



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Profil Perusahaan

##### 2.1.1 Sejarah Perusahaan

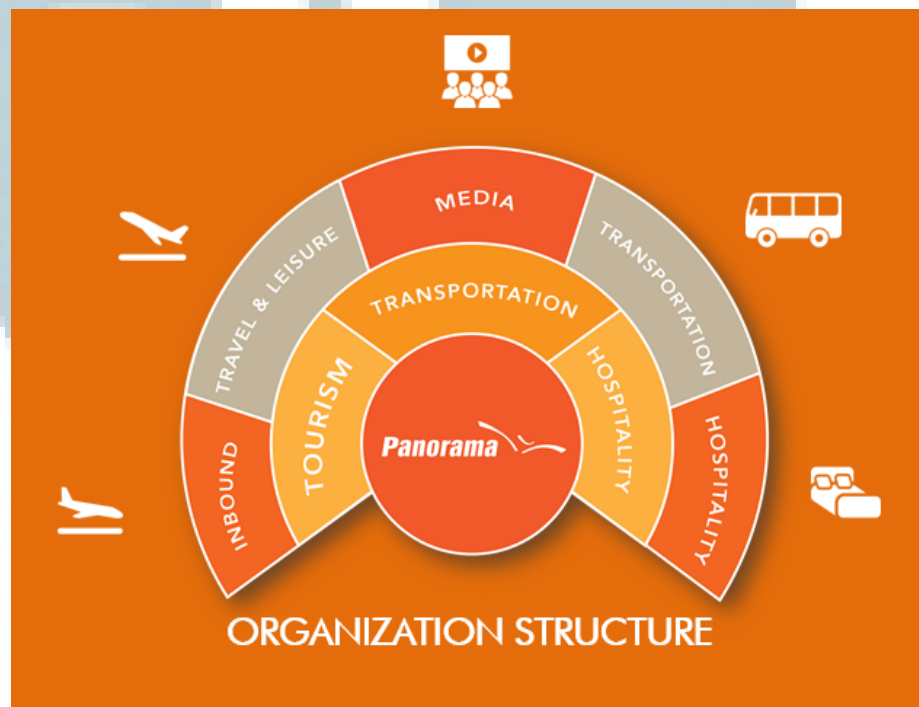
Adhi Tirtawisata, mendirikan perusahaan pada tahun 1972 dan pada awalnya menjalankan perusahaan sebagai *tour* dan *travel* masing-masing perusahaan di Jakarta. Melalui pengabdianya, Adhi Tirtawisata menciptakan Panorama mulai dari kantornya yang kecil, memiliki dan mengoperasikan pelatih turis, usahanya mulai melayani dan menangani turis dari luar negeri, serta penjualan tiket pesawat kepada pelanggan domestik.

Seiring waktu, Adhi Tirtawisata membawa Panorama sebagai perusahaan yang diperhitungkan dalam industri pariwisata di Indonesia. Pada tahun 1995 perusahaan telah berkembang jauh dan berubah menjadi sebuah perusahaan bernama PT Panorama Sentrawisata dengan 4 pilar bisnis: *Inbound Tours*, *Outbound Tours*, *Transportation*, dan *MICE* (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*).

Pada tahun 2001, PT. Panorama Sentrawisata berubah menjadi perusahaan publik (PANR), dan sejak saat itu mulai menghubungkan dengan beberapa mitra strategis nasional dan global. Semakin berkembangnya usaha pariwisata Indonesia membuat Panorama semakin berkembang. Pada tahun 2010, Panorama menambah sektor bisnis baru yaitu *Hospitality*. Panorama mengembangkan usahanya bukan hanya di bidang *tourism* tapi juga di bidang *transportation* dan *hospitality*. Dan

sekarang, setelah lebih dari 40 tahun perjalanan, perusahaan berubah menjadi sebuah kelompok perusahaan yang terintegrasi yaitu Panorama Group yang resmi dibentuk pada tahun 2012 yang memiliki tiga sektor bisnis yaitu *tourism, transportation* dan *hospitality*.

Panorama Group tetap fokus pada tiga sektor usaha: *Tourism, Transportation, Hospitality* dan sekarang beroperasi dengan lima pilar usaha: *Inbound, Travel & Leisure, Media, Transportation, dan Hospitality*.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Panorama Group  
(sumber: Presentasi Panorama 2015)

### 2.1.2 Logo Perusahaan

Logo Panorama bernama *Flying Boy*. Logo ini menggambarkan seorang anak laki-laki yang sedang diangkat ke udara dengan tangan membentang, menggambarkan masa kecil pendiri Panorama yakni Adhi Tirtawisata yang semasa kecilnya sering diangkat ke atas oleh ayahnya, “Saya merasa dapat melihat dunia lebih luas dan indah ketika saya berada di udara” tuturnya.



**Panorama**

Gambar 2.2 Logo Panorama

### 2.1.3 Visi, Misi, Nilai dan Jiwa layanan

#### a. Visi

Menjadikan dunia milik Panorama dengan:

1. Menjadi pemimpin industri sejati disemua bidang usaha yang kami lakukan.
2. Memiliki kehadiran dan daya saing yang kuat ditingkat lokal dan global.

3. Menynergikan segenap sumber daya yang dimiliki untuk memaksimalkan manfaat kepada para pemangku kepentingan (pelanggan, rekan, karyawan, pemilik perusahaan, dan lingkungan)
4. Ikut serta dalam menciptakan nilai-nilai yang bermanfaat secara berkelanjutan bagi kehidupan manusia.

