

BAB II

DESKRIPSI OBYEK DAN WILAYAH PENELITIAN

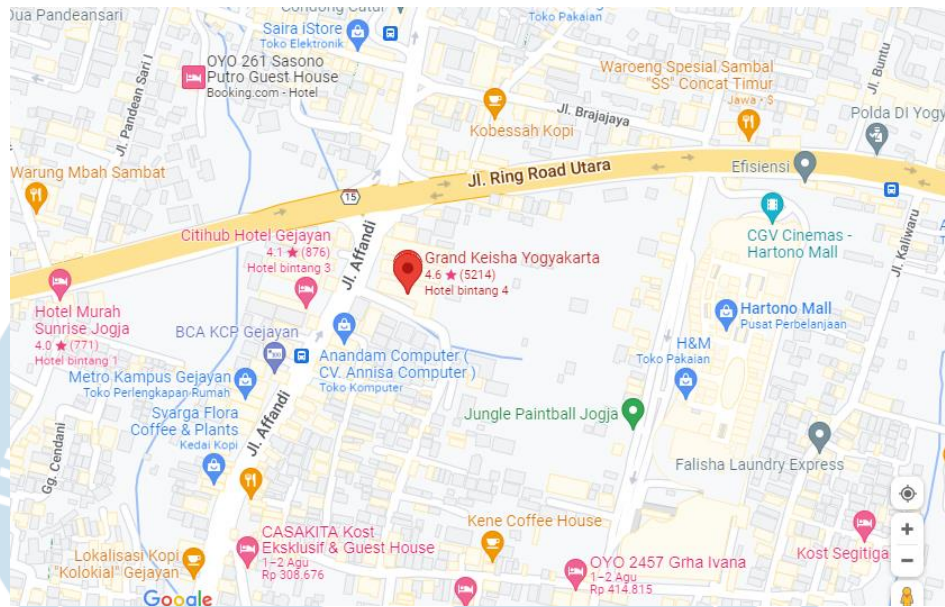
1. Profil Hotel Grand Keisha Yogyakarta

Hotel Grand Keisha merupakan salah satu hotel bintang empat yang ada di Yogyakarta dan berada dalam naungan kepemilikan PT Mega Surya Investa (MSI). Menurut dokumen perusahaan (Saputra, 2022) mengenai awal mula berdirinya hotel Grand Keisha Yogyakarta yaitu *owner* ingin memberikan hadiah kepada anak perempuannya yang bernama Keisha. Kemudian, PT Mega Surya Investa (MSI) membeli tanah seluas 4.000 meter yang ada di Jalan Affandi, Gejayan, Yogyakarta di tahun 2012. Selesai pembangunan di tahun 2015 dan berdirilah sebuah hotel seluas 17.000 meter. Hotel ini memiliki sembilan lantai dan *basement*.

Pada 11 Mei 2017, Hotel Grand Keisha Yogyakarta melakukan penandatanganan prasasti peresmian yang dilakukan oleh Drs. H. Sri Poernomo, M.Si selaku Bupati Sleman. Tanggal tersebut juga menjadi tanggal peresmian Hotel Grand Keisha Yogyakarta dalam melakukan aktivitas bisnis hotelnya di Yogyakarta. Hotel Grand Keisha Yogyakarta identik dengan perpaduan tradisional dan modernitas yang menjadi satu, sehingga memunculkan kesan elegan, minimalis, dan unik. Hotel ini didominasi oleh warna putih dan unsur warna emas sehingga memiliki kesan eksklusif, elegan, dan mewah.

Adapun beberapa elemen yang menjadi ciri khas dari Hotel Grand Keisha, diantaranya yaitu (Saputra, 2022) :

1.1 Lokasi Hotel Grand Keisha Yogyakarta



Gambar 2.1 Peta Lokasi Hotel Grand Keisha Yogyakarta

(Sumber: Google Maps)

