



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 Hotel

Ara Hotel Gading Serpong berada di bawah naungan Parador Hotels & Resorts, yaitu perusahaan manajemen hotel yang didirikan oleh PT Paramount Enterprise. Lokasi kantor pusat Parador Hotels & Resorts berada di Soho Park, *Office Complex*, Gading Serpong dan perusahaan ini mengelola beberapa *hotels* dan *resorts*, yaitu sebagai berikut.

- a. Vega Hotel, yaitu hotel bintang lima (masih dalam proses perencanaan).
- b. Atria Hotel, yaitu hotel bintang empat yang berada di Magelang, Malang, dan Gading Serpong.
- c. Atria Residences yang berada di Gading Serpong.
- d. ARA Hotel, yaitu hotel bintang tiga yang berada di Gading Serpong.
- e. Fame Hotel, yaitu hotel bintang dua yang berada Bali, Gading Serpong, dan Jayapura.
- f. HA-KA Hotel, yaitu hotel bintang dua yang berada di Semarang.
- g. Starlet Hotel, yaitu hotel bintang satu di Gading Serpong dan Jakarta *Airport*.

ARA Hotel Gading Serpong merupakan hotel bintang tiga pertama di Gading Serpong yang dikelola oleh Parador Hotels & Resorts. Hotel ini sudah berdiri selama 5 tahun, yaitu dari 14 Mei 2014.

2.1.1 Logo ARA Hotel Gading Serpong

2.1 logo ARA Hotel Gading Serpong



Sumber: Dokumen ARA Hotel Gading Serpong

Logo ini melambangkan ARA Hotel Gading Serpong sebagai hotel yang menyenangkan, nyaman, kekinian, berkualitas, terpercaya, dan berbasis fasilitas teknologi yang cocok untuk pebisnis *professional*.

2.1.2 Visi dan Misi ARA Hotel Gading Serpong

ARA Hotel Gading Serpong mengacu pada visi dan misi Parador Hotels & Resorts, yaitu sebagai berikut.

Visi ARA Hotel Gading Serpong adalah menjadi garam dan terang dalam dunia keramah-tamahan perhotelan di seluruh Indonesia.

Misi ARA Hotel Gading Serpong adalah memastikan para tamu dan pelanggan menikmati pengalaman yang berkesan dengan memberikan pelayanan prima dan keramah-tamahan yang tulis dari hati.

2.1.3 Konsep ARA Hotel Gading Serpong

a. Klasifikasi Bintang

Ada beberapa persyaratan hotel bintang tiga, yaitu setidaknya memiliki 30 kamar tipe standar dengan luas kamar minimum 24 m² dan setiap kamar harus mempunyai fasilitas yang lengkap. Selain itu, hotel juga harus mempunyai fasilitas olah raga atau rekreasi, dan restoran yang dikelola oleh manajemen hotel sendiri (Tiket.com, 2019).

ARA Hotel Gading Serpong sudah memenuhi persyaratan tersebut dan telah diklasifikasikan sebagai hotel bintang tiga oleh Lembaga Sertifikasi Megah Tritunggal Mulia. Hotel ini mempunyai *lobby* dan 135 kamar dengan luas 24 m². Setiap kamarnya mempunyai fasilitas yang lengkap seperti kamar mandi, toilet, telepon, *wifi*, televisi, dan AC. Para tamu juga dapat menikmati fasilitas lain yang disediakan, yaitu *YuGo Restaurant*, *Anima Pool Side Lounge*, dan *semi olympic swimming pool*.

b. Klasifikasi Lokasi

ARA Hotel Gading Serpong dapat diklasifikasikan sebagai *city hotel* karena terletak di pusat jantung kota Tangerang, tepatnya di Gading Serpong yang merupakan area rekreasi, kuliner, dan pusat bisnis. (Jenis Hotel info).

