

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

Atria Residences merupakan tempat penginapan yang bersamaan dengan Atria Hotels. Hal yang membedakan adalah, Atria Residences lebih condong kearah *family*, Atria Hotels lebih condong ke Hotel Bisnis. Sejarah singkat tentang Atria Residences yang dikembangkan oleh Parador Hotels and Resort adalah Karena ingin mengembangkan bisnis perhotelan dengan tema seperti rumah sendiri, Atria Residences Gading Serpong dibawah langsung oleh Parador Hotels & Resorts, dimana Parador Hotels & Resorts merupakan operator hotel berbasis di Indonesia yang mengusung konsep penuh inovasi dan kreatif yang dimiliki oleh Paramount Enterprise. Atria Residences Gading Serpong adalah hotel bintang empat berstandar internasional yang dibangun di daerah Gading Serpong, tepatnya di tengah CBD (*Central Business District*) Gading Serpong untuk melayani kebutuhan pasar lokal di bidang perjalanan bisnis, dan liburan keluarga yang sedang berkembang di area Serpong, Tangerang dan daerah sekitarnya. Hotel yang memiliki 173 kamar elegan dan modern, 11 fasilitas ruang pertemuan yang variatif dan ballroom berkapasitas hingga 800 orang ini mulai beroperasi sejak 1 November 2010 lalu dan hingga kini selalu mencapai tingkat hunian rata-rata di atas 95 persen.

Konsep Atria Hotel Gading Serpong sendiri merupakan hotel bisnis yang mengakomodir kebutuhan para pebisnis baik domestik maupun internasional. Untuk konsep arsitektur, bangunan luar Atria Hotel Gading Serpong terlihat seperti kapal pesiar yang mengandung filosofi akan membawa para awak penumpangnya kedalam perjalanan yang menyenangkan dan tidak terlupakan. Sedangkan untuk desain interiornya yang terkesan modern dan artistik.

Atria Hotel Gading Serpong didirikan sebagai “*The First Leading Conference Hotel*” di Gading Serpong. Pada tahun pertamanya Atria Hotel and Conference Gading Serpong mampu mencapai tingkat hunian hingga 95 persen.

Hotel ini dibangun berdasarkan analisa perkembangan infrastruktur daerah Gading Serpong, Tangerang dan sekitarnya yang merupakan daerah penunjang Jakarta yang semakin maju dari tahun ketahun.

Selain Atria Hotel Gading Serpong, juga terdapat Atria Residences yang merupakan Apartemen bintang empat berstandart internasional yang berlokasi bersebrangan dengan Atria Hotel Gading Serpong. Atria Residences Gading Serpong ini juga masih bagian dari Parador Hotels & Resorts yang berdiri dan mulai beroperasi sejak 12 Desember 2012 lalu. Atria Residences Gading Serpong dibangun di jantung CBD (*Central Business District*) Serpong untuk melayani serta memberikan akomodasi bagi para pebisnis baik dari berbagai perusahaan yang sedang berkembang di area Jakarta Barat, Serpong, Tangerang, dan daerah sekitarnya. *Serviced* apartemen yang memiliki 124 kamar modern dengan tipe yang variatif mulai dari satu, dua hingga tiga kamar tidur, fasilitas dapur tersedia pada tipe dua dan tiga kamar, serta restoran Italia terbaik dihadirkan dengan menu – menu Italia yang menjadi andalannya.

2.1.1 Identitas Atria Hotel and Conference Gading Serpong



Seperti terlihat pada gambar, berikut adalah logo Atria Residences Gading Serpong. Huruf “ A “ tersebut memiliki satu warna yaitu warna coklat. Warna coklat tersebut memiliki arti tersendiri yaitu “ *Warmth & Comfort* “ yang berarti Atria Residences Gading Serpong menawarkan kesan nyaman dan hangat kepada para tamu seperti di rumah mereka sendiri dengan fasilitas yang memadai. Kehangatan dan kenyamanan Atria Residences Gading Serpong dihadirkan melalui keramahan dari seluruh *staff* mulai dari *Housekeeping*, *Public Relations*, *Security*, dan *General Manager* kepada seluruh tamu. Sehingga tamu yang menginap di Atria Residences merasa diperhatikan secara penuh oleh pihak Residences. Pihak Residences selalu bersikap ramah terhadap semua tamu dan tim dan siap membantu para tamu dan tim bila membutuhkan pertolongan dan memperbaiki hal yang perlu diperbaiki. Hal ini dilakukan agar para tamu memberikan kesan positif untuk menginap di Atria Residences Gading Serpong. Atria Residences Gading Serpong ingin mempunyai sebuah visi dimana mereka ingin mengedepankan pelayanan terbaik kepada para tamu.

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi Atria Hotel and Residences Gading Serpong adalah, *To be globally recognized as the most inspiring & Ambitious Hospitality Management in the*

region.