Hotel Grand Keisha Yogyakarta berlokasi di Jalan Affandi No 9, Gejayan, Sleman, Yogyakarta, 55281. Lokasi tersebut dikatakan sebagai lokasi yang cukup strategis yang terletak di Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Hal ini dikarenakan dekat dengan tempat wisata, tempat belanja, dan juga universitas terkenal yang ada di Sleman, Yogyakarta. Universitas terkenal yang dekat dengan lokasi hotel ini diantaranya yaitu Universitas Gadjah Mada (UGM), Universitas Pembangunan Nasional (UPN), Universitas Negeri Yogyakarta (UNY), Universitas Sanata Dharma, dan beberapa kampus lainnya. Adapun tempat belanja dan tempat wisata yang dapat dengan mudah dikunjungi tamu dari lokasi

hotel diantaranya yaitu Monumen Jogja Kembali, *Jogja Bay Waterpark*, Stadion Maguwo, Bandara Adi Sutjipto, dan masih banyak lainnya. Dengan lokasi hotel yang strategis inilah yang membuat aktivitas tamu yang ingin berkeliling Yogyakarta menjadi mudah dijangkau dan mudah diakses.

1.2 Data Lengkap Hotel Grand Keisha Yogyakarta

Melalui *website* resmi milik Hotel Grand Keisha Yogyakarta, para tamu dapat dengan mudah mengakses data lengkap hotel tersebut (Grand Keisha Yogyakarta, 2022) :

Alamat : Jalan Affandi Nomor 9, Gejayan, Sleman, Yogyakarta 55281

Telp/Fax : 0274-501 2200 / 0274 501 2333

WA Reservation : 0811 2596 400

Email : info@grandkeisha.com

Website : www.grandkeishayogyakarta.com

Instagram : [@grandkeishayogyakarta](https://www.instagram.com/grandkeishayogyakarta)

Facebook : Grand Keisha Yogyakarta

1.3 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.

1.4 Logo dan Filosofi Hotel Grand Keisha Yogyakarta



Gambar 2.2 Logo Hotel Grand Keisha Yogyakarta

(Sumber: *Website* Hotel Grand Keisha Yogyakarta)

Menurut dokumen perusahaan (Saputra, 2022), pada beberapa negara, arti “Keisha” memiliki makna yang berbeda dan sangat beragam.

Pada Bahasa Jepang, Keisha memiliki arti yaitu gadis berhati emas yang cerdas, suka belajar, dan menyenangkan. Arti Keisha dalam Bahasa Afrika-Amerika berarti pilihan atau yang disenangi. Sedangkan, dalam Bahasa Arab arti Keisha yaitu varian dari nama Aisha, nama istri Rasulullah SAW, yang berarti hidup dalam keadaan baik. Keisha sendiri merupakan nama seorang perempuan sehingga disimbolkan dengan bunga teratai atau *water lily* karena senada dengan makna dari arti nama tersebut.

Makna dari bunga teratai atau *water lily* adalah tanaman bunga yang tumbuh di air, memiliki akar yang kuat karena mencengkeram tanah (lumpur), memiliki daun lebar yang mengapung sejajar di permukaan air, dan bunganya harum anggun menghadap ke langit. Dengan demikian, dapat diartikan jika, meskipun bunga teratai hidup di air namun bunga tersebut tidak tenggelam dan tetap indah dipandang. Oleh karena itu, arti dari nama Keisha digambarkan dengan bunga teratai yang hidup dalam keadaan baik pada situasi apapun.



Gambar 2.3 Filosofi Hotel Grand Keisha Yogyakarta

(Sumber: Dokumen Internal Hotel Grand Keisha Yogyakarta)

Hotel Grand Keisha berlokasi di Yogyakarta, yang mana spirit *Habluminallah* dan *Habluminannas* yaitu hubungan dengan Tuhan dan hubungan dengan manusia, senantiasa dikaitkan dengan simbol sebagai berikut :

- a. Bunga teratai yang artinya tak tenggelam meski hidup di air dan keindahannya senantiasa terjaga.
- b. Gunung merapi yang artinya menuju ke atas (Tuhan).
- c. Laut kidul yang artinya kedalamannya susah ditebak, sama halnya seperti hati manusia.

1.5 Produk dan Layanan Hotel Grand Keisha Yogyakarta

Menurut dokumen perusahaan (Saputra, 2022), Hotel Grand Keisha Yogyakarta memiliki beberapa produk dan layanan yang diberikan kepada para tamu, diantaranya yaitu :

a) Kamar

1. *Executive Suite Room*

Tipe kamar ini merupakan tipe yang tertinggi yang memiliki luas 58 meter persegi dengan ukuran *bed* 200cm x 200cm. Memiliki ruang tamu dan ruang tidur yang dilengkapi *mini pantry* dan dua kamar mandi (kamar mandi utama dengan *bathtub* dan kamar mandi ruang tamu). Jumlah kamar pada tipe ini sebanyak dua unit.

