

BAB II

DESKRIPSI INSTITUSI/KLIEN DAN PROGRAM

Dalam bab ini, terdapat penjelasan mengenai institusi klien yang bekerja sama dengan tim karaya bidang, yakni Kotta Hotel Semarang.

2.1. DESKRIPSI KLIEN

Berlokasi di Jl. Taman Srigunting No.14, Tj. Mas, Kota Semarang, Kotta Hotel Semarang merupakan sebuah layanan penginapan yang baru didirikan pada tahun 2022 di pusat Kota Semarang. Kotta Hotel Semarang berada pada kelas bintang tiga dalam kategori akomodasi penginapan. Lokasinya yang berada di pusat destinasi wisata Kota Lama Semarang, tepatnya di sebelah Gereja Blenduk dan Spiegel yang merupakan dua bangunan ikonik, menjadikan hotel ini mudah dijangkau dan menjadi salah satu pilihan untuk menginap oleh turis atau pelancong. Julukan “hotel kue” sangat melekat dengan Kotta Hotel Semarang karena adanya desain interior yang divisualisasikan dengan konsep yang warna-warni dan *aesthetic* sehingga sangat memanjakan mata. Tidak hanya itu, hotel ini juga mengadopsi dua budaya, yakni Indonesia dan Jepang.

Meskipun hotel ini baru berdiri 2 tahun, Kotta Hotel sudah memiliki posisi yang unik di persepsi masyarakat khalayak. Hal ini tentunya tidak terlepas dari peran penting pemasaran yang dilakukan oleh Kotta Hotel untuk membangun brand awareness pada masyarakat. Berbagai cara yang dilakukan oleh Kotta Hotel untuk memasarkan brand mereka, seperti promosi di media sosial akun official Kotta Hotel (Instagram dan Tiktok), aktif mengunggah konten di setiap akun yang dimiliki oleh Kotta Hotel yang terdiri dari @cemildining, @kobisbrew, @shopatkotta, dan @purinku.id, memanfaatkan instagram ads untuk mendapatkan reach yang lebih luas, dan event offline bulanan dan tahunan. Dengan berbagai strategi dan taktik pemasaran yang dilakukan ini, membuat Kotta Hotel dapat bersaing dengan hotel-hotel lain yang berada di kelas yang sama.

Sebagai sebuah hotel, Kotta Hotel Semarang tentu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik untuk di setiap produknya. Hotel ini memiliki 32 kamar yang dilengkapi dengan fasilitas tempat tidur, AC, kamar mandi, WiFi, dan

sebagainya. Pengunjung yang menginap juga akan merasa nyaman karena ruang kamar didesain dengan motif-motif yang lucu dan juga *Instagramable*.

Mengingat terbatasnya kamar yang tersedia, maka Kotta Hotel Semarang turut menawarkan berbagai produk lain yang mendorong peningkatan dalam aspek finansial bisnis ini. Pada lantai dasar, pengunjung akan langsung diperlihatkan adanya meja resepsionis yang menyatu dengan kasir Kobi's Brew. Kobi's Brew merupakan *bar and coffee* yang menyediakan aneka minuman seperti kopi, teh, jus, *mocktail*, *cocktail*, hingga *beer* dan *soju*. Apabila pengunjung ingin menyantap *dessert*, Kotta Hotel Semarang menghadirkan Purinku, yakni *dessert corner* yang menyajikan *silky pudding* yang merupakan puding karamel khas dari Jepang.

Kemudian, salah satu produk yang sangat membantu dalam hal pemasukan bisnis ini adalah Cemil Dining yang berada di lantai dasar Kotta Hotel Semarang. Cemil Dining yang merupakan restoran dengan konsep sajian *contemporary fusion* ini telah mengalami stabilitas dalam jumlah pelanggan. Hal tersebut terlihat dari suasana yang selalu ramai dikunjungi oleh pelanggan, terutama di siang hari, untuk menikmati makan siang. Bukan tanpa alasan, stabilitas ini terjadi karena Cemil Dining tidak hanya mengedepankan interior yang *colorful* dengan desainnya yang *aesthetic*, akan tetapi hidangan yang disajikan juga sangat bervariasi, mulai dari hidangan dalam negeri hingga mancanegara.