c. Klasifikasi Jenis Tamu yang Menginap

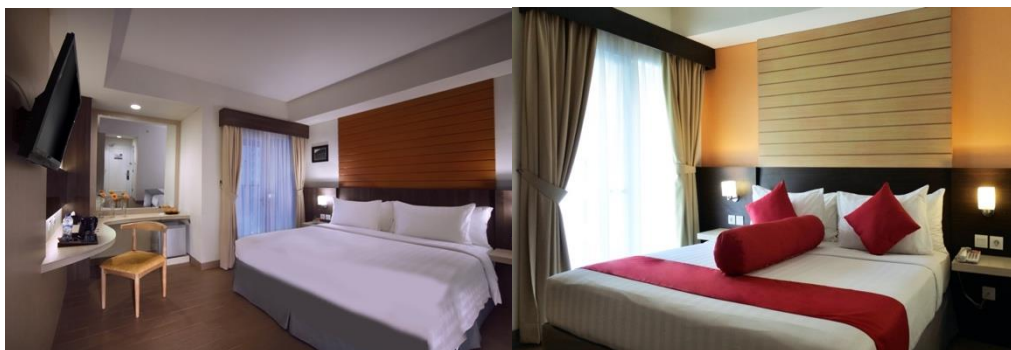
Tamu yang menginap di ARA Hotel Gading Serpong sebagian besar berasal dari kategori pemerintah dan perusahaan. Selain itu, kategori tamu lainnya adalah keluarga, tetapi jumlah kategori tamu ini masih di bawah jumlah tamu pada kategori pemerintah atau perusahaan yang sering mengadakan aktivitas *business trip* di ARA Hotel Gading Serpong. Maka dari itu, ARA Hotel Gading Serpong dapat diklasifikasikan sebagai *business hotel*.

2.1.4 Fasilitas dan Layanan ARA Hotel Gading Serpong

ARA Hotel Gading Serpong mempunyai 123 kamar tipe *superior room* dengan luas 24 m² dan fasilitas seperti kamar mandi, peralatan mandi, toilet, *hair dryer*, telepon, *wifi*, televisi, kulkas, *safety box*, teknologi pengaman di pintu, meja, balkon, dan AC.

Kemudian 13 kamar tipe *deluxe room* dengan luas 24 m² dan fasilitas seperti kamar mandi, peralatan mandi, toilet, *hair dryer*, telepon, guling, *wifi*, kulkas, televisi, *safety box*, *mini bar*, teknologi pengaman di pintu, meja, balkon, dan AC.

Gambar 2.2 Kamar Tipe *Superior & Deluxe Room*



Sumber: Dokumen ARA Hotel Gading Serpong

Terdapat 7 *meeting room* sebagai fasilitas MICE (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*) yang di tawarkan oleh ARA Hotel Gading Serpong dengan pemandangan yang mengarah ke *semi olympic swimming pool* dan *mini water park*.

Luas *meeting room* dimulai dari 43,2 m² hingga 217,50 m² dengan kapasitas 50 hingga 200 orang.

Gambar 2.3 *Meeting Room*



Sumber: Dokumen ARA Hotel Gading Serpong

ARA Hotel Gading Serpong mempunyai fasilitas olah raga dan rekreasi anak-anak, yaitu *semi olympic swimming pool* yang dirancang dengan perbedaan ketinggian kolam yang menyesuaikan dengan usia tamu, yaitu mulai dari kolam khusus anak-anak, remaja, dan dewasa. *Semi olympic swimming pool* juga memiliki wahana *mini water park* dengan permainan berupa enam luncuran air dan satu ember tumpah.

Gambar 2.4 *Semi Olympic Swimming Pool*



Sumber: Dokumen ARA Hotel Gading Serpong

YuGo Restaurant merupakan *restaurant* yang dikelola sendiri oleh ARA Hotel Gading Serpong. Restoran ini terfokus pada konsep *Japanese restaurant*. Di samping itu, *YuGo Restaurant* juga menyajikan *western, indonesian, dan asian food*. Restoran ini memiliki ruangan *indoor* dan *outdoor*. Pada ruangan *outdoor*

tamu akan disuguhkan pemandangan yang mengarah pada *semi olympic swimming pool dan mini water park*. Selain itu, *Anima Pool Side Lounge* juga merupakan fasilitas lainnya yang menyajikan berbagai jenis *beverages* untuk para tamu. Fasilitas ini berada di dekat *semi olympic swimming pool dan mini water park*.