2. *Junior Suite Room*

Tipe kamar ini merupakan tipe kamar yang mewah. Kamar ini memiliki luas 53 meter persegi dengan ukuran *bed* 200cm x 200cm. Kamar ini memiliki ruangan yang lapang dilengkapi dengan *mini pantry*, dan tersedianya bathup di kamar mandi. Jumlah kamar pada tipe ini sebanyak sembilan unit.

3. *Deluxe Queen Room*

Tipe kamar yang eksklusif dengan *single bed* yang besar. Kamar ini memiliki luas 29 meter persegi dengan ukuran *bed* 180cm x 200cm, memiliki ruangan yang lapang, lengkap dengan *mini pantry*, dan kamar mandi. Jumlah kamar pada tipe ini sebanyak 66 unit.

4. *Deluxe Twin Room*

Tipe kamar ini dilengkapi dengan *double bed* yang nyaman. Kamar tipe ini memiliki luas 29 meter persegi dengan ukuran *bed* 180cm x 200cm. Kamar yang memiliki ruangan yang lapang dilengkapi dengan *mini pantry*, dan kamar mandi. Jumlah kamar pada tipe ini sebanyak 100 unit.

b) *Ballroom dan Meeting Room*

1. *Ballroom*

Ballroom Hotel Grand Keisha Yogyakarta memiliki kapasitas 500 *pack* untuk *setup theatre* dan 300 *pack* untuk *setup round table* dengan fasilitas *free wifi access* dan pelayanan selama 24 jam.

Ballroom ini diberi nama Sido Mukti, yang diambil dari nama batik yang bermakna mulia dan sejahtera.

2. *Meeting Room*

Hotel Grand Keisha memiliki delapan *meeting room* berkapasitas 50 hingga 100 *pack* yang dilengkapi *LCD projector*, *screen*, dan WiFi. Nama-nama *meeting room* di Hotel Grand Keisha semuanya menggunakan nama motif batik, diantaranya yaitu :

- Parang Garuda
- Jlamprang
- Sido Luhur
- Sido Asih
- Parijoto
- Truntum
- Wahyu Tumurun
- Udan Liris

c) *Restaurant dan Lounge*

1. Srimanganti Restoran

Restoran di Hotel Grand Keisha Yogyakarta diberi nama Srimanganti, yang diambil dari nama motif batik asli Banten. Restoran ini untuk *setup* normal dapat menampung 250 *pack*. Namun, untuk *event* tertentu dapat menampung hingga 350 *pack*. Aneka menu masakan yang disajikan adalah hasil olahan *chef* yang telah beberapa kali menjuarai lomba tingkat dunia.

2. Sekar Jagad Lounge

Sekar Jagad Lounge adalah kafe kecil untuk bersantai sembari menikmati aneka kopi dan minuman lainnya, serta berbagai hidangan roti dan cemilan.

3. Ottoman Sky Lounge

Ottoman Sky Lounge adalah restoran atau kafe dengan kapasitas 150 *pack*, baik *indoor* maupun *outdoor*. Terletak di *rooftop* (lantai 9) yang didesain dengan atmosfer Turki, sehingga diberi nama Ottoman. Ottoman Sky Lounge ini menyediakan makanan hingga minuman khas Turki dan Timur Tengah.