Untuk hidangan dalam negeri, Cemil Dining menyajikan menu seperti Nasi Goreng Kecombrang dan Cumi Hitam, sedangkan untuk makanan mancanegara seperti seperti Loco Moco yang merupakan hidangan khas Hawaii. Hal ini membuat pelanggan tidak merasa bosan untuk memilih Cemil Dining sebagai tempat yang nyaman untuk menikmati sarapan, makan siang, bahkan makan malam. Cemil Dining juga sering kali digunakan untuk acara maupun *gathering* yang bersifat non-formal, seperti *creative workshop* dan arisan. Selanjutnya, Kotta Hotel Semarang juga menawarkan produk *Locker and Shower* yang sangat cocok bagi pengunjung, khususnya pelancong, yang memiliki banyak barang bawaan dan membutuhkan tempat untuk membersihkan diri tanpa menginap. Tidak hanya itu, terdapat banyak *souvenir* yang juga ditawarkan oleh Kotta Hotel Semarang, seperti lilin aromaterapi, pakaian, hingga aksesoris lucu.

Produk lain turut ditawarkan oleh Kotta Hotel Semarang adalah *Event Space* yang juga menjadi objek program dalam karya bidang ini. *Event Space* merupakan sebuah ruang yang dapat disewa oleh masyarakat umum. *Event space* cocok digunakan untuk acara dengan tema formal maupun non-formal. Untuk acara formal, ruangan ini biasanya disewa oleh perusahaan untuk mengadakan *meeting* atau *company gathering*. Sementara itu, acara non-formal yang sering diadakan di *event space*, yakni berupa *yoga class* hingga *creative workshop*.

Kotta Hotel Semarang mematok harga sewa *event space* mulai dari Rp3.000.000. Dengan harga tersebut, pelanggan sudah dapat menggunakan fasilitas lengkap, seperti meja, kursi, AC, proyektor, layar, *sound system*, *food and beverage*, dan sebagainya. Meskipun harga yang ditawarkan dimulai dari nominal Rp3.000.000; namun Kotta Hotel Semarang juga terbuka untuk melakukan negosiasi sesuai kesepakatan bersama klien.

Sebagai pelaku bisnis, Kotta Hotel Semarang tentu memiliki sejumlah *stakeholders* internal dan eksternal sebagai penunjang kinerja. *Stakeholder* internal dari Kotta Hotel Semarang merupakan seluruh karyawan Kotta Hotel Semarang yang keseluruhannya berjumlah 40 orang dari berbagai divisi, seperti *General Manager*, *Human Resource Development*, *Marketing Communication & Sales*, *Food & Beverages*, *Front Office*, *Housekeeping*, *Engineering Accounting*, dan *Kitchen*. Sebagai pemilik bisnis, tentu saja Bapak Kevin Adi Rasanto bersama keluarganya turut menjadi bagian dari *stakeholder* internal yang dimiliki Kotta Hotel Semarang yang berada di bawah Rasanto Group.

Sementara itu, pihak-pihak yang menjadi *stakeholders* eksternal Kotta Hotel Semarang merupakan para vendor atau mitra yang mendukung kebutuhan *food & beverages* hingga *room amenities* hotel. Adapun nama-nama mitra tersebut meliputi Vit, Attamana, Tozza, Dapur Eyang, Cemara, Orangtua, dan sejumlah media lokal di Semarang. *Stakeholders* eksternal ini merupakan salah satu bentuk kerja sama yang dilakukan Kotta Hotel Semarang dengan para vendor untuk memperoleh keuntungan bersama secara material dan non material.

Kotta Hotel Semarang telah mengadakan beberapa program yang bertujuan untuk membangun hubungan dengan para *stakeholder*, baik internal mau pun eksternal. *General Staff Meeting* merupakan salah satu bentuk program yang

dijalankan di lingkup internal. Setiap tahunnya, seluruh jajaran manajemen dan karyawan hotel rutin berpartisipasi dalam program ini. Adapun tujuan utama dari program ini adalah untuk mempererat hubungan antar karyawan agar dapat saling kompak yang kemudian juga dapat berpengaruh positif dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel. Sementara itu, di lingkup eksternal juga terdapat program yang dilakukan oleh Kotta Hotel, yakni berupa *sales call*. Melalui *sales call*, Kotta Hotel Semarang berupaya untuk memelihara koneksi dengan stakeholder eksternal, terutama pemerintah dan perusahaan swasta, dengan cara mengadakan kunjungan-kunjungan rutin

2.2. SEKRETARIS

Sekretaris merupakan seseorang yang membantu pimpinan untuk mengelola kinerja tim secara menyeluruh (Edinov, 2023). Sekretaris juga memiliki hak untuk berpartisipasi aktif dalam membantu pimpinan untuk menyelesaikan masalah dengan mengutarakan pendapat dan saran sehingga dapat terjadi pencapaian tujuan secara efisien. Dalam keberlangsungan *project* karya bidang dengan klien Kotta Hotel Semarang ini, sekretaris memiliki tugas dan tanggung jawab untuk membuat dan mengirim segala jenis surat, seperti surat permohonan kerja sama, peminjaman, dan undangan untuk menghadiri *event* yang merupakan salah satu strategi.

