

BAB II

GAMBARAN HOTEL SANTIKA PREMIERE SEMARANG

2.1 Gambaran Umum Hotel Santika Premiere Semarang

Hotel Santika Premiere Semarang merupakan salah satu hotel bintang empat terkemuka di Kota Semarang yang dikelola oleh jaringan Santika Indonesia Hotels & Resorts, bagian dari Kompas Gramedia Group. Berlokasi strategis di pusat kota, tepatnya di jalan Pandanaran No. 116-120, hotel ini menawarkan akses mudah ke berbagai destinasi penting seperti pusat perbelanjaan, perkantoran, area kuliner, serta ikon kota seperti Lawang Sewu dan Simpang Lima. Posisi ini menjadikan Hotel Santika Premiere Semarang pilihan ideal bagi pelaku bisnis maupun wisatawan. Desain arsitektur hotel memadukan sentuhan modern dengan elemen budaya lokal, menciptakan suasana yang hangat, nyaman, dan elegan bagi setiap tamu.

Sebagai hotel dengan kategori "Premiere", Santika Premiere Semarang menargetkan segmen pasar menengah ke atas, menawarkan fasilitas dan layanan superior yang mencakup kamar dan suite mewah, beragam pilihan restoran dan bar, fasilitas pertemuan dan konferensi lengkap, kolam renang, pusat kebugaran, serta layanan spa. Komitmen terhadap standar pelayanan prima tercermin dari upaya hotel dalam memenuhi kebutuhan tamu secara personal dan profesional, menjadikannya pilihan favorit di kalangan tamu domestik maupun internasional

Hotel Santika Premiere Semarang memiliki sejarah yang terintegrasi dengan perkembangan jaringan Santika Indonesia Hotels & Resorts. Jaringan hotel ini pertama kali dimulai pada tahun 1981 dengan nama Hotel Soeti yang berlokasi di Bandung. Seiring dengan perkembangan dan visi untuk menjadi jaringan hotel terkemuka di Indonesia pada tahun 1986. Kompas Gramedia Group secara resmi meluncurkan Santika Indonesia Hotels & Resorts. Ekspansi jaringan pun dimulai dengan penambahan properti di berbagai kota besar termasuk Semarang.

Hotel Santika Premiere Semarang dibangun sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan akomodasi berkualitas di ibu kota Jawa Tengah yang dikenal sebagai pusat bisnis dan pariwisata. Pembukaan Hotel Santika Premiere Semarang ini adalah bagian dari strategi Santika Indonesia untuk memperkuat kehadirannya di segmen hotel bintang empat di kota-kota besar. Sejak awal operasionalnya, hotel ini telah berkomitmen untuk memberikan pengalaman menginap yang tak terlupakan dengan mengedepankan keramahan khas Indonesia yang dipadukan dengan fasilitas modern, sesuai dengan filosofi "Hospitality from the Heart". Sepanjang perjalanannya, Hotel Santika Premiere Semarang terus berinovasi dan beradaptasi dengan dinamika pasar mempertahankan reputasinya sebagai salah satu hotel pilihan utama di Semarang.

Struktur organisasi Hotel Santika Premiere Semarang dirancang untuk mendukung operasional yang efisien dan pelayanan yang optimal,

mencerminkan hierarki fungsional yang umum ditemukan di industri perhotelan. Posisi tertinggi dipegang oleh seorang General Manager yang bertanggung jawab penuh atas seluruh aspek operasional, mulai dari kinerja keuangan, kualitas layanan, hingga pengembangan sumber daya manusia.

Di bawah General Manager, terdapat kepala-kepala departemen (Department Head) yang membawahi fungsi-fungsi spesifik seperti *Sales & Marketing*, *Front Office*, *Food & Beverage (F&B)*, *Housekeeping*, *Engineering*, *Human Resources*, *Production* dan *Accounting*. Setiap departemen memiliki tanggung jawab masing-masing dalam memastikan kelancaran operasional harian dan pencapaian target. Sebagai contoh, Departemen *Sales & Marketing* berfokus pada strategi penjualan dan promosi untuk menarik tamu. Departemen *Front Office* menangani layanan tamu mulai dari *check-in* hingga *check-out*. Departemen *F&B* mengelola operasional restoran, bar, dan *catering*. Sementara departemen *Housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan kamar serta area publik. Seluruh struktur ini bekerja secara terkoordinasi untuk mencapai visi dan misi hotel dalam memberikan pengalaman menginap terbaik bagi setiap tamu.