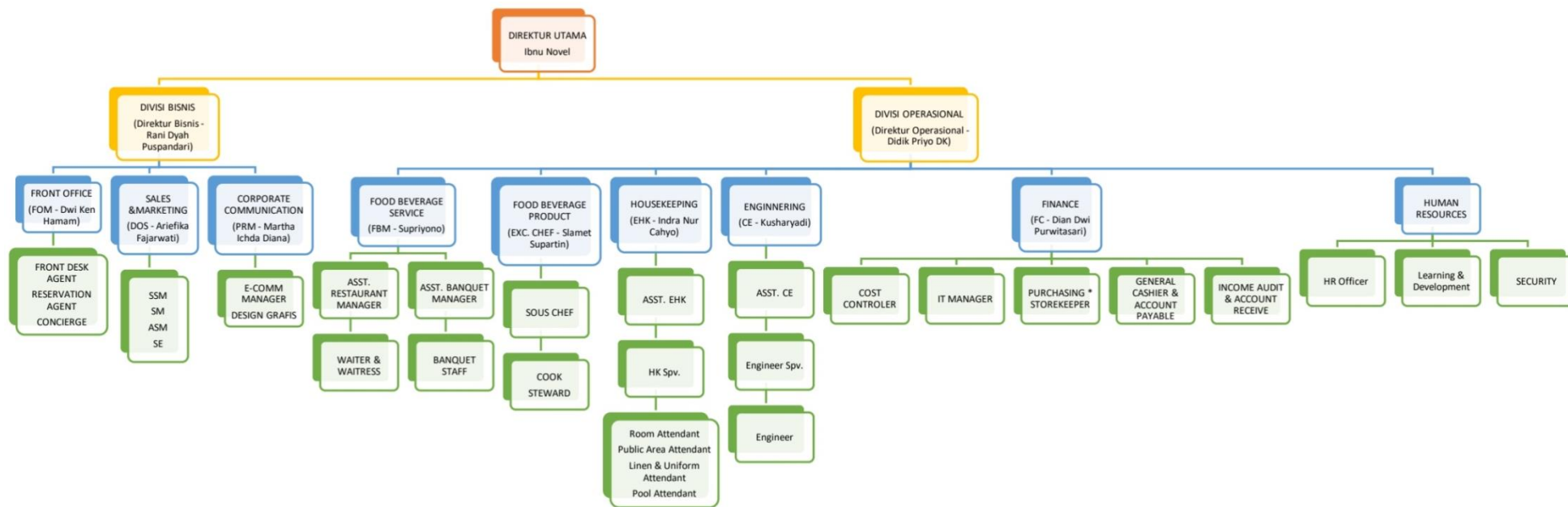
d) Swimming Pool

Terletak di lantai tiga *outdoor* yang terbagi menjadi dua, ada yang untuk dewasa dan ada yang khusus anak-anak. Suasana dan desain yang dibangun sangat eksklusif. Hanya saja ukuran kolam renang ini terbilang cukup kecil sehingga kurang leluasa bagi orang dewasa untuk bebas berenang.

e) Fasilitas Lain

Hotel Grand Keisha juga memiliki berbagai fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan bagi para tamu yang menginap, diantaranya yaitu tersedia *Fitness Center*, *Mushola*, dan *Kids Station*. Fasilitas lainnya yang tak kalah penting yaitu area parkir yang dapat menampung 177 mobil tamu.

1.6 Struktur Organisasi Hotel Grand Keisha Yogyakarta



Gambar 2.4 Struktur Organisasi

(Sumber: Dokumen Internal Hotel Grand Keisha Yogyakarta)

Gambar 2.4 menunjukkan bagaimana struktur organisasi pada Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Pada struktur tersebut dapat dilihat jika terjadi *downward communication* atau komunikasi atasan ke bawahan yang dilakukan oleh Direktur Utama sebagai *top manager* (manajer puncak). Direktur Utama inilah yang memberikan informasi kepada seluruh bawahannya atau karyawan di Hotel Grand Keisha. Pada tingkatan *middle manager* (manajer menengah) ini biasa disebut dengan sebutan HOD atau Head of Department, yang mana pada masing-masing departemen memiliki manajernya masing-masing, seperti di divisi bisnis ada Front Office Manager, Director of Sales and Marketing, dan Public Relation Manager. Sedangkan di divisi operasional ada Food and Beverage Manager, Executive Chef, Executive Housekeeping, Chief Engineering, Finance Controller, dan Human Resources Manager. Tingkatan terakhir manajer yaitu manajer lini pertama di struktur organisasi yaitu pada divisi bisnis ada Senior Sales Manager, dan E-Commerce Manager. Sedangkan pada divisi operasional ada Assistant Restaurant Manager dan Assistant Banquet Manager, Sous Chef, Assistant Executive Housekeeping dan Housekeeping Supervisor, serta Assistant Chief Engineering.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti meneliti ketiga tingkatan manajer di Hotel Grand Keisha Yogyakarta yaitu pada *top manager* yaitu Direktur Utama, *middle manager* yaitu Front Office Manager, dan manajer lini pertama yaitu Housekeeping Supervisor. Hal

