



### **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 Perusahaan

##### 2.1.1 Profil Wyndham Casablanca Jakarta

Wyndham Hotels & Resorts adalah salah satu *franchise* hotel terbesar di dunia dan dan penyedia layanan manajemen hotel terbaik yang memiliki lebih dari 9.000 hotel di 80 negara lebih pada 6 benua dan memiliki lebih dari 798.000 kamar hotel di seluruh dunia. Lalu, Wyndham Hotels & Resorts memiliki 20 brand hotel ternama, diantaranya adalah Super 8, Days Inn, Ramada, Microtel Inn & Suites, La Quinta, Wingate, AmericInn, Hawthorn Suites, The Trademark Collection, dan Wyndham. Selain itu, lebih dari 400 properti telah di manage dibawah naungan perusahaan ini.

Pada tanggal 31 Desember 2018, Wyndham Hotels & Resorts resmi membuka Wyndham Casablanca Jakarta. Hotel ini adalah hotel Wyndham keenam di Indonesia dan pertama di Jakarta. Wyndham Casablanca Jakarta adalah hotel bintang lima yang terletak di Jakarta Selatan, berlokasi dekat dengan kawasan bisnis utama kota, kedutaan besar dan beberapa area mal seperti Mal Kota Kasablanka yang beralamat di Jl. Casablanca No.Kav. 18, RT.4/RW.12, Menteng Dalam, Jakarta, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Kontak yang bisa dihubungi pada hotel ini melalui nomor telpon +62 21 828 2000. Selain itu, alamat website yang bisa dikunjungi adalah [www.wyndhamcasablancajakarta.com](http://www.wyndhamcasablancajakarta.com).

Hotel ini sebelumnya bernama Hotel Park Lane, lalu berubah menjadi Wyndham Casablanca Jakarta. Pergantian *brand* ini resmi ditandatangani oleh Presiden dan Direktur Utama Pengembangan Internasional Wyndham Destinations, Barry Robinson dan pemilik PT Staco Graha, Irianto Lim.

Wyndham Casablanca Jakarta memiliki 12 *meeting room* dan 280 kamar yang terdiri atas 36 kamar *residences*, 186 Grand Deluxe Room, 37 Executive Room, 20 Executive Business Room, 20 Junior Suite, dan 1 Presidential Suite.

Hotel ini cocok untuk menggelar *event* dan *meeting* bagi para pebisnis pada perjalanan bisnis mereka. Selain itu, hotel ini juga cocok bagi para *traveller* untuk merasakan liburan singkat di tengah kesibukan kota pada program *Weekend Staycation* yang terjadi setiap minggu. Berikut ini adalah bentuk logo dari Wyndham Casablanca Jakarta.

Gambar 2.1 Logo Wyndham Casablanca Jakarta



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

### 2.1.2 *Mission and Values*

*Mission* dari Wyndham adalah untuk membuat perjalanan ke hotel menjadi mungkin bagi semua orang. Kemana pun mereka pergi, Wyndham akan selalu ada untuk menyambut mereka. Pemilik Wyndham memainkan peran penting dalam menjalankan misi ini di hotel-hotel milik Wyndham di seluruh dunia.

*Values* dari Wyndham mewakili prinsip-prinsip yang digunakan untuk memandu setiap keputusan.

- a. *Integrity* : Wyndham berpegang teguh pada standar yang tinggi dan beroperasi dengan kebenaran dan transparansi.
- b. *Accountability*: Wyndham menghormati komitmennya dan memberikan hasil yang terbaik.
- c. *Inclusive* : Wyndham menyambut semua orang, menghormati segala perbedaan di antara manusia, budaya, ide, dan pengalaman.
- d. *Caring* : Wyndham memberikan waktu, perhatian, dan tindakannya secara dermawan.
- e. *Fun* : Wyndham mencintai apa yang mereka lakukan, dan menyampaikan kecintaannya kepada para tamu.

### **2.1.3 Nilai yang Dianut Wyndham Casablanca Jakarta**

Nilai yang dianut oleh seluruh karyawan hotel Wyndham yang ada di dunia adalah CARE, yaitu.