Hotel Santika Premiere Semarang menyediakan berbagai fasilitas dan layanan komprehensif untuk memenuhi kebutuhan beragam tamunya. Akomodasi terdiri dari kamar dan *suite* yang dirancang modern dan nyaman, dilengkapi dengan fasilitas standar seperti televisi layar datar, akses Wi-Fi gratis, minibar, serta kamar mandi pribadi. Untuk kebutuhan

kuliner, hotel menawarkan beberapa pilihan restoran dan bar yang menyajikan hidangan lokal maupun internasional, mulai dari sarapan prasmanan hingga makan malam *ala carte*, serta layanan kamar 24 jam.

Bagi keperluan bisnis dan acara, tersedia berbagai ukuran ruang pertemuan dan ballroom yang dilengkapi dengan teknologi audio-visual terkini, cocok untuk seminar, konferensi, hingga resepsi pernikahan. Fasilitas rekreasi yang tersedia meliputi kolam renang *outdoor*, pusat kebugaran dengan peralatan modern, dan layanan spa untuk relaksasi. Selain itu, hotel juga menyediakan layanan penunjang seperti layanan laundry, parkir luas, antar-jemput bandara (dengan biaya tambahan), serta *concierge* untuk membantu kebutuhan tamu. Seluruh fasilitas ini dikelola dengan standar operasional yang tinggi untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan maksimal bagi setiap tamu yang menginap.

2.2 Visi dan Misi Hotel Santika Premiere Semarang

Misi dan visi adalah bagian penting dari setiap organisasi atau perusahaan, dengan berbagai tujuan yang berbeda sesuai dengan jalan yang ingin dicapai. Visi dan misi biasanya disusun saat perusahaan didirikan karena keduanya menjadi landasan utama. Oleh karena itu, peran visi dan misi sangat penting yang tentunya berlaku untuk Hotel Santika Premiere.

2.2.1 Visi Hotel Santika Premiere Semarang

Hotel Santika Premiere Semarang mengadopsi visi dan misi yang selaras dengan filosofi grup dalam menghadirkan keramahtamahan khas Indonesia. Visi Hotel Santika Premiere Semarang yaitu:

“Menjadi hotel pilihan utama yang terbesar dan tersebar di seluruh Indonesia dan Asia”

Visi ini mencerminkan ambisi untuk menjadi pemimpin pasar di industri perhotelan, tidak hanya di tingkat nasional tetapi juga merambah ke kancah regional Asia. Ambisi ini didasarkan pada komitmen untuk terus berekspansi dan meningkatkan kualitas layanan demi meraih kepercayaan dan preferensi pelanggan yang lebih luas.

2.2.2 Misi Hotel Santika Premiere Semarang

Misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dilakukan oleh lembaga untuk mewujudkan visinya. Misi harus menjadi tujuan yang nyata dan dapat memberikan petunjuk garis besar tentang cara mencapainya. Adapun misi Hotel Santika Premiere Semarang yaitu:

"Menciptakan nilai lebih bagi *stakeholders* dengan menyajikan produk bermutu disertai pelayanan profesional yang ramah dalam mewujudkan “Sentuhan Indonesia” sebagai citra Santika."

Misi ini menggarisbawahi beberapa pilar utama antara lain:

1. Penciptaan Nilai Lebih: Hotel berkomitmen untuk memberikan nilai tambah tidak hanya kepada tamu, tetapi juga kepada seluruh *stakeholders* (pemilik, karyawan, pemasok, dan komunitas) melalui operasional bisnis yang berkelanjutan dan memberikan dampak positif.
2. Produk Bermutu: Penekanan pada penyediaan fasilitas dan layanan hotel yang berkualitas tinggi, memenuhi atau bahkan melampaui

ekspektasi tamu. Hal ini mencakup kualitas kamar, fasilitas pendukung, hingga standar kebersihan.

3. Pelayanan Profesional yang Ramah: Menghadirkan pelayanan yang tidak hanya efisien dan sesuai standar internasional, tetapi juga diwarnai dengan keramahan tulus khas Indonesia. Filosofi "Hospitality from the Heart" menjadi pedoman bagi setiap karyawan dalam berinteraksi dengan tamu.
4. Mewujudkan "Sentuhan Indonesia" sebagai Citra Santika: Misi ini menegaskan identitas Santika yang kental dengan budaya Indonesia. Hal ini diwujudkan melalui desain interior yang mengadopsi ornamen lokal, hidangan kuliner khas, hingga sikap dan etika pelayanan karyawan yang mencerminkan nilai-nilai luhur budaya Indonesia.