Misi Hotel and Residences Gading Serpong yaitu :

- *Strengthen our position as leading hotel operator nationwide.*
- *Strengthen our position as leading hotel brand.*
- *Become the number one Indonesian Based Hospitality Management.*

2.2 Struktur Organisasi Atria Residences Gading Serpong



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Atria Hotel and Residences Gading Serpong

Sumber: Dokumen Perusahaan, 2020

Struktur organisasi Atria Residences Gading Serpong terbagi menjadi lima divisi yang dipimpin oleh Bapak Chandra Irawan selaku *General Manager* Atria Hotel dan Residences Gading Serpong. Penulis terdapat pada bagian Marketing, yang didalamnya terdiri dari *marketing communication executive*, *graphic designer*, dan *intern*. Adapun lima divisi dalam struktur organisasi Atria yaitu dibagi menjadi *Room Division*, *F&B Division*, *Accounting Division*, *Engineering Division*, dan *Marketing Division*. Berikut adalah tugas dari masing–masing divisi:

2.2.1 Room Division

Dalam divisi kamar, para housekeeping bertugas menangani bidang pelayanan tamu baik itu terkait masalah kamar, kebersihan dan juga kelancaran operasional hotel.

2.2.2 F&B Division

Dalam divisi makanan dan minuman, mereka bertanggung jawab atas membuat makanan dan minuman di kitchen dan dihidangkan kepada para tamu, atau departemen yang bertugas untuk memberikan makanan dan minuman kepada para tamu.

2.2.3 Accounting Division

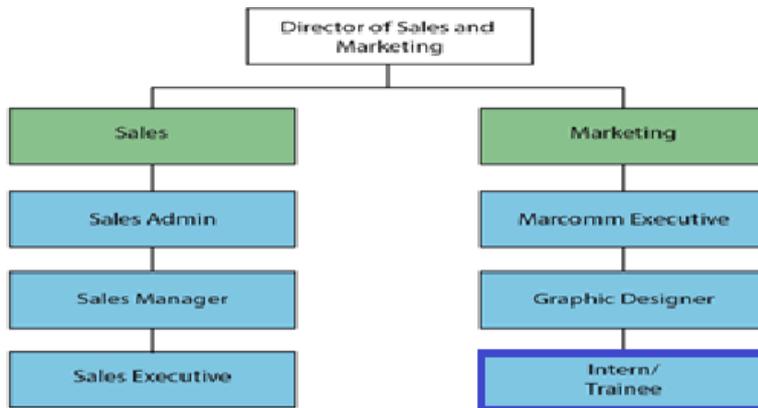
Departemen akuntansi bertanggung jawab untuk mengelola proses keuangan. Akuntan bertanggung jawab atas pelaporan keuangan, pembayaran pajak hotel, penagihan piutang hotel dari reservasi dan reservasi, audit, dan manajemen / manajemen keuangan untuk menghindari pembengkakan anggaran dengan membatasi jumlah pembelian dan permintaan pembelian (permintaan toko), .. Departemen ini juga bertanggung jawab untuk memberikan penggantian kepada staf penjualan saat melakukan panggilan penjualan atau pertemuan PR dengan pelanggan / EO atau selama kunjungan media.

2.2.4 Engineering Division

Dalam divisi ini bertugas melaksanakan perencanaan, pemasangan dan pemeliharaan gedung, serta perlengkapan residences lainnya.

2.2.5 Marketing Division

Dalam divisi bertugas untuk memberikan panduan mengenai pemanfaatan Residences kepada klien atau calon klien seperti untuk meeting atau staycation. Melakukan komunikasi kepada klien hotel, melakukan penawaran kerja sama dan promosi kepada klien, dan menyusun paket penawaran fasilitas hotel. Tempat saya melakukan praktik magang, terdapat pada bagian *marketing* seperti tabel dibawah ini:



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Sales dan Marketing Atria Hotel and Residences Gading Serpong Sumber: Dokumen Perusahaan, 2020

2.3 Ruang Lingkup Kerja Divisi Sosial Media

Saat praktik kerja magang di Atria Residences Gading Serpong, penulis menempati posisi sebagai bagian dari staff Divisi Marketing Komunikasi. Adapun tugas divisi ini adalah melakukan segala bentuk kegiatan promosi dan paket penginapan di Atria Residences Gading Serpong seperti mengurus Media Sosial Instagram. Selain itu, penulis juga berperan penting dalam pemasaran dan interaksi yang terjadi media sosial, merancang dan melakukan interaksi dengan pelanggan dan calon pelanggan dari Atria Residences dengan memberikan sebuah konten dimana konten tersebut sangat interaktif, menganalisa, melakukan pengujian, mengoptimalkan strategi, dan memantau dengan tujuan membangun kesadaran merek (*Brand Awareness*) dari Atria Residences. Selama melakukan praktik kerja magang, penulis dibimbing oleh pembimbing lapangan bernama Ibu Cynthia Gabriella selaku *supervisor* divisi Marketing.