**b. Misi**

1. Kami adalah sebuah kelompok perusahaan terintegrasi yang bergerak di bidang *Tourism, Transportation, Hospitality*, dan bidang usaha terkait lainnya.
2. Dengan handal dan sepenuh hati kami memberikan pengalaman-pengalaman unik yang menyenangkan melalui layanan yang inovatif dan prima.
3. Kami memberikan kepuasan kepada para pemangku kepentingan (pelanggan, rekan, karyawan, pemilik perusahaan, dan lingkungan) dengan pertumbuhan dan manfaat yang berkelanjutan.
4. Kami “Menjadikan Panorama milik dunia”

**c. Nilai**

1. *Synergy* (Sinergi)

Saling melengkapi dan memanfaatkan kelebihan yang ada untuk mencapai hasil yang lebih baik. Komunikasi aktif adalah syarat utama.

2. *Pursuit of excellence* (Keprimaan)

Berjuang terus menerus menjadi yang terbaik dalam setiap hal yang dilakukan.

3. *Integrity* (Integritas)

Adil dan menjunjung tinggi etika bisnis.

4. *Reliability* (Kehandalan)

Bekerja sungguh-sungguh dalam memenuhi setiap komitmen.

5. *Innovative and Proactive* (Inovatif dan Proaktif)

Terus-menerus mencari cara baru untuk memberikan layanan dan nilai yang unik dan cerdas mengantisipasi semua tantangan.

6. *Truly Care* (Peduli)

Penuh kasih dan peduli kepada sesama manusia dan lingkungan.

**d. Jiwa layanan**

1. *Reliability* (Handal)

Melayani sesuai komitmen dengan konsisten.

2. *Convenience* (Mudah)

Memberikan banyak kemudahan bagi pelanggan.

3. *Comfort* (Nyaman)

Memberikan banyak kenyamanan bagi pelanggan.

4. *Fair value* (Adil)

Menghasilkan manfaat yang terbaik untuk semua.

5. *Unique Experiences* (Pengalaman Unik)

Menciptakan pengalaman yang khas dan berkesan.

6. *Flexible Solution* (Solusi yang Fleksibel)

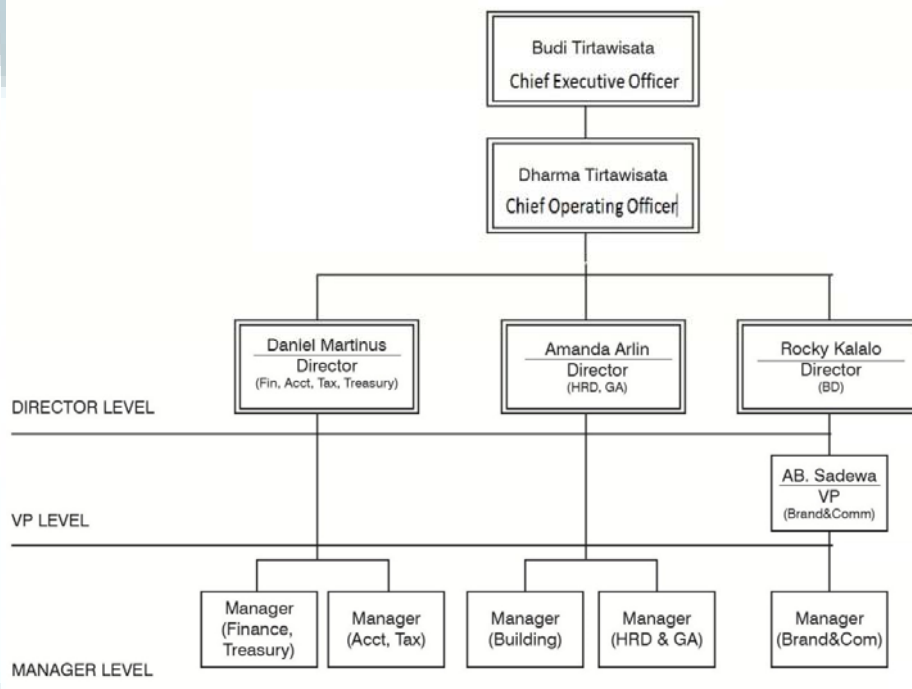
Handal dalam menangani kebutuhan dan harapan pelanggan.

7. *Recognition* (Menghargai)

Menghargai dan menghormati setiap pelanggan.

## 2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

### 2.2.1 Struktur Organisasi



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Panorama Group

### 2.2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Divisi *Brand and Communications* Panorama Group dibentuk pada 2 Januari 2013. Latar belakang dibentuknya divisi *Brand and Communications* Panorama Group, karena Panorama Group sekarang ini telah memiliki banyak unit usaha, oleh karena itu dibentuk divisi *Brand and Communications* sebagai langkah strategis dalam mengelola seluruh unit usaha yang dimilikinya. *Brand and Communications* juga berperan sebagai pemimpin divisi *public relations* semua unit di Panorama Group.

Divisi *Brand and Communications* dipimpin oleh AB Sadewa selaku *Vice President Brand and Communications* Panorama Group yang memiliki wewenang membuat kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan *public relations* dan komunikasi di Panorama Group. AB Sadewa dibantu oleh Christine Lie selaku *Manager Media and Communications* Panorama Group. Christine Lie memiliki wewenang menjalankan semua kebijakan-kebijakan yang telah diputuskan oleh AB Sadewa selaku *Vice President Brand and Communications* Panorama Group. Christine Lie juga bertugas untuk mengkomunikasikan semua kebijakan-kebijakan yang telah diputuskan oleh AB Sadewa kepada seluruh divisi *public relations* disetiap unit usaha yang ada di Panorama Group.