Melalui visi dan misi ini, Hotel Santika Premiere Semarang berupaya untuk tidak hanya menjadi penyedia akomodasi yang unggul, tetapi juga menjadi duta keramahtamahan dan budaya Indonesia di kancah domestik maupun internasional.

2.3 Budaya Hotel Santika Premiere Semarang

Budaya perusahaan diterapkan oleh Santika Indonesia Hotels & Resorts sebagai landasan utama dalam setiap aktivitas karyawan. Nilai-nilai budaya tercermin dalam cita-cita Hotel Santika, yang meliputi:

1. Bersyukur pada Tuhan Yang Maha Esa, dimana keyakinan semua manusia berkolaborasi untuk meningkatkan diri dan lingkungannya.

Nilai budaya ini diwujudkan melalui kebiasaan berdoa sebelum memulai pekerjaan dan setelah pekerjaan selesai dilakukan.

2. Profesionalisme, menekankan pentingnya sikap dan perilaku kerja yang menunjukkan pengetahuan, keterampilan, serta semangat tinggi dari karyawan dalam melaksanakan tugasnya, memenuhi standar kerja dan secara aktif berpartisipasi dalam keahlian dan kecintaan karyawan pada pekerjaannya, bekerja sesuai dengan harapan, serta aktif dalam melaksanakan penilaian dan pembaruan.
3. Kejujuran, menunjukkan perilaku jujur di tempat kerja yang berlandaskan pada norma dan nilai yang dianut perusahaan.
4. Kedisiplinan, adalah kepatuhan terhadap peraturan, prosedur, dan sistem yang ditetapkan oleh perusahaan.
5. Keterbukaan, sikap terbuka dalam menerima ide dan informasi agar dapat secara jelas menyampaikan apa yang menjadi kebutuhan, masalah, dan harapan kepada pihak-pihak terkait.
6. Kebersamaan, dorongan untuk bekerja sama, mendukung, dan terlibat aktif satu sama lain untuk menciptakan suasana kerja yang positif dan menyenangkan.
7. Tanggung Jawab Sosial, menunjukkan solidaritas dan kemanusiaan dengan memperhatikan kondisi sosial disekitar perusahaan.

2.4 Logo Hotel Santika Premiere Semarang



Gambar 2. 1 Logo Hotel Santika Premiere Semarang

Sumber: Hotel Santika Premier Semarang (2025)

Logo memiliki Huruf “HS” yang merupakan singkatan dari Hotel Santika. Kata santika berasal dari bahasa Sansekerta dan bermakna damai juga kokoh. Makna tersebut tercermin dari penggunaan warna ungu pada logo yang melambangkan keberanian dan ketegasan. Simbol tunas diantara huruf H dan S menunjukkan semangat pertumbuhan harapan. Adapun filosofi dari bentuk tunas yang terdapat pada logo tersebut, antara lain:

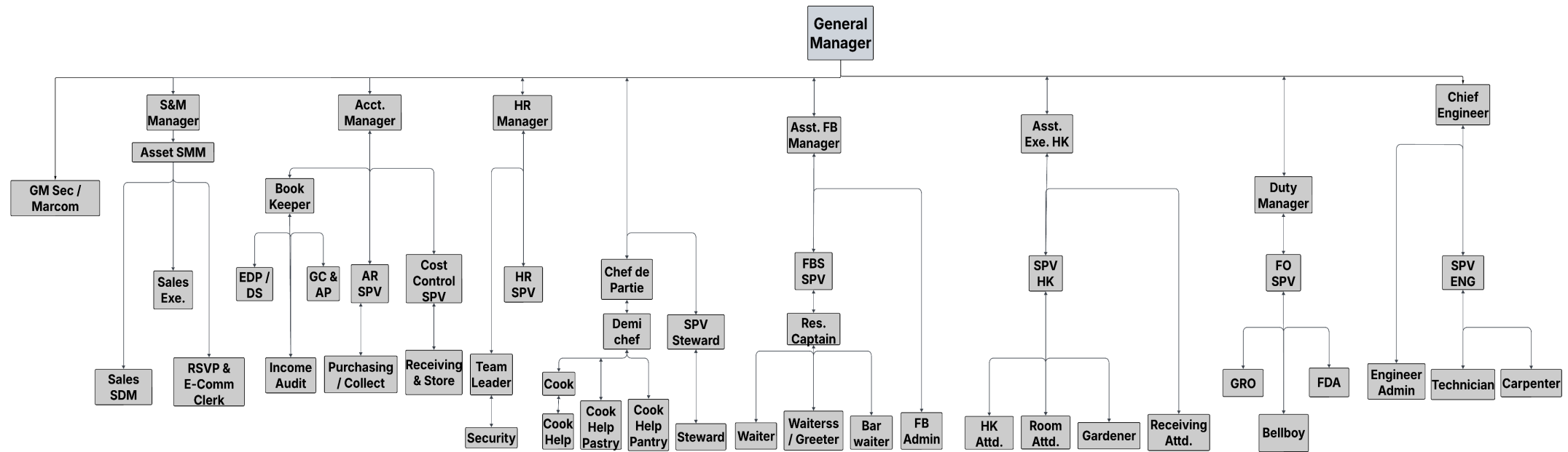
1. Bentuk tunas atau kuncup di bagian atas menunjukkan tujuan perusahaan untuk terus maju dan berkembang.
2. Tangkai daun di kanan dan kiri menunjukkan sidar progresif dan kemampuan dalam memanfaatkan peluang demi kemajuan perusahaan.
3. Arah tunas yang tumbuh ke atas melambangkan betapa pentingnya setiap tindakan operasional dan kemajuan bisnis yang berlandaskan keberanan.