- a. *Communicate*, untuk selalu berkomunikasi antara atasan maupun bawahan tanpa adanya rasa tidak nyaman. Wyndham juga mengajarkan untuk lebih banyak mendengar daripada berbicara yang mana sesuai dengan bagaimana manusia diciptakan, yaitu jumlah telinga yang lebih banyak daripada mulut.
- b. *Appreciate*, untuk selalu menghargai orang lain yang sudah berusaha walaupun hasilnya belum maksimal dan untuk selalu memuji serta menyemangati orang lain atas usahanya.
- c. *Respect*, untuk selalu menghormati atasan maupun bawahan karena semua yang bekerja di Wyndham sama-sama manusia, semua derajatnya dianggap sama.
- d. *Educate*, untuk saling mengajarkan dan tidak menyimpan ilmu sendiri di antara atasan maupun bawahan. Di Wyndham, semua karyawan saling belajar dan mengajarkan satu sama lain.

### **2.1.4 Fasilitas Hotel**

#### **2.1.4.1 Fasilitas Akomodasi**

##### **1. Grand Deluxe Room**

Total kamar dari tipe ini adalah 186 ruangan memiliki luas sebesar 40 sqm dilengkapi dengan sebuah meja kerja yang nyaman sehingga cocok bagi para pebisnis dan *traveller*. Setiap ruangan ini memiliki TV LCD, *bathtub*, dan akses Wi-Fi.

Gambar 2.2 Grand Deluxe Room Wyndham Casablanca Jakarta



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

## 2. Executive Room

Total kamar dari tipe ruangan ini adalah 37 ruangan dengan luas sebesar 40 sqm terletak di lantai 16 dan 17. Dengan menginap di kamar ini, setiap tamu memiliki akses untuk ke *Executive Lounge* dan mendapatkan sarapan prasmanan.

Gambar 2.3 Executive Room Wyndham Casablanca Jakarta



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

### 3. Executive Business Room

Total kamar ini adalah 20 ruangan dengan luas sebesar 70 sqm dilengkapi dengan meja kerja yang luas dan bangku yang nyaman, alat pengiriman data, telepon, dan Wi-Fi di dalam kamar untuk melengkapi kebutuhan pada perjalanan bisnis para tamu.

Gambar 2.4 Executive Business Room Wyndham Casablanca Jakarta



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

### 4. Junior Suite Room

Total kamar ini sebanyak 20 ruangan seluas 80 sqm, memiliki ruang tamu pada ruangan yang terpisah, meja makan, serta meja kerja yang nyaman, lalu disediakan TV LCD dan juga Wi-Fi.

Gambar 2.5 Junior Suite Room Wyndham Casablanca Jakarta



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

## 5. Presidential Suite Room

Total kamar ini hanya ada 1 ruangan seluas 220 sqm yang posisinya berada di lantai paling atas dimana melalui kamar ini tamu dapat melihat pemandangan Jakarta yang indah dengan luas. Kamar ini memiliki ruang tamu yang besar, dapur dengan peralatan lengkap, ruangan kantor, dua kamar tidur yang masing-masing dilengkapi dengan kamar mandi.

Gambar 2.6 Presidential Suite Room Wyndham Casablanca Jakarta



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

## 6. The Residences

Kamar jenis apartemen ini berjumlah sebanyak 34 ruangan dengan tiga tipe ruangan yang dibedakan sesuai dengan ukuran luasnya, yaitu 81 sqm, 120 sqm, dan 161 sqm.

Gambar 2.7 The Residences Wyndham Casablanca Jakarta



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

#### 2.1.4.2 Fasilitas MICE dan Layanan

Wyndham Casablanca Jakarta memiliki 12 ruangan yang bisa digunakan untuk rapat, pernikahan, dan berbagai acara, yaitu Casablanca I, Casablanca II, Casablanca III, Casablanca IV, Casablanca V, Casablanca VI, Casablanca VII, Casablanca 8, Casablanca IX, Board Room, Business Center 1, dan Business Center 2. Selain itu, Wyndham juga memiliki fasilitas lainnya seperti kolam renang, restoran, dan *Kids Club*. Berikut ini adalah beberapa foto ruangan dan fasilitas tersebut.