Gambar 2.5 YuGo Restaurant dan Anima Pool Side Lounge

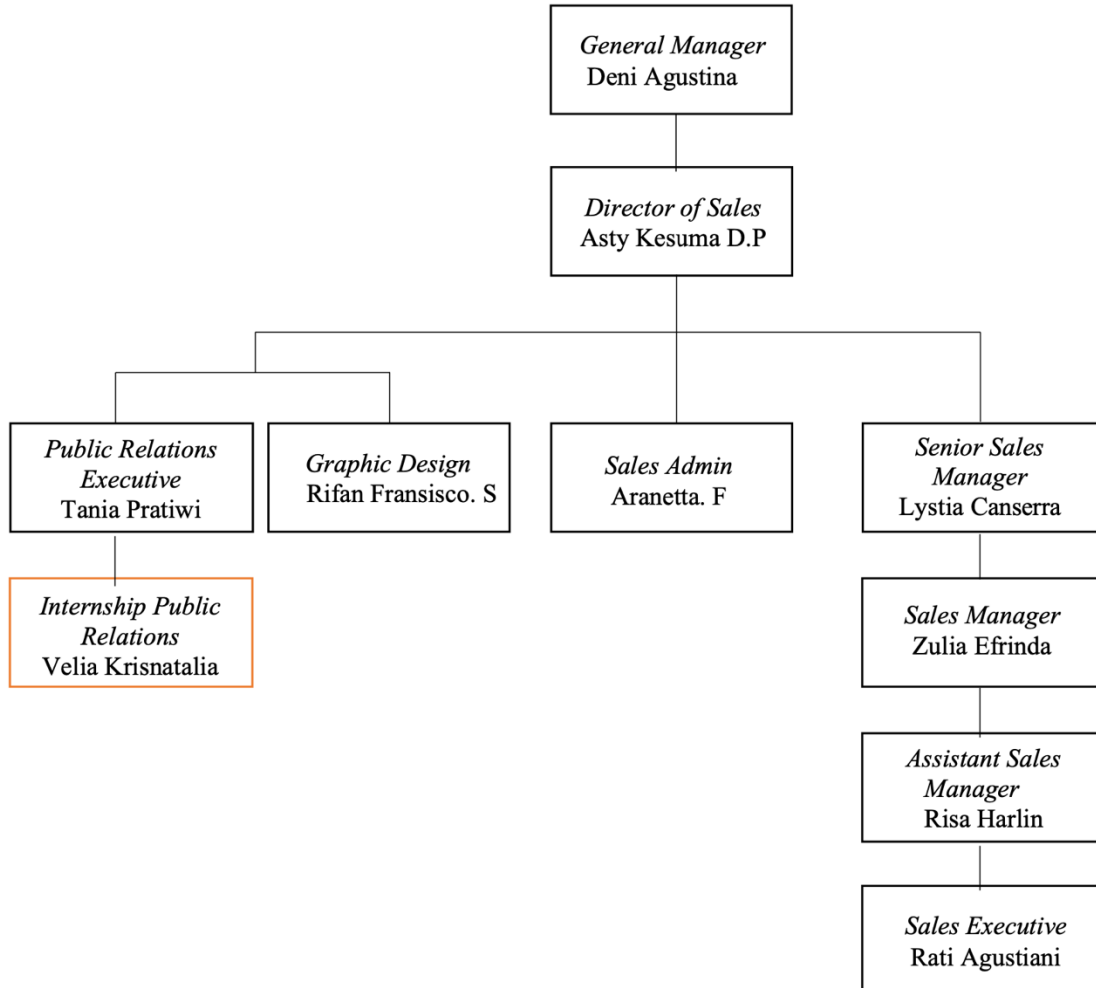


Sumber: Dokumen ARA Hotel Gading Serpong

Layanan yang disediakan oleh ARA Hotel Gading Serpong untuk para tamunya adalah *in-room massage*. Selain itu tamu juga dapat memperoleh pelayanan *dine-in room*, layanan transportasi, dan juga layanan *laundry*