4. Sulus pada sisi kiri huruf “H” menunjukkan keramahan perusahaan dalam menyambut tamu.

Selain itu, penggunaan warna hijau pada logo Hotel Santika Premiere melambangkan kekayaan alam Indonesia dengan pepohonan dan rerumputan yang diartikan sebagai simbol keteduhan bagi para tamu. Sementara itu, identitas Hotel Santika Premiere Semarang sebagai hotel berbintang empat dengan fasilitas kelas atas digambarkan dengan gaya tipografi yang mewah dan klasik pada kata “premiere. Dibagian bawahnya, tertulis kata “Semarang” sebagai penanda lokasi cabang berada di Kota Semarang.

2.5 Struktur Organisasi

Hotel Santika Premiere menggunakan struktur organisasi fungsional yang mana karyawan dikelompokkan sesuai dengan spesialisasi atau fungsi mereka. Masing-masing karyawan juga bertanggung jawab atas fungsi dari setiap bagian atau departemen mereka. Berikut struktur organisasi Hotel Santika Premiere Semarang:



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Semarang

Sumber: Hotel Santika Premier Semarang (2025)

Berdasarkan Gambar 2. 2 menunjukkan bahwa Hotel Santika Premiere Semarang memiliki struktur organisasi dengan tugas dan wewenang masing-masing. Deskripsi struktur organisasi disajikan untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang tugas, wewenang, dan tanggung jawab. Berikut deskripsi posisi pada struktur organisai Hotel Santika Premiere Semarang:

1. *General Manager*

General Manager merupakan posisi tertinggi di Hotel Santika Premiere Semarang dengan tanggung jawab utama, antara lain:

- a. Mengambil keputusan strategis bagi perusahaan;
- b. Menyusun serta menerapkan perencanaan perusahaan;
- c. Menjalankan dan memastikan penerapan budaya perusahaan;
- d. Menjalin komunikasi dan hubungan baik dengan *stakeholders*;
- e. Mengawasi serta berperan aktif dalam operasional perusahaan.

2. *Sales & Marketing Manager*

Sales & Marketing manajer memiliki memiliki peran penting dalam pengelolaan strategi pemasaran dan penjualan, dengan tanggung jawab yang meliputi:

- a. Melakukan analisis pasar serta merumuskan strategi penjualan;
- b. Menunjukkan tujuan, sasaran operasional, dan strategi penjualan perusahaan kepada konsumen;
- c. Mengelola pendapatan yang diperoleh dari hasil penjualan serta penggunaan anggaran promosi;

- d. Mengoptimalkan kinerja karyawan yang berada dibawah koordinasi dan kewenangannya.

3. Divisi *Sales & Marketing*

Divisi *Sales & Marketing* adalah divisi yang bertugas dalam menciptakan ide-ide, menjual, dan memasarkan produk hotel kepada konsumen serta menetapkan keberhasilan hotel. Semua aktivitas terkait dengan pemasaran dan penjualan adalah tanggung jawab dari divisi sales & marketing.

