



### **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 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Swiss-Belhotel International

Sumber : Data Perusahaan, 2021

Perusahaan Swiss-Belhotel Internasional didirikan tahun 1987 dan berkantor pusat di Hong Kong. Perusahaan ini diakui sebagai salah satu grup manajemen hotel dengan pertumbuhan tercepat di dunia. Dalam hal ini, Swiss-Belhotel International menyediakan keahlian 7 professional dan layanan manajemen untuk hotel, resort, dan serviced residence.

Swiss-Belhotel memiliki lebih dari 125 hotel, resort dan proyek berkembang di seluruh dunia. Selain itu, perusahaan ini juga mengelola properti di 19 negara salah satunya adalah Indonesia. Perusahaan ini memiliki tiga pilar yang menjadi pondasi utama Swiss-Belhotel International yaitu :

- *Passion & Attitude*
- *Teamwork & Cooperation*
- *Professionalism & Standard*

Selain itu, Swiss-Belhotel International juga memiliki visi dan misi utama untuk semua pengguna merek Swiss-Belhotel International. Visi nya yaitu menjadi grup manajemen hotel dan perhotelan internasional dengan reputasi global untuk komitmen terhadap manajemen dan keunggulan layanan yang di mana semangat dan profesionalisme adalah inti dari merek Swiss-Belhotel International. Sedangkan untuk

misinya yaitu menjadi pemimpin lapangan dalam manajemen hotel internasional dengan perpaduan unik antara keramahan dan profesionalisme Swiss serta semangat dan layanan Asia.

## 2.2 Swiss-Belhotel Harbour Bay



*Gambar 2. 2 Logo Swiss-Belhotel Harbour Bay*

Sumber : Data Perusahaan, 2021

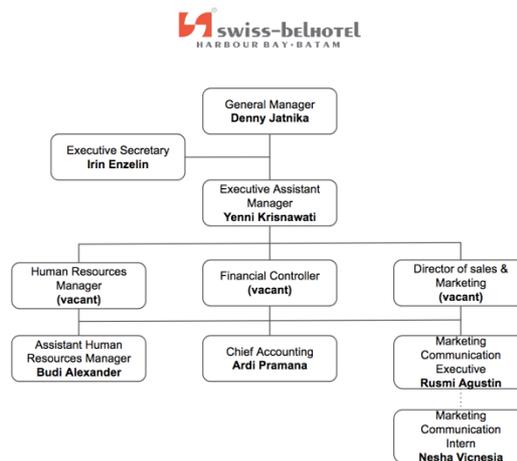
Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam diresmikan pada 19 Januari 2013 sebagai tempat akomodasi penginapan berbintang 4 yang harga kamarnya berkisaran dari 600 ribu rupiah sampai dengan 4 juta rupiah. Hotel ini dibangun dan lebih ditargetkan menjadi hotel pilihan perusahaan dan pemerintahan. Hotel ini berlokasi di Harbour Bay, Batam yang dimana berdekatan dengan Pelabuhan Ferry International Harbour Bay.

Hotel ini memiliki 179 kamar dengan 4 tipe kamar yaitu Superior Deluxe, Grand Deluxe, Suite dan Presidential Suite. Selain itu, hotel ini memiliki *ballroom* terbesar di Batam dan menyediakan berbagai tipe ruangan meeting dengan kapasitas hingga 2500 orang.

Selanjutnya untuk pengalaman bersantap, hotel ini menyediakan restaurant bernama Swiss-Café yang menyajikan berbagai macam hidangan lezat Internasional, Asia dan Lokal. Hidangan ini dibuat langsung oleh *chef* profesional. Lokasi Swiss-Café bertempat di sebelah *lobby* hotel. Selain itu, Swiss-Café juga menyediakan Dimsum yang mereka sajikan setiap Minggu dimana Dimsum ini dikenal dengan Sunday Dimsum Brunch.

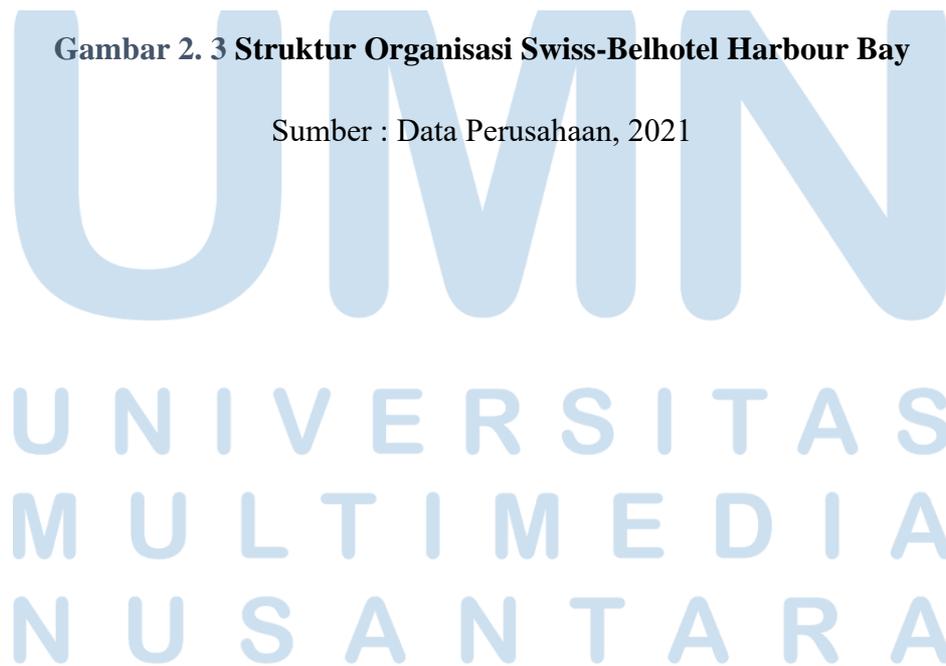
Fasilitas lain yang disediakan oleh hotel ini yaitu beberapa *meeting room* yang biasa digunakan untuk acara besar seperti pernikahan atau acara semacamnya, pertemuan, konferensi, seminar dan acara penting lainnya. Ruangannya terdiri dari *Grand-Ballroom, Ballroom, Function Room, 1 VIP room*. Selain menyediakan ruangan, hotel ini juga melengkapi fasilitas ruangannya dengan akses Wifi internet untuk keperluan kegiatan.

### 2.2.1 Struktur Organisasi Swiss-Belhotel Harbour Bay



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Swiss-Belhotel Harbour Bay

Sumber : Data Perusahaan, 2021



### 2.3 Swiss-Belinn Baloi



Gambar 2. 4 Logo Swiss-Belinn Baloi

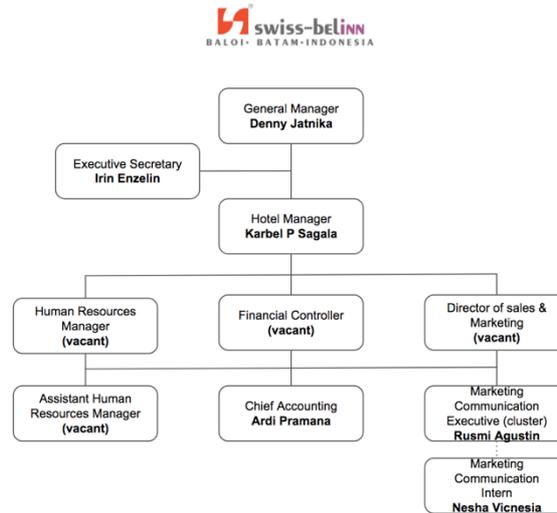
Sumber : Data Perusahaan, 2021

Swiss-Belinn Baloi diresmikan pada 28 Agustus 2002 sebagai tempat akomodasi penginapan berbintang 3 di Batam. Hotel ini menyediakan fasilitas menginap pada kisaran harga 328 ribu rupiah sampai dengan 800 ribu rupiah. Hotel ini dibangun dan ditargetkan menjadi hotel pilihan keluarga. Hotel ini memiliki 120 kamar dengan tipe kamar yaitu *Superior Room*, *Deluxe Room*, *Executive Suit* dan *Suite* yang dilengkapi dengan fasilitas modern seperti AC, TV, akses internet.

Hotel ini menyediakan tempat makan bernama Swiss-Bistro yang buka setiap harinya dari pukul 06.00 hingga 22.00. Tempat makan ini menyediakan sarapan prasmanan internasional serta lokal. Selain Swiss-Bistro, adanya tempat makan yang bertema café and bar yang bersebelahan dengan *lobby* hotel bernama *La Pizza Autentico*. Tempat makan ini menyajikan menu khas Italy seperti adanya pizza dan pasta. Selain itu, tempat ini juga menawarkan *fresh beer* serta minuman alkohol lainnya.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

### 2.3.1 Struktur Organisasi Swiss-Belinn Baloi



Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Swiss-Belinn Baloi

Sumber : Data Perusahaan, 2021

### 2.4 Zest Harbour Bay Batam



Gambar 2. 6 Logo Zest Harbour Bay