2.2 Ruang Lingkup Divisi Terkait

Bagan 2.1 Struktur Organisasi ARA Hotel Gading Serpong



Sumber: Dokumen ARA Hotel Gading Serpong

Setiap bagian dalam bagan di atas memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda, yaitu sebagai berikut.

a. *General Manager* (GM)

Berdasarkan bagan di atas, maka kedudukan tertinggi di pegang oleh Deni Agustina, selaku *General Manager* (GM) yang mempunyai tanggung jawab untuk memimpin ARA Hotel Gading Serpong. Deni mempunyai wewenang dalam mengambil keputusan penting dan turut merencanakan, melaksanakan, mengoordinasi, mengawasi proses penganggaran di hotel, kemudian merencanakan

dan mengontrol kebijakan hotel. Selain itu, Deni juga berperan penting dalam memotivasi karyawan.

b. *Director of Sales (DOS)*

Asty Kesuma, *Director of Sales (DOS)* ARA Hotel Gading Serpong merupakan pemimpin dalam departemen *sales & marketing*, sehingga bertanggung jawab dalam pencapaian *hotel revenue* dan *hotel occupancy target*. Sebagai DOS, Asty menyusun strategi, menganalisis, dan membuat promosi, sehingga dapat mencapai target departemennya. Asty juga bertanggung jawab dalam memantau dan memastikan *sales plan* dan *daily sales activity* berjalan dengan lancar. Di samping itu, beliau berwenang dalam mengambil keputusan penting, seperti menentukan *allotment* dan *inquiry* yang akan tawarkan. DOS juga bertanggung jawab dalam membuat perencanaan *revenue stream* dan memberikan *monthly report* kepada GM ARA Hotel Gading Serpong dan pihak Parador Hotels and Resorts. Asty juga terjun langsung dalam kegiatan *sales call*.

c. *Public Relations Executive (PRE)*

Tania Pratiwi, selaku *Public Relations Executive (PRE)* bertanggung jawab dalam menjaga hubungan dengan pihak eksternal dan internal hotel, yaitu membangun *media relations* yang baik, mengadakan aktivitas *corporate social responsibility (CSR) event*, dan membangun *engagement* dengan para tamu, baik secara langsung atau pun *online* melalui media sosial, *website*, dan lain-lain. Sebagai PR, Tania berkewajiban dalam meningkatkan *brand awareness* dan *brand image* ARA Hotel Gading Serpong. Hal ini dicapai dengan membuat dan mengirimkan *press release* kepada media, membuat dan meningkatkan promosi di *platform online* dan *offline*, membuat konten media sosial yang menarik, membangun kerjasama dengan *influence*, dan lain-lain. Tania bertanggung jawab dalam memantau, mengontrol, dan mengoordinasikan aktivitas *Graphic Design (GD)* dan memastikan implementasi *Graphic Standar Manual (GSM)* berjalan dengan tepat. Pada periode tertentu, Tania akan membuat laporan seluruh aktivitasnya sebagai PRE, yaitu dalam bentuk *weekly, monthly, and stewardship report* kepada DOS ARA Hotel Gading Serpong dan *Corporate Communications* Parador Hotels & Resorts.

Aktivitas PR ARA Hotel Gading Serpong merupakan aktivitas yang juga dijalankan oleh penulis yang melakukan *Internship Public Relations* di ARA Hotel Gading Serpong dalam departemen *Sales & Marketing*. Penulis terlibat langsung dalam aktivitas dan implementasi strategi untuk meningkatkan *brand awareness*, *brand image*, dan *sales* ARA Hotel Gading Serpong.

d. *Graphic Design* (GD)

Rifan Fransisco merupakan *Graphic Design* (GD) ARA Hotel Gading yang bertanggung jawab dalam membuat materi visual seperti foto, video, dan *design e-poster*, *billboard*, *banner*, *backdrop*, dan materi visual lainnya. Hal ini digunakan untuk keperluan dari berbagai departemen, yaitu departemen *Sales & Marketing*, *Food & Beverages*, *House Keeping*, *Front Office*, dan *Human Resource*. Hasil *design* GD biasanya digunakan sebagai materi promosi, media sosial, pengumuman, ucapan hari raya, atau pun untuk memperkenalkan fasilitas baru. Di samping itu, GD juga mempunyai tugas dalam mendokumentasikan berbagai aktivitas hotel.