##### 1. Casablanca II

Ruangan ini biasanya digunakan untuk rapat, memiliki dimensi 7.5 x 6.9 x 3 (sqm) seluas 52 sqm dilengkapi dengan proyektor dan *sound system* untuk mendukung berjalannya rapat.

Gambar 2.8 Casablanca II



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

##### 2. Casablanca III

Ruangan ini biasanya digunakan untuk rapat, terkadang pernikahan juga diselenggarakan di ruangan ini. Casablanca III memiliki dimensi 16 x 7.7 x 3 (sqm) dengan luas 123 sqm dilengkapi dengan proyektor dan *sound system* yang lengkap.

Gambar 2.9 Casablanca III



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

### 3. Casablanca 8

Ruangan ini adalah ruangan terbesar yang ada di Wyndham Casablanca Jakarta dengan dimensi 15.5 x 12.2 x 3.6 (sqm) yang seluas 189 sqm. Casablanca 8 sering digunakan untuk mengadakan acara ulang tahun, pernikahan, dan acara perusahaan.

Gambar 2.10 Casablanca 8



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

#### 4. Lagoon Swimming Pool

Kolam renang *outdoor* di Wyndham Casablanca Jakarta berbentuk laguna dan terletak di sebelah Casablanca 8. Area kolam ini juga sering dijadikan tempat untuk diadakannya acara. Selain itu, kolam ini biasanya menjadi tempat bagi para tamu yang mengikuti Program Weekend Staycation di Wyndham untuk bersenang-senang. Setiap Hari Sabtu dan Minggu ada kegiatan Aquarobic dan Yoga by the Pool.

Gambar 2.11 Lagoon Swimming Pool



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

#### 5. Kids Club

Ruangan ini merupakan tempat khusus untuk anak-anak bermain dan belajar. Setiap tamu yang menginap di Wyndham Casablanca Jakarta memiliki akses untuk menggunakan ruangan ini.

Gambar 2.12 Kids Club



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

## 6. Life Coach

Tempat ini adalah pusat kebugaran yang dimiliki oleh Wyndham Casablanca Jakarta yang dilengkapi dengan fasilitas sauna dan tempat spa. Life Coach terletak di antara kolam renang dan Casablanca 8.

Gambar 2.13 Life Coach



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

## 7. Executive Lounge

Para tamu yang menginap pada kamar Executive Room, Executive Business Room, Junior Suite Room, dan Presidential Suite dapat mengakses Executive Lounge. Di tempat ini tamu mendapatkan pelayanan khusus dan privat, disediakan sarapan, makan siang, makan malam, dan makanan ringan. Selain itu, ada ruangan rapat privat di dalam Executive Lounge.

Gambar 2.14 Executive Lounge



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

#### 8. RIVA Grill Bar & Terrace

Tempat ini adalah restoran Steakhouse modern & masakan Barat, yang letaknya menghadap ke kolam renang berbentuk laguna milik Wyndham. RIVA cocok sebagai tempat makan bagi para pebisnis atau untuk makan malam romantis. Restoran ini menyediakan *healthy set lunch* dan *set dinner*. Lalu RIVA juga memiliki ruangan VIP serta ruangan teras terbuka ala Al Fresco.

Gambar 2.15 RIVA Grill Bar & Terrace



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

#### 9. Cafe One Asian Fusion

Restoran ini terletak satu lantai di bawah lobi Wyndham Casablanca Jakarta. Cafe One menyediakan berbagai hidangan kuliner prasmanan dari Asia untuk makan pagi hingga makan malam. Para tamu yang menginap di hotel ini mendapatkan *breakfast* dari Cafe One.