Pada *event* tersebut, sekretaris juga bertugas dalam menyusun *Memorandum of Understanding* (MoU) untuk disepakati bersama pengisi acara dan mengelola daftar kehadiran peserta. Setelah *event* berakhir, sekretaris masih memiliki tanggung jawab dalam penyusunan *press release* yang bertujuan untuk memberikan informasi pasca kegiatan kepada khalayak umum. Selain itu, sekretaris juga aktif membuka E-mail untuk membantu mengirim proposal kerja sama sponsor dan juga memeriksa pesan masuk dari pihak-pihak yang berkepentingan.

2.3. FINANCE MANAGER

Berdasarkan buku yang ditulis oleh Sharma dan Mittal (2023), dijelaskan bahwa istilah *Finance Manager* berasal dari penggabungan dua kata, yakni *Finance* dan *Manager*. *Finance* memiliki makna sebagai segala sesuatu yang berkaitan dengan keuangan atau perbendaharaan, sedangkan *manager* adalah seseorang yang

ditugaskan untuk menyelesaikan pekerjaannya secara efisien dan efektif. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *finance manager* adalah seseorang yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola keuangan dengan cara yang efisien dan efektif. Di Indonesia, istilah yang lebih umum untuk pekerjaan di bidang keuangan adalah bendahara. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bendahara merupakan seseorang yang diberi tanggung jawab untuk mengatur keuangan atau finansial suatu perusahaan, organisasi, yayasan, dan sebagainya.

Dalam sebuah proyek, tugas pertama yang harus dikerjakan oleh *finance manager* atau bendahara adalah menyusun Rancangan Anggaran Biaya (RAB) yang didasarkan pada kebutuhan tim. Dalam proses penyusunan ini, *finance manager* harus berkoordinasi dengan seluruh anggota tim untuk mengetahui apa saja kebutuhan yang memerlukan biaya. Apabila daftar kebutuhan telah disusun secara rinci, *finance manager* harus memastikan bahwa dana yang dimiliki dapat memenuhi biaya pengeluaran. Oleh sebab itu, seorang *finance manager* harus mampu memperoleh harga terbaik sehingga biaya pengeluaran dapat diperkecil. Hal ini juga bertujuan agar anggota tim tetap dapat menjalankan *jobdesk*-nya tanpa khawatir kekurangan dana.

Sebagaimana tugasnya yang mengemban di bidang keuangan, *finance manager* juga memikul tanggung jawab atas setiap transaksi. Seluruh transaksi harus segera diproses sesuai waktu yang disepakati. Apabila terdapat kendala dalam proses transaksi, *finance manager* harus segera mendiskusikannya dengan anggota tim untuk mencegah hal yang tidak diinginkan. Selanjutnya, *finance manager* dapat melakukan pencatatan terkait seluruh pemasukan dan pengeluaran setelah transaksi dilakukan. Proses pencatatan ini dapat ditulis secara digital melalui aplikasi pendukung atau pun konvensional menggunakan buku catatan. Dengan adanya pencatatan yang detail, anggota tim dapat meninjau sisa dana secara mudah. Dengan demikian, hal-hal yang menjadi tugas *finance manager* selama karya bidang ini berjalan adalah untuk menyusun Rancangan Anggaran Biaya (RAB), melakukan segala jenis transaksi, mencatat alur masuk dan keluar dana, dan harus menyimpan bukti transaksi sebagai bentuk transparansi dana.

2.4. SPONSORSHIP

Dalam karyanya, Lin dan Bruning (2021) menjabarkan definisi *sponsorship* menurut Meenaghan yang mengatakan bahwa *sponsorship* adalah bantuan secara finansial atau pun barang yang disediakan oleh organisasi untuk membantu kegiatan organisasi lain dalam mencapai tujuan komersial. Oleh sebab itu, tim karya bidang turut berupaya untuk mendapatkan sponsor dari berbagai mitra dalam rangka menunjang keberhasilan *offline event*. Adanya *sponsorship* akan membantu dalam menutupi biaya operasional, menambah daya tarik acara, dan membuat acara tersebut memiliki kredibilitas yang tinggi.

Dalam keberlangsungan program karya bidang ini, tugas tim *sponsorship* mencakup penyusunan proposal, pencarian mitra dan melakukan negosiasi hingga mencapai kesepakatan kerja sama. Proposal harus disusun dengan menarik dan mengandung nilai jual sehingga calon mitra dapat memberi dukungan. Kerja sama yang ditawarkan pun juga harus mengedepankan keuntungan timbal balik yang sepadan. Tim *sponsorship* harus mampu membangun hubungan baik bersama mitra dengan menjaga komunikasi secara profesional. Permintaan mitra harus terpenuhi dengan baik dan bantuan yang diterima harus dipastikan dapat digunakan sesuai kesepakatan.