e. *Sales Admin* (SE)

Aranetta, selaku *Sales Admin* (SE) berkewajiban dalam berbagai kegiatan administrasi seperti membuat laporan *Revenue Management Control* (RMC), yaitu laporan mengenai *daily revenue* dan *forecast*, kemudian membuat *weekly report* dan membantu tim *sales* dalam membuat BEO (*Banquet Event Order*). BEO tersebut kemudian akan diinformasikan kepada tim operasional hotel, sehingga dapat mempersiapkan *event* yang akan berjalan di ARA Hotel Gading Serpong. Sebagai SE, Aranetta juga bertanggung jawab dalam menangani *walk in guest* dengan menjelaskan dan menunjukkan berbagai fasilitas ARA Hotel Gading Serpong secara langsung.

f. *Senior Sales Manager* (SSM)

Lystia Canserra selaku *Senior Sales Manager* (SSM) bertanggung jawab dalam memantau, mengoordinasi, dan memastikan aktivitas *daily operational sales*, yaitu memetakan jadwal dan menentukan segmentasi target *sales call* yang akan di kunjungi oleh para *sales*. Dalam menjalankan pekerjaannya, SSM juga aktif dalam kegiatan *sales call*, *personal selling*, dan *direct marketing* kepada targetnya, yaitu pada segmen *government*. Lystia juga berkewajiban untuk mencapai 21%

target *revenue offline* dan *banquet*. Selain itu, SSM bertugas memastikan implementasi *action plan* oleh anggota tim *sales* berjalan dengan lancar, sehingga dapat mempertahankan dan menambah jumlah tamu hotel. Pada periode tertentu SSM berkewajiban menyediakan *data, weekly and monthly sales report* kepada DOS dan mempunyai wewenang untuk menjadi *second layer* DOS apabila DOS berhalangan hadir.

g. *Sales Manager* (SM)

Zulia Afrinda, selaku *Sales Manager* (SM) bertanggung jawab dalam meningkatkan jumlah *sales* ARA Hotel Gading Serpong, yaitu dengan mencapai 17% dari target *revenue offline* dan *banquet*. Maka dari itu, aktivitas SM adalah *telemarketing, direct sales, personal selling*, dan *sales call* dengan target di segmen *corporate* dan *government*. Melalui kegiatan tersebut diharapkan dapat mempertahankan dan menambah jumlah tamu yang akan menginap dan menggunakan fasilitas ARA Hotel Gading Serpong.

h. *Assistant Sales Manager* (ASM)

Risa Harlin, selaku *Assistant Sales Manager* (ASM) di departemen *sales* memiliki kemiripan dalam ruang lingkup aktivitas kerjanya dengan SM. Namun, perbedaannya terletak pada segmentasi target dan persentase target *sales* yang harus dicapai. Sebagai ASM, *target sales* yang dimiliki Risa lebih kecil dibandingkan SSM, SM, dan SE, yaitu 14% dari target *revenue offline* dan *banquet*. Di samping itu, ASM ARA Hotel Gading Serpong terfokus pada target di segmen *government*.

i. *Sales Executive* (SE)

Jabatan *Sales Executive* (SE) ARA Hotel Gading Serpong dipegang oleh Rati Agustiani. Sebagai SE, Rati bertanggung jawab dalam memperkenalkan dan menawarkan fasilitas ARA Hotel Gading Serpong kepada target di segmen segmentasi *corporate, social event*, dan *government* melalui aktivitas *sales call, personal selling*, dan *direct marketing*. Secara garis besar, aktivitas SE sebenarnya serupa dengan SSM, SM dan ASM yaitu untuk meraih target pada segmentasi tertentu agar dapat meraih *sales target*. Namun, terdapat perbedaan pada persentase *target sales* SE, yaitu hanya 10% dari target *revenue offline* dan *banquet*. Angka presentase ini menunjukkan angka yang lebih kecil dibandingkan dengan anggota *sales* di atasnya.