Gambar 2.16 Cafe One Asian Fusion



Sumber: Wyndham Casablanca Jakarta

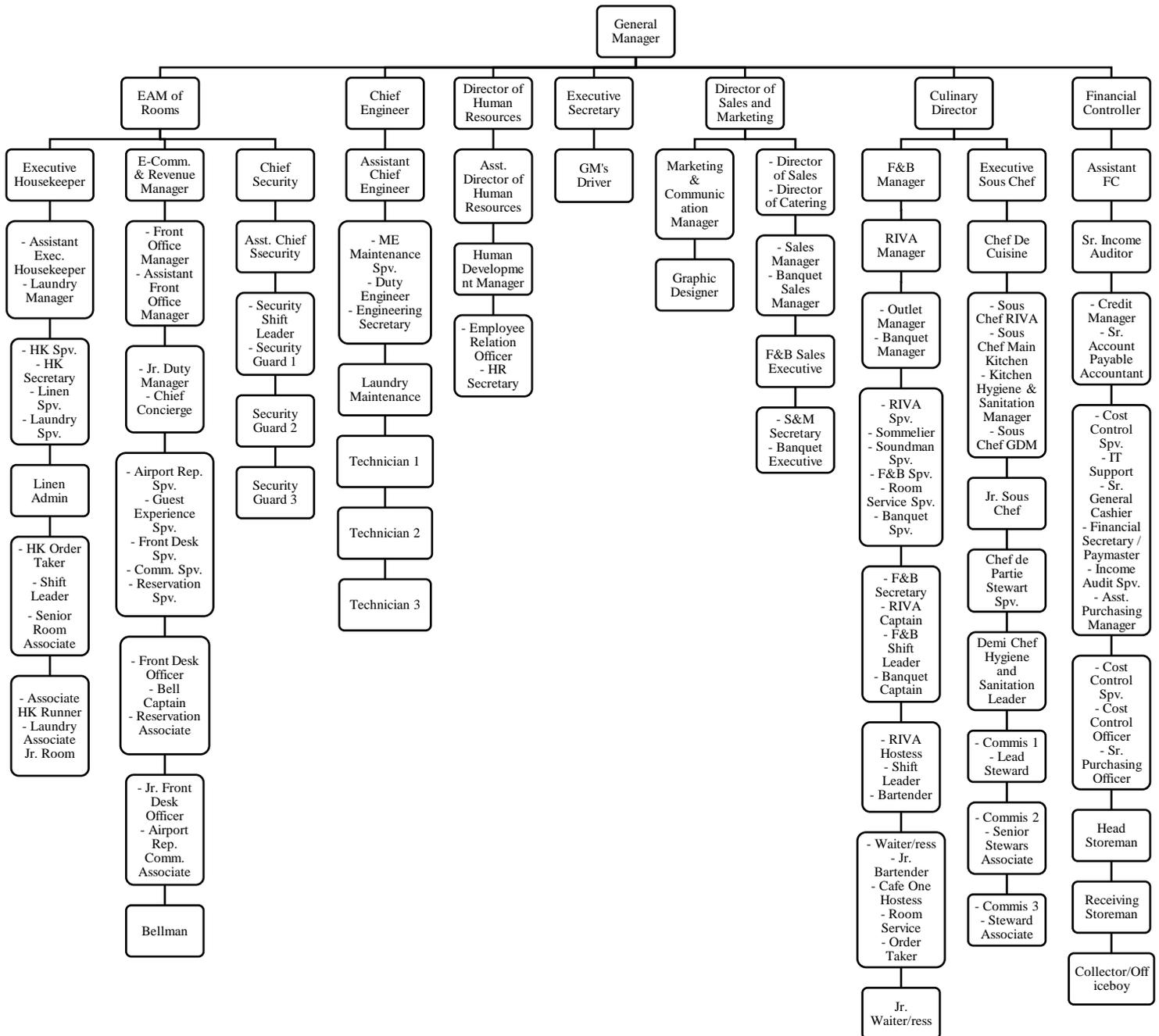
## 2.2 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi pada Wyndham Casablanca Jakarta dan Divisi Sales & Marketing.