ini supaya peneliti mengetahui bagaimana seorang manajer di tingkatnya masing-masing dalam menerapkan *communication downward* untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Seluruh karyawan dalam suatu organisasi perlu mengetahui informasi yang berkaitan dengan tempatnya bekerja dan juga pekerjaannya. Manajer itu hidup di dunia informasi, yang mana informasi tersebut harus berkualitas dan berkuantitas tinggi supaya para manajer dapat mengambil keputusan yang berguna dan bijaksana, serta manajer harus memperoleh informasi dari semua unit dan untuk semua unit dalam organisasi tersebut (Pace & Faules, 2005 : 185 – 186).

Dengan demikian, penting bagi seorang manajer dalam menyebarkan informasi ke karyawannya. Hotel Grand Keisha memiliki beberapa departemen yang didalamnya terdapat seseorang yang memimpin departemen tersebut. Terdapat dua divisi dalam melaksanakan tugasnya yaitu divisi bisnis dan divisi operasional. Divisi Bisnis merupakan divisi yang bertugas di garda terdepan Hotel Grand Keisha Yogyakarta, yang mana mereka memiliki tugas berhadapan langsung dalam menangani tamu-tamu maupun menjalin kerjasama dengan *partner* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Divisi Bisnis berisi beberapa departemen, diantaranya yaitu departemen Front Office, departemen Sales & Marketing, dan departemen Corporate Communication. Sedangkan, Divisi Operasional merupakan divisi yang bertugas menangani tamu-tamu hotel di bagian belakang, dalam artian divisi ini

melayani tamu tanpa berinteraksi lama dengan para tamu. Divisi Operasional berisi beberapa departemen, diantaranya yaitu departemen Food and Beverage Service, departemen Food and Beverage Product, departemen Housekeeping, departemen Engineering, departemen Finance, dan departemen Human Resource.

Masing-masing departemen untuk melakukan komunikasi melalui handphone, yang mana menggunakan WhatsApp *group* yang di dalamnya terdapat grup besar dan grup kecil. Grup besar ini terdiri dari Direktur Utama dan semua staf dari berbagai divisi. Sedangkan grup kecil ini terdiri dari masing-masing departemen, dan juga terdiri dari campuran departemen. Selain melalui grup WA, media komunikasi internal yang digunakan yaitu HT dan email. HT ini digunakan ketika karyawan sedang shift dan ketika ada keadaan mendesak. HT dimiliki oleh semua departemen dan semua HOD. Sedangkan email menjadi media komunikasi internal yang digunakan untuk mengirim informasi hotel berupa file, proposal, maupun dokumen.

Berikut ini penjelasan lebih lanjut mengenai tugas pokok dan fungsi dari tiap divisi dan departemen berdasarkan dokumen internal di Hotel Grand Keisha Yogyakarta yang telah disetujui bersama :

A. Direktur Utama

Direktur Utama memiliki tugas dan fungsi sebagai tangan kanan owner. Owner Hotel Grand Keisha, yaitu Bapak Andy Arslan Djunaid memberikan kepercayaan kepada Bapak Ibnu Novel untuk

bertanggung jawab atas kelancaran semua kegiatan operasional hotel. Direktur Utama bertugas mengoordinasikan serta memimpin berjalannya hotel. Selain itu, keputusan tertinggi ditentukan oleh seorang Direktur Utama. Direktur Utama juga mengawasi serta memimpin Hotel Grand Keisha untuk memastikan semua kegiatan bisnis dan operasional hotel dijalankan sesuai dengan visi, misi, dan nilai yang ditentukan oleh manajemen.

