

abstraksi data hasil dari catatan lapangan, wawancara, transkrip, dan berbagai catatan lapangan sehingga data menjadi lebih kuat.



## BAB II

### DESKRIPSI OBYEK DAN WILAYAH PENELITIAN

Deskripsi obyek dan wilayah penelitian ini bersumber dari *soft file* yang diberikan oleh HRD Hotel Ibis Yogyakarta Malioboro itu sendiri serta bersumber dari wawancara dengan Executive Secretary & Marketing Communication, Sales Manager, dan Assistant Sales Manager.

#### A. Tentang Hotel Ibis Yogyakarta Malioboro

Sejarah dari Hotel Ibis Yogyakarta Malioboro dimulai pada awal tahun 1997 karena terapat kecenderungan pada peningkatan wisatawan yang menginap dihotel berbintang, serta wisatawan yang sudah lebih teliti dalam memilih hotel. Selain letak hotel yang strategis, wisatawan juga menginginkan pelayanan yang lebih melalui kualitas produk yang dijual serta ditunjang dengan keramahamahan karyawan hotel. Selanjutnya muncul juga keinginan wisatawan untuk berlibur dan berbelanja tanpa menggunakan sarana transportasi, dari keinginan wisatawan itulah yang mendasari PT. Pesona Wisata Bangun Indah untuk mengakomodasi keinginan wisatawan dengan mendirikan hotel berbintang dikawasan pusat wisata Yogyakarta yaitu Malioboro.

PT. Pesona Wisata Bangun Indah sebagai pemilik dari Malioboro Mall memiliki ide untuk mendirikan hotel yang langsung berhubungan (*connecting door*) dengan pusat perbelanjaan, konsep tersebut sudah diterapkan di Jakarta, Bandung, maupun Semarang, konsep tersebut belum

ada di Yogyakarta. Kemudian pada bulan Juni 1997 proyek pembangunan hotel dimulai dengan pemilik hotel yaitu Ibu L. Margaret dan Bapak Bintoro Sulaksono, untuk manajemen pengelolaannya diberikan kepada grup Accor. Grup Accor merupakan sebuah grup manajemen hotel terbesar di dunia yang memiliki lebih dari 3000 hotel mulai dari hotel bintang tiga sampai hotel bintang lima. Hotel berbintang di Indonesia yang manajemennya dikelola oleh Accor yaitu Rafless, Banyan Tree, Fairmont, Sofitel, Rixos, M.Gallery, Pulman, Angsana, Grand Mercure, Novotel, Mercure, Ibis, Ibis Styles, Ibis Budget, dan Hotel F1.

Letak hotel yang berlokasi di Jl. Malioboro 52 – 58 RT 13 RW 05 Kelurahan Suryatmajan, Kecamatan Danurejan 55001 Yogyakarta maka dinamakan Hotel Ibis Yogyakarta Malioboro, dengan fasilitas dan jumlah kamar yang tersedia maka Hotel Ibis Yogyakarta Malioboro dan resmi dibuka pada tanggal 15 Desember 1997. Hotel Ibis memiliki slogan yaitu *“Ibis Music” with our mission to open people’s minds trough music all over the word.*



Gambar 6. Logo Hotel Ibis Yogyakarta Malioboro  
(Sumber: Materi Hotel Ibis Yogyakarta Malioboro)

Hotel Ibis Yogyakarta Malioboro memiliki visi yaitu Accor merupakan pemimpin di dunia perhotelan dan pariwisata Asia Pasific. Kekuatan hotel yaitu terletak pada keunikan produk yang beraneka ragam, merek-merek kelas dunia dan jaringan hotel terbaik. Selain itu budaya Accor yang dimiliki yaitu *guest passion, respect, innovation, trust, sustainable development, dan spirit of conquest.*

## B. Struktur Organisasi



Gambar 7. Struktur Ogranisasi Hotel Ibis Yogyakarta Malioboro

(Sumber: Materi Hotel Ibis Yogyakarta Malioboro)

Seperti hotel pada umumnya, Hotel Ibis Yogyakarta Malioboro juga melakukan pembagian divisi secara jelas seperti yang tertera pada struktur organisasi di atas. Bapak Nanang Sumardjono sebagai Hotel Manager bertanggung jawab dalam pengambilan seluruh keputusan akhir di hotel, kemudian di bawah Hotel Manager terdapat beberapa divisi yang juga bertanggung jawab pada keberlangsungan hotel.

Pada divisi F & B Service terdapat Bapak H. Dana Purnawan yang bertanggung jawab sebagai Outlet Manager, selanjutnya pada divisi F & B Product terdapat Bapak Eka Suryawigena yang bertanggung jawab sebagai Head Chef. Kemudian pada divisi Security terdapat Bapak Swidiyanto yang bertanggung jawab

sebagai Chief Security, pada divisi Engineering terdapat Bapak Imam Hanafi yang bertanggung jawab sebagai Chief Engineer, pada divisi Accounting terdapat Bapa Jihansyah Adipermana yang bertanggung jawab sebagai Accounting Manager. Selanjutnya pada divisi Sales & Marketing terdapat Ibu Dixie Melodia yang bertanggung jawab sebagai Sales Manager, serta menjadi salah satu narasumber karena beliau bertanggung jawab untuk merancang *marketing plan*, *sales promotion*, dan *personal selling* di Hotel Ibis Yogyakarta Malioboro. Pada divisi Talent & Culture terdapat Ibu Fitriana yang bertanggung jawab sebagai Talent & Culture Coordinator, pada divisi Housekeeping terdapat Bapak Farid Humam yang bertanggung jawab sebagai Housekeeping Manager dan Ibu Nuraini Chandra sebagai Front Office Manager. Selanjutnya pada divisi Administration & General terdapat Ibu Tristina Kusumasari sebagai Executive Secretary & Marketing Communication, serta menjadi salah satu narasumber karena beliau bertanggung jawab untuk *public relations*, *advertising*, *direct & online marketing*, serta juga bertugas untuk menyusun dan merancang *marketing plan*. Terakhir, terdapat Bapak Joko Haryanto sebagai EDP Manager.