### a. Struktur Organisasi Wyndham Casablanca Jakarta

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Wyndham Casablanca Jakarta

Wyndham Casablanca Jakarta Organization Chart 2019

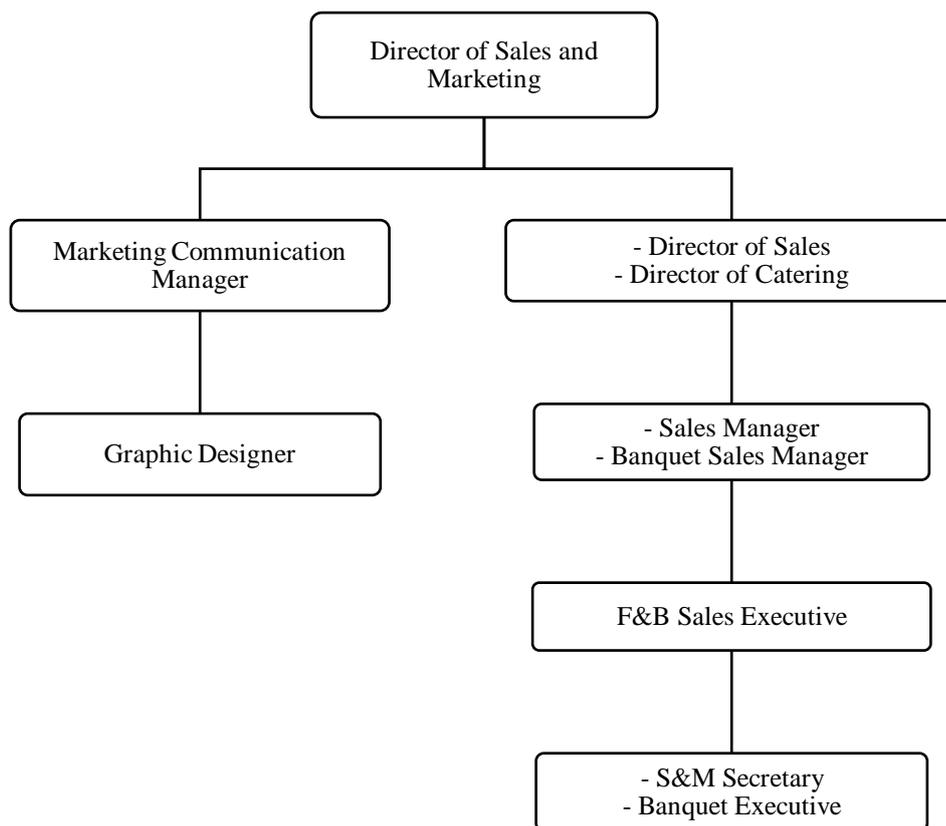


Sumber: Human Resources Department of Wyndham Casablanca Jakarta

Jabatan paling tinggi di Wyndham Casablanca Jakarta diduduki oleh, General Manager, Paolo Randone, dimana ia mengontrol tujuh departemen yang ada di dalam hotel, yaitu EAM (Executive Assistant Manager) of Rooms, Chief Engineer, Director of Human Resources, Executive Secretary, Director of Sales & Marketing, Culinary Director, dan Financial Controller.

b. Struktur Organisasi Divisi Sales & Marketing di Wyndham Casablanca Jakarta

Bagan 2.2 Struktur Organisasi Divisi Sales & Marketing  
Sales & Marketing Division of Wyndham Casablanca Jakarta  
Organization Chart 2019



Sumber: Human Resources Department of Wyndham Casablanca Jakarta

Divisi *Marketing Communication* berjumlah tiga orang yang terdiri atas satu Marketing Communication Manager, satu Graphic Designer, dan satu *trainee*. Divisi ini berada di bawah divisi *Sales & Marketing*. Pada divisi ini penulis

menjalankan praktik kerja magang selama tiga bulan dan disupervisi langsung oleh *Marketing Communication Manager*. Pekerjaan yang dimiliki oleh *Marketing Communication Manager*, *Graphic Designer*, dan *Marketing Communication Intern* saling berkaitan. Berhubungan dengan posisi *Graphic Designer* ada di bawah *Marketing Communication Manager*, maka semua pekerjaan yang dilakukan didapatkan langsung dari instruksi *Marketing Communication Manager* yang berkaitan dengan promosi F&B hingga untuk konten media sosial. Penulis juga menghubungi *Graphic Designer* apabila membutuhkan bantuan dalam hal visual untuk keperluan konten media sosial.