4. *Accounting Manager*

Accounting manager memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan aspek keuangan perusahaan, dengan tugas sebagai berikut:

- a. Mengawasi seluruh proses pembukuan serta pengendalian keuangan perusahaan;
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal guna memastikan kelancaran aktivitas perusahaan;
- c. Memantau sekaligus mengarahkan kinerja divisi akuntansi agar berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

5. Divisi *Accounting*

Divisi *accounting* adalah akuntan internal Hotel Santika Premiere. Divisi ini mempunyai tanggung jawab dalam memastikan pengelolaan administrasi serta tampilan data keuangan harian telah berjalan dengan baik. Divisi ini juga bertanggung jawab dalam memastikan

kelengkapan dokumen transaksi keuangan, serta membuat pembukuan atas semua transaksi dan laporan keuangan agar sesuai target.

6. *Human Resource Manager*

Human resource manager bertanggung jawab terhadap pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan, dengan lingkup tugas seperti:

- a. Perencanaan, menyusun program kepegawaian sesuai dengan fungsi HRM, termasuk perencanaan kebutuhan tenaga kerja secara efektif dan efisien guna mendukung tercapainya tujuan perusahaan;
- b. Pengorganisasian, menetapkan pembagian tugas, pendelegasian wewenang, serta membangun koordinasi dan integrasi antarbagian untuk menciptakan organisasi yang terstruktur;
- c. Pengarahan, memberikan arahan dan motivasi kepada seluruh karyawan agar dapat bekerja sama secara efektif dan efisien dalam mencapai target perusahaan;
- d. Rekrutmen, melaksanakan proses seleksi, penarikan, hingga penempatan tenaga kerja sesuai kebutuhan perusahaan;
- e. Pemeliharaan, menjaga serta meningkatkan kondisi mental, fisik, dan loyalitas karyawan agar tetap bersemangat dalam bekerja.

7. *Divisi Human Resource*

Human Resource merupakan divisi yang mempunyai tanggung jawab dalam memilih sumber daya manusia yang akan bergabung, memberikan pelatihan khusus kepada karyawan untuk memberikan

pelayanan terbaik, dan mengatur beberapa hal eksternal hotel yang berkaitan dengan masyarakat.

8. *Assistant Food and Beverage Manager*

Assistant food and beverage manager bertugas membantu mengelola divisi fnb, dengan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar operasional (SOP) dapur serta mendukung kerjasama tim divisi;
- b. Mengawasi ketersediaan bahan-bahan makanan yang dibutuhkan untuk mendukung operasional *kitchen*;
- c. Memantau aktivitas seluruh staf *kitchen* agar proses pengolahan makanan sesuai dengan pedoman dan standar yang berlaku.

9. *Food Beverage & Service Supervisor*

Food and Beverage supervisor memiliki tanggung jawab antara lain:

- a. Memastikan kebersihan dan kerapian fasilitas FB;
- b. Membuat laporan penggunaan bahan baku;
- c. Mengembangkan inovasi terkait menu baru sebagai variasi untuk meningkatkan kepuasan tamu.

10. *Divisi Food Beverage Product*

Divisi *Food Beverage & Product* berperan dalam pengolahan dan persiapan bahan makanan mentah dan minuman hingga siap 51 untuk disajikan. Divisi 53 ini mengolah dan menyiapkan mulai dari appetizer, soup, main course dan dessert untuk para tamu hotel.

11. *Chef de Partie (pastry)*

Chef de Partie memiliki tugas pokok sebagai berikut

- a. Membimbing, mengkoordinasikan, serta mengawasi jalannya operasional di bagian *pastry* sesuai dengan pedoman (SOP) perusahaan;
- b. Memantau kualitas seluruh produk *pastry* dan *bakery* agar sesuai dengan standar penyajian yang baik.

12. Divisi *Housekeeping*

Divisi *housekeeping* terdiri dari beberapa jabatan dengan lingkup tanggung jawab sebagai berikut:

1. *Assistant Executive Housekeeping*

Bertanggung jawab membina, mengawasi, dan memantau seluruh aktivitas di divisi *housekeeping*, serta menjamin kebersihan dan keindahan area hotel baik *indoor* maupun *outdoor* Hotel.

2. *Supervisor Housekeeper*

Mengawasi jalannya operasional *housekeeping* serta mengawasi kinerja *housekeeper* yang berada dibawah pengawasannya.

3. *Housekeeper attendant*

Bertugas menjaga kerapihan, kebersihan, kenyamanan, serta keindahan di seluruh area hotel.

4. *Room Boy*

Bertanggung jawab atas kerapihan, kebersihan, serta kelengkapan di kamar tamu.

5. *Linen + Laundry attnd*

Bertugas pengelolaan persediaan linen, layanan laundry, serta penyediaan seragam karyawan.