B. Divisi Bisnis

a. Front Office

Front Office merupakan departemen yang berada di lini terdepan hotel. Kesan pertama yang didapat oleh tamu berasal dari departemen Front Office. Oleh karena itu, reputasi dan citra hotel ditentukan baik atau buruknya berasal dari *first impression* tamu ketika proses *check in* dilakukan. Front Office bertugas melayani tamu mulai dari pintu masuk hingga kamar tamu. Front Office terdiri dari Front Desk Agent, Reservation Agent, dan Concierge. Jumlah karyawan yang berada dalam departemen Front Office sebanyak 10 orang.

b. Sales dan Marketing

Sales dan Marketing merupakan departemen yang memiliki pengaruh besar terhadap keberlangsungan hidup suatu hotel. Tugas dan fungsi dari departemen Sales dan Marketing adalah menjual *product* yang dimiliki hotel. Selain itu, menjalin

kerja sama dengan perusahaan lain maupun mempromosikan hotel ke pihak luar juga merupakan tugas dari departemen ini. Sales dan Marketing adalah departemen yang selalu bertemu dengan tamu maupun *client* untuk mengikuti program yang dimiliki hotel, bahkan mencari tamu untuk menginap di hotel. Hal ini dilakukan supaya target *revenue* hotel dapat tercapai. Sales dan Marketing terdiri dari Senior Sales Marketing, Sales Manager, Assistant Sales Manager, dan Sales Executive. Karyawan yang berada dalam departemen Sales dan Marketing sebanyak lima orang.

c. Corporate Communication

Corporate Communication merupakan departemen yang memegang kendali atas media sosial yang dimiliki oleh Hotel Grand Keisha. Media sosial yang dimiliki oleh Hotel Grand Keisha antara lain Instagram, Facebook, TikTok, dan *Website*. Karyawan yang berada dalam departemen ini juga yang mengatur harga *room* per harinya dengan dilakukan perbandingan dengan hotel lainnya. Harga ini akan dirilis di aplikasi penjualan, seperti Tiket.com dan Traveloka. Departemen Corporate Communication terdiri dari Public Relation, E-commerce, dan Desain Grafis. Karyawan yang berada dalam departemen Corporate Communication sebanyak empat orang.

C. Divisi Operasional

a. Food and Beverage Service

Food and Beverage Service (FBS) merupakan departemen yang memegang kendali atas restoran dalam Hotel Grand Keisha Yogyakarta. FBS melayani langsung tamu yang akan makan, baik di restoran maupun di dalam *room*. Selain itu, FBS menyajikan makanan, mengarahkan tamu ke meja, dan menjelaskan menu utama yang tersedia di hotel. FBS ini terdiri dari Room Service, Waiter dan Waitress, serta Banquet. Karyawan yang berada dalam departemen Food and Beverage Service sebanyak sembilan orang.

b. Food and Beverage Product

Jika Food and Beverage Service memegang kendali atas restoran, Food and Beverage Product (FBP) memegang kendali atas dapur. Tugas dan fungsi FBP adalah menyediakan makanan dan minuman bagi para tamu. FBP juga harus menjamin kesehatan para tamunya yang berasal dari bahan-bahan makanan yang digunakan, menjaga cita rasa yang ada pada makanan, dan menerima segala kritikan terhadap makanan dan minuman tersebut. FBP terdiri dari *hot kitchen* dan *cold kitchen*, serta *cook steward*. *Hot* ini berperan membuat makanan berat, sedangkan *cold* berperan membuat *dessert* dan *pastry*. Karyawan yang

berada dalam departemen Food and Beverage Product sebanyak delapan orang.

c. Housekeeping

Housekeeping merupakan departemen yang memegang kendali atas kebersihan seluruh hotel, mulai dari bagian luar hotel hingga kamar tamu. Tugas dan fungsi Housekeeping adalah menjaga kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan area hotel. Selain itu, departemen ini juga menyediakan sarana penunjang lainnya yang diperlukan oleh tamu selama menginap di hotel. Housekeeping terdiri dari Room Attendant, Public Area Attendant, Linen dan Uniform Attendant, serta Pool Attendant. Karyawan yang berada dalam departemen Housekeeping sebanyak sebelas orang.

d. Engineering

Engineering merupakan departemen yang memegang kendali atas fasilitas hotel. Tugas dan fungsi engineering yaitu mereka dituntut untuk dapat memperbaiki segala macam bentuk fasilitas hotel, mulai dari yang ada di bawah tanah, seperti saluran air, maupun di atas atap, seperti kabel listrik, dan lain sebagainya. Karyawan yang berada dalam departemen Engineering sebanyak delapan orang.

e. Finance

Finance merupakan departemen yang memegang kendali atas keuangan hotel. Pemasukan dan pengeluaran hotel semua harus tercatat di departemen Finance. Transaksi keuangan yang terjadi di hotel harus melalui departemen Finance. Selain itu, departemen Finance ini harus dapat menekan biaya dengan skala prioritas untuk tetap menjaga *cash flow* hotel. Departemen Finance terdiri dari Cost Controller, Purchasing dan Storekeeper, General Cashier dan Account Payable, Income Audit dan Account Receive, serta IT. IT masuk dalam departemen Finance yang memiliki tugas untuk memastikan semua sistem informasi hotel dapat berjalan dengan baik dan lancar. Karyawan dalam departemen Finance sebanyak enam orang.

f. Human Resources

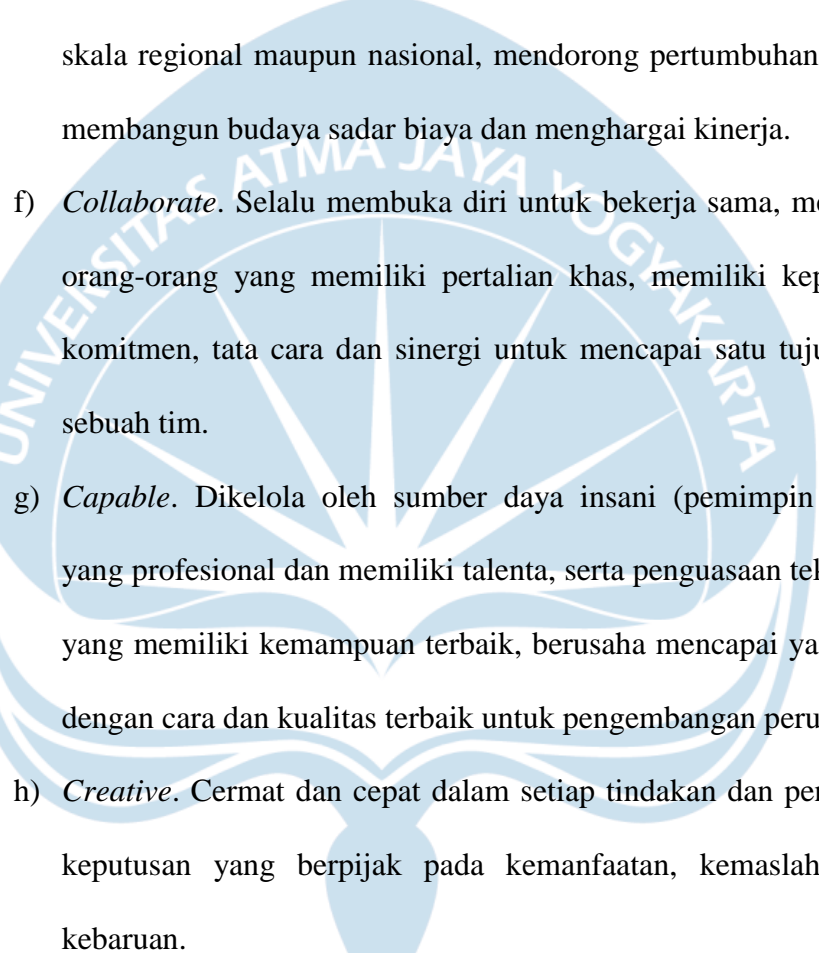
Human Resources merupakan departemen yang memegang kendali atas sumber daya manusia (SDM) yang ada di hotel. Tugas dan fungsi Human Resources yaitu merencanakan, merekrut, dan mengembangkan pelatihan dan kinerja karyawan selama di hotel. Proses penyaringan karyawan untuk bekerja di hotel juga ditentukan oleh departemen Human Resources. Departemen ini terdiri dari HR *training* yaitu Learning and Development, serta Security. Karyawan yang berada dalam HR

training sebanyak dua orang, sedangkan karyawan yang berada dalam Security sebanyak delapan orang.

1.7 Tata Nilai Hotel Grand Keisha Yogyakarta

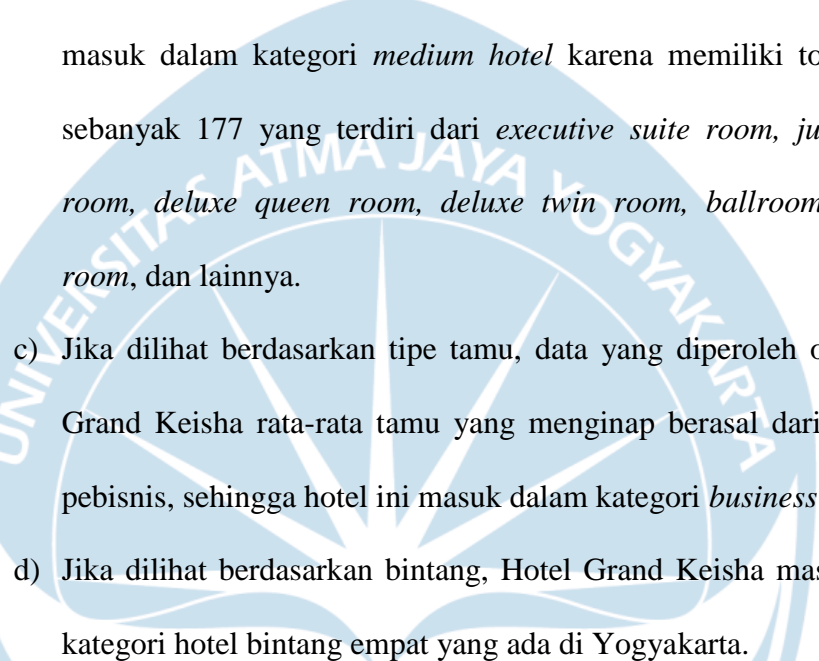
Hotel Grand Keisha Yogyakarta memiliki tata nilai sebagai komitmen perusahaan untuk mewujudkan visi dan misinya berdasarkan standar global dan penerapan tata kelola perusahaan yang baik. Nilai-nilai ini wajib diketahui dan menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam beraktivitas. Menurut dokumen perusahaan (Saputra, 2022), Hotel Grand Keisha Yogyakarta menetapkan delapan tata nilai perusahaan yang dapat menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam menjalankan aktivitas sehari-harinya, diantaranya yaitu :

- a) *Clean*. Hotel Grand Keisha Yogyakarta dikelola secara profesional, menghindari benturan kepentingan, tidak menoleransi suap, menjunjung tinggi kepercayaan dan integritas, serta berpedoman pada asas-asas tata kelola perusahaan yang baik.
- b) *Confident*. Percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat dan berperan serta dalam pembangunan ekonomi nasional.
- c) *Customer Focus*. Berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memahami, mendalami, dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara terbaik dan mengesankan.

- 
- d) *Commercial*. Senantiasa menciptakan nilai tambah dengan orientasi komersial, mengambil keputusan berdasarkan prinsip-prinsip bisnis yang sehat dan beretika.
 - e) *Competitive*. Memiliki daya saing dan mampu berkompetisi dalam skala regional maupun nasional, mendorong pertumbuhan investasi, membangun budaya sadar biaya dan menghargai kinerja.
 - f) *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.
 - g) *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.
 - h) *Creative*. Cermat dan cepat dalam setiap tindakan dan pengambilan keputusan yang berpijak pada kemanfaatan, kemaslahatan, dan kebaruan.

1.8 Klasifikasi Hotel Grand Keisha Yogyakarta

Menurut dokumen perusahaan (Saputra, 2022), ada beberapa klasifikasi Hotel Grand Keisha Yogyakarta, diantaranya yaitu :

- 
- a) Jika dilihat berdasarkan lokasinya, Hotel Grand Keisha ini berada di jantung Kota Yogyakarta maka hotel ini berada dalam kategori *city hotel*.
- b) Jika dilihat berdasarkan jumlah kamarnya, Hotel Grand Keisha masuk dalam kategori *medium hotel* karena memiliki total kamar sebanyak 177 yang terdiri dari *executive suite room, junior suite room, deluxe queen room, deluxe twin room, ballroom, meeting room*, dan lainnya.
- c) Jika dilihat berdasarkan tipe tamu, data yang diperoleh oleh Hotel Grand Keisha rata-rata tamu yang menginap berasal dari kalangan pebisnis, sehingga hotel ini masuk dalam kategori *business hotel*.
- d) Jika dilihat berdasarkan bintang, Hotel Grand Keisha masuk dalam kategori hotel bintang empat yang ada di Yogyakarta.