*Marketing Communication Manager* juga sering mendapat perintah langsung dari *General Manager* dan *Director of Sales & Marketing* yang biasanya berkaitan dengan *design* promosi F&B dan promosi ruangan, pengambilan foto untuk kepentingan *Sales*, *marketing communication monthly report*, *media coverage monthly report*, *power point slide* untuk presentasi pada klien, dan berbagai kegiatan lainnya yang berhubungan dengan *marketing*. Seringkali tugas yang telah diberikan untuk *Marketing Communication Manager* didelegasikan kepada penulis dan *Graphic Designer*.

### **2.3 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait**

Di bawah ini adalah beberapa ruang lingkup pekerjaan dari Departemen Marketing Communication.

1. Meningkatkan *awareness* hotel

Berkaitan dengan Wyndham Casablanca Jakarta adalah hasil pergantian *brand* dari Park Lane Hotel dan baru berdiri kurang dari setahun, maka Departemen Marketing Communication berusaha untuk meningkatkan *awareness* pada *audiences* mengenai keberadaan Wyndham Casablanca Jakarta.

2. Mengelola media sosial dan *website*

Departemen ini meng-*handle* seluruh media sosial milik Wyndham Casablanca Jakarta, yaitu Facebook, Instagram, dan Twitter. Tim *Marketing Communication* meng-*update* konten yang berkaitan dengan hotel setiap hari. Selain itu, Wyndham juga melaksanakan *giveaway* di Instagram yang diadakan

secara berkala setiap bulan yang bertujuan untuk meningkatkan *awareness*, *followers*, dan *engagement* dengan tamu. Lalu, departemen ini juga mengatur keseluruhan isi *website* seperti promosi, blog, dan *hotel news* yang harus di update setiap bulan.

3. Mengadakan *event*

Menyelenggarakan *event* di saat-saat tertentu untuk mengundang media dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi para tamu.

4. Mengelola kegiatan CSR (*Corporate Social Responsibility*)

Menyelenggarakan kegiatan CSR untuk membantu masyarakat di sekitar yang membutuhkan dan membentuk *image* hotel yang baik di mata masyarakat.

5. Media Relations

Menjalin hubungan yang baik dengan media melalui *lunch meeting* dan mengundang media pada acara-acara hotel. Relasi dengan media sangat penting karena berguna dalam pemasaran hotel, contohnya biaya pemasangan iklan untuk promosi hotel pada majalah dan *website* menjadi lebih murah karena dapat dibayar melalui barter *voucher* hotel dengan *value* tertentu.

6. Membuat *Sales Promotion*

Membuat promosi berdasarkan tren atau kejadian tertentu yang sedang hangat di dalam masyarakat.

7. Memasang iklan pada *online & offline* media

Memasang iklan pada Facebook dan Instagram secara berkala dan berlangganan iklan pada majalah dan koran yang sering di distribusikan ke hotel-hotel lain.

8. Membuat *design* promosi

*Graphic Designer* yang berada di bawah Departemen *Marketing Communication* bertanggung jawab atas segala bentuk *design* yang berkaitan dengan promosi seperti flyer dan poster.

9. Menghasilkan foto dan video untuk promosi dan konten media sosial

*Graphic Designer* bertugas untuk mengambil foto dan video untuk promosi-promosi hotel yang juga dapat diunggah ke dalam media sosial milik hotel.

10. Mendokumentasikan *event* pada hotel

Setiap kegiatan dan acara yang terjadi pada hotel didokumentasikan oleh *Graphic Designer* untuk kepentingan Departemen Marketing Communication serta internal hotel.