13. *Front Office Manager*

Front Office Manager memiliki peran penting dalam pelayanan tamu, dengan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Mengawasi dan mengarahkan seluruh kegiatan operasional *Front Office* termasuk *room sales* dan *guest relation*;
- b. Mengoptimalkan pendapatan penjualan kamar melalui pelayanan yang ramah dan strategi penjualan langsung yang efektif.

14. Divisi *Front Office*

Front Office merupakan divisi bertugas melayani penjualan dan pemesanan kamar hotel, memberikan informasi kepada calon tamu, menangani telepon, menangani barang bawaan tamu, serta melayani tamu saat *check-in* hingga saat *check-out*.

15. *Chief Engineer*

Chief Engineer merupakan posisi yang bertanggung jawab penuh terhadap kelancaran operasional teknis di hotel. Lingkup tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Mengelola pengoperasian, perawatan, serta perbaikan mesin utama hotel yang mencakup instalasi listrik, mekanik, *plumbing*, sanitasi, sistem suara dan audio, *carpentering*, hingga boiler di hotel agar berfungsi secara optimal;

- b. Mengawasi pengelolaan bangunan, pelaksanaan proyek teknis, serta melakukan evaluasi terhadap *feasibility study* yang berkaitan dengan proyek-proyek *engineering*;
- c. Memastikan seluruh peralatan dan fasilitas hotel dalam kondisi baik sehingga dapat mendukung kelancaran pelayanan terhadap tamu.

16. Divisi *Engineering*

Divisi *engineering* merupakan unit yang memiliki fungsi utama dalam perawatan, perbaikan, dan pengelolaan seluruh aset hotel. Ruang lingkup tanggung jawab divisi ini mencakup peralatan elektronik dan mekanik, pemeliharaan gedung, dan pengelolaan energi yang meliputi air, listrik, dan gas.

2.6 Bidang Usaha, Layanan dan Produk Hotel Santika Premiere

Semarang

Hotel Santika Premiere Semarang senantiasa berkomitmen memberikan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi ekspektasi sekaligus kepuasan para tamu. Tidak hanya menjadikan mutu layanan sebagai fokus utama, Hotel Santika Premiere Semarang juga menghadirkan beragam fasilitas unggulan yang dirancang untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap. Dalam upaya tersebut, Hotel Santika Premiere Semarang menyediakan berbagai sarana pendukung, diantaranya meliputi:

1. Akomodasi

Hotel Santika Premiere Semarang menawarkan pilihan kamar dengan fasilitas lengkap sesuai tipe dan kelasnya. Total tersedia 125 unit kamar yang terbagi menjadi beberapa tipe yaitu *deluxe*, *presidential suite*, *executive*, *premiere suite*, serta *premiere executive suite*. Setiap kamar dilengkapi sarana modern seperti, jaringan televisi, Wi-Fi, brankas penyimpanan, pengering rambut, dan *tea/coffee steamer*. Adapun rincian jumlah kamarnya adalah sebagai berikut:

- a. 110 unit tipe Deluxe;
- b. 8 unit tipe Premiere;
- c. 4 unit tipe Executive;
- d. 3 unit tipe Premiere Suite.

2. Fasilitas Ruang Meeting

Hotel Santika Premiere Semarang juga menawarkan berbagai e ruang pertemuan dengan kapasitas hingga 1.500 peserta yang didukung dengan *LCD screen*, *sound system*, dan peralatan pendukung lainnya. Beberapa ruang tersebut antara lain:

- a. *Borobudur Ballroom*, berkapasitas 250 orang (*U-Shape*), 600 orang (*teater*), atau 1000 tamu berdiri (koktail). Ruangan elegan ini dilengkapi *sound system*, mikrofon, dan perlengkapan rapat profesional.
- b. *Prambanan Room*, mampu menampung 50 orang (*U-shape*), 60 orang (kelas), 100 orang (teater), 60 orang (gaya makan), dan 100

orang (berdiri). Fasilitas ruang ini lengkap untuk berbagai kebutuhan caraa.

- c. *Kalasan Room*, berkapasitas 25 (teater), 25 orang (berdiri), 20 orang (gaya makan), 16 orang (*U-Shape*), dan 16 orang dengan penataan kelas.
- d. *Mendut Room*, dapat menampung maksimal 20 orang (teater), 16 orang (gaya makan), dan 12 peserta (*U-Shape*/kelas).
- e. *Sewu Room*, sesuai untuk pertemuan bisnis dengan kapasitas hingga 50 peserta.

3. *Mayangsari Restaurant*

Restauran ini menyediakan aneka menu makanan dan minuman untuk sarapan, makan siang, maupun makan malam dengan cita rasa yang beragam.

