Berdasarkan Jenis Kelamin

TABEL 2
Data Pekerja Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2019

DATA PEKERJA BERDASARKAN JENIS KELAMIN TAHUN 2019			
NO	Status Pekerja	Laki-laki	Perempuan
1.	Staff	64	31
2.	Daily Worker	14	8
3.	On The Job Training	20	36
4.	Total	98	75
		56,64%	43,35%

Sumber: Dokumen Internal Perusahaan

Jumlah pekerja di Hotel Grand Keisha Yogyakarta dibagi menjadi 3 bagian yaitu staff atau pekerja tetap yang sudah memiliki kontrak kerja, *daily worker* atau pekerja yang sifatnya masih harian dan belum memiliki hak-hak seperti pekerja tetap, kemudian OJT (*On The Job Training*) adalah pekerja yang sifatnya hanya sementara/training dalam jangka waktu 6 bulan yang biasanya masih terikat di suatu institut pendidikan.

Untuk jumlah staff paling banyak pada jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 64 orang dan perempuan hanya 31 orang (3:1). Jumlah *daily worker* dengan jumlah laki-laki 14 dan perempuan 8 (2:1). Untuk jumlah *on the job training* jumlah laki-laki lebih rendah dibandingkan perempuan, yaitu laki-laki 20 dan perempuan 36 (2:3). Tetapi untuk jumlah keseluruhan pekerja di Hotel Grand Keisha Yogyakarta masih didominasi pekerja laki-laki dengan jumlah sebanyak 98 orang, dan perempuan sebanyak 75 orang (4:3).

Hotel Grand Keisha Yogyakarta memiliki sistem manajemen yang terdiri dari 9 departemen, yaitu departemen *Human Resource Development* (HRD), *Sales and Marketing*, *Food and Beverages Service* (FBS), *Food and Beverages Product* (FBP), *Front Office*, *Housekeeping*, *Engineering*, *Accounting*, *Security*. Berdasarkan departemen-departemen yang ada di Hotel Grand Keisha Yogyakarta, peneliti mengambil fokus penelitian pada tiga departemen yang sesuai dengan tujuan dari penelitian, yaitu departemen *Human Resource Development* (HRD), *Food and Beverages Service* (FBS), dan *Housekeeping*.

Departemen *Human Resource Development* (HRD) umumnya memiliki tugas yang mengurus tentang kepegawaian, termasuk untuk proses rekrutmen, cuti dan *resign* pegawai. *Human Resource Development* (HRD) memiliki pembagian kerja yang berbeda-beda. Pada satu departemen HRD, ada tiga orang yang memiliki tugas dan kewajiban yang berbeda-beda. Ada HR Manager yang bertugas sebagai pintu utama bagi calon-calon pekerja

untuk melamar pekerjaan, wawancara, menjalin hubungan dengan departemen-departemen lain terkait, atau pun menjalin relasi dengan perusahaan-perusahaan lain. Ada *Learning and Development Coordinator* yang melaksanakan tugas untuk membangun hubungan dan relasi baik antara sesama pekerja, memberikan *training* atau pelatihan terkait pengetahuan perhotelan kepada seluruh pekerja, dan seleksi untuk anak-anak *training/magang*. Ada HR Executive yang bertugas untuk mengurus segala administrasi pekerja mulai dari asuransi kesehatan, gaji, ijin cuti, *resign*, dan lain-lain.

Food and Beverages Service (FBS) departemen memiliki tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada para tamu. Ada yang bertugas menjadi *waitress*, petugas kasir, ada yang bertugas di banquet untuk keperluan pertemuan atau acara-acara di *ballroom*, menata meja dan kursi disesuaikan dengan kebutuhan. *Food and Beverages Service* (FBS) departemen merupakan departemen yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dalam men-set up meja makan, mengetahui menu dengan baik, menyambut tamu dengan layak, menerima pesanan tamu, mengambil *order*, membawa dan menghidangkan makanan dengan pantas, dan membersihkan meja dengan bersih.

Departemen *housekeeping* memiliki tugas dan kewajiban untuk menjaga kebersihan, kerapihan kamar, *make-up room*, dan memperindah

kamar sesuai dengan permintaan tamu dan peraturan hotel. *Housekeeping* juga bertugas untuk menjaga inventarisasi hotel (linen) yang berisi seprei, selimut, sarung bantal, *bed spreads*, handuk, pelindung matras, linen kamar mandi, seragam pegawai dan mengurus *laundry*.

Departemen-departemen yang menjadi fokus dari penelitian adalah departemen yang menjadi pintu utama proses rekrutmen, dan departemen yang sering melakukan rekrutmen. Sehingga data yang diperoleh diharapkan dapat sesuai dengan yang diharapkan terkait bias gender dalam proses rekrutmen.