4. Kafe Delima

Kafe ini menyajikan berbagai pilihan kopi, mulaidari kopi hitam hingga kopi susu, disertai aneka makanan ringan. Setiap menu diracik dengan cita rasa khas untuk memberikan pengalaman terbaik bagi tamu.

5. *Amarta Lobby Lounge*

Ruangan ini menawarkan pilihan minuman segar serta makanan ringan dan sangat cocok menjadi lokasi untuk bersantai khususnya pada waktu malam hari.

6. Pusat Kebugaran

Hotel Santika juga menyediakan fasilitas olahraga, diantaranya *gym*, sauna, dan kolam renang yang dapat digunakan tamu untuk menjaga kebugaran.

7. Fasilitas Penunjang Lainnya

Beberapa layanan tambahan yang tersedia di Hotel Santika Premiere Semarang mencakup:

- a Jasa laundry dan pengelolaan pakaian kotor;
- b Agen penyewaan kendaraan dan perjalanan;
- c Layanan kamar 24 jam;
- d Sistem pembayaran dengan kartu kredit;
- e *Santika Shopping Arcade*;
- f Area parkir yang luas bagi tamu.

2.7 Proses Rekrutmen Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang

Sebagai salah satu hotel Bintang 4 di wilayah Semarang, Hotel Santika Premiere Semarang memiliki beberapa kriteria untuk calon karyawannya. beberapa kriterianya adalah sebagai berikut:

A. Kriteria Khusus

- 1. Pria atau Wanita
- 2. Pendidikan minimum SMA/SMK Perhotelan
- 3. Memiliki pengalaman minimal 2 tahun di posisi yang sama atau sejenis

B. Kriteria Umum

- 1. Berpenampilan rapi dan professional

2. Berkepribadian baik dan memiliki attitude positif
3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
4. Pekerja keras dan dapat bekerja dalam tim
5. Memiliki kemampuan berbahasa inggris (untuk posisi tertentu akan menjadi nilai tambah)

2.8 Identitas Responden

Identitas responden pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan responden yang diteliti yaitu karyawan Hotel Santika Premiere Semarang. Kriteria yang diberikan untuk bisa menjadi responden adalah karyawan Hotel Santika Premiere Semarang yang telah bekerja minimal selama satu tahun dan merupakan karyawan tetap. Peneliti menyebar kuesioner kepada 30 karyawan melalui HR Hotel Santika Premiere Semarang yaitu bapak Rayhan pada tanggal 27 Juni 2025 dan membutuhkan waktu selama satu bulan untuk memberikan fleksibilitas bagi karyawan yang sibuk dengan pekerjaan mereka. Sehingga, para responden dapat mengisi kuesioner dengan teliti dan tepat.

Responden pada penelitian ini adalah 30 karyawan Hotel Santika Premiere Semarang yang merupakan perwakilan secara proporsional dari semua atau delapan departemen yang ada dan berkesempatan untuk memberikan persepsi yang berbeda setiap respondennya. Responden mengisi kuesioner mulai dari identitas responden yang meliputi nama, jabatan, usia, jenis kelamin, status marital, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Selanjutnya, responden mengisi jawaban dari pertanyaan pada

seluruh variabel melalui indikator yang ada. Berikut adalah daftar karyawan yang menjadi responden pada penelitian ini:

Tabel 2. 1 Daftar Responden

No	Nama Karyawan	Jabatan	Gender
1	Dwi Lambang Prasetyo	Sales & Marketing Manager	Pria
2	Madewa Gilang P.	Social Media Officer	Pria
3	Abdul Fukhroni	Sales Executive	Pria
4	Brenand Ananta	Bookkeeper	Wanita
5	Auli Wihadi	Income Auditor	Wanita
6	Taufik Andika R.	Purchasing	Pria
7	Ahmad Z.	Store & Receiving	Pria
8	Andi Pratama	HR Manager	Pria
9	R.Arinton Kuswinarto	Chef de Partie	Pria
10	Dwi Agus Santoso	Demi Chef	Pria
11	Hafli Maulana Raharso	Cook	Pria
12	Elsa Ayu Ningsih	Cook Helper	Wanita
13	Marshella Triandhani	Cook Pastry	Wanita
14	Abel Aldinanta Prayoga	FnB Service Supervisor	Pria
15	Dewi Ayustia	Restaurant Captain	Wanita
16	Shicita Kumalaningsih	FnB Admin	Wanita
17	Galih Apippangestu	Waiter	Pria
18	Zulianto Ibrahim	Executive Housekeeper	Pria
19	Rohadi Kurniawan	Housekeeper Supervisor	Pria
20	Syahfrul M.	Housekeeping Attendant	Pria
21	Rifa Khoirurrizal	Housekeeping Attendant	Pria
22	M. Dames Atmaja	Housekeeping Attendant	Pria
23	Bayu Akbar Putra	Room Attendant	Pria
24	Candra Kurniawan	Front Office Supervisor	Pria
25	Taufik Ahmadin	Guest Relation Officer	Pria
26	Riko Dwi	Front Desk Agent	Pria
27	Supriyadi	Chief Engineer	Pria
28	Oktaviani Ratna S	Engineering Admin	Wanita
29	Dwipri Dewantoro	Engineering Supervisor	Pria
30	Guntur Bayu Pamungkas	Technician (Electrical)	Pria

Sumber: Data primer yang diolah penulis (2025)

2.8.1 Komposisi Responden Berdasarkan Usia

Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang memiliki usia yang berbeda-beda. Berikut data responden berdasarkan usia:

Tabel 2. 2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
20 – 24	12	40
25 – 29	4	13,33
30 – 34	9	30
35 $\geq$	5	16,67
Jumlah	30	100

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2. 2 menunjukkan bahwa usia responden yang dominan adalah 20 – 24 tahun dengan jumlah 12 karyawan (40%) dan usia yang paling sedikit adalah usia 25 – 29 dengan jumlah responden sebanyak 4 karyawan (13,33%). Responden dengan usia 30 – 34 berjumlah 9 karyawan (30%) serta responden dengan usia 35 $\geq$ berjumlah 5 karyawan (16,67%).

2.8.2 Komposisi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Informasi mengenai lama bekerja disajikan untuk mengetahui distribusi kuesioner yang didasarkan pada masa bekerja minimal satu tahun. Berikut data responden berdasarkan lama bekerja karyawan:

Tabel 2. 3 Komposisi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama kerja	Frekuensi	Persentase
≥ 1 tahun	14	46,67
> 2 - 3 tahun	5	16,67
> 4 - 5 tahun	2	6,67
> 5 tahun	9	30
Jumlah	30	100

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2. 3 menunjukkan mayoritas responden lama bekerja pada Hotel Santika Premiere Semarang adalah ≥ 1 tahun yaitu sebanyak 14 karyawan (46,67%). Responden dengan rentang lama kerja $> 4 - 5$ tahun yaitu sebanyak 2 karyawan (6,67%) adalah responden dengan lama bekerja paling sedikit. Responden dengan rentang lama kerja $> 2 - 3$ tahun yaitu sebanyak 5 karyawan (16,67%) dan rentang > 5 tahun sebanyak 9 karyawan (30%).

2.8.3 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karyawan pada Hotel Santika Premiere Semarang meliputi jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Berikut adalah data responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 2. 4 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki - laki	23	76,67
Perempuan	7	23,33
Jumlah	30	100

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2. 4 diketahui bahwa mayoritas responden adalah Laki – laki dengan jumlah 23 karyawan (76,67%), sedangkan responden Perempuan sebanyak 7 karyawan (23,33%).

2.8.4 Komposisi Responden Berdasarkan Status Marital

Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang terdiri dari status menikah dan single. Berikut data responden berdasarkan status marital:

Tabel 2. 5 Komposisi Responden Berdasarkan Status Marital

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Lajang	11	36,67
Menikah	19	63,33
Jumlah	30	100

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2. 5 diketahui bahwa mayoritas responden adalah berstatus menikah sebanyak 19 karyawan (63,33%), sedangkan karyawan dengan status single sebanyak 11 karyawan (36,67%).

2.8.5 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Identitas pendidikan terakhir responden disajikan dengan tujuan untuk mengetahui distribusi tingkat pendidikan responden karyawan Hotel Santika Premiere Semarang. Berikut adalah data pendidikan terakhir responden:

Tabel 2. 6 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SMA Perhotelan	13	43,33
Diploma	12	40
Sarjana S-1	5	16,67
Jumlah	30	100

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2. 6 diketahui bahwa responden dengan jumlah terbanyak terdapat pada responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 13 karyawan dengan persentase 43,33%. Responden dengan tingkat pendidikan terakhir Sarjana S-1 sebanyak 5 (16,67%) dan merupakan responden dengan jumlah paling sedikit. Sedangkan responden dengan Pendidikan terakhir Diploma sebanyak 12 karyawan dengan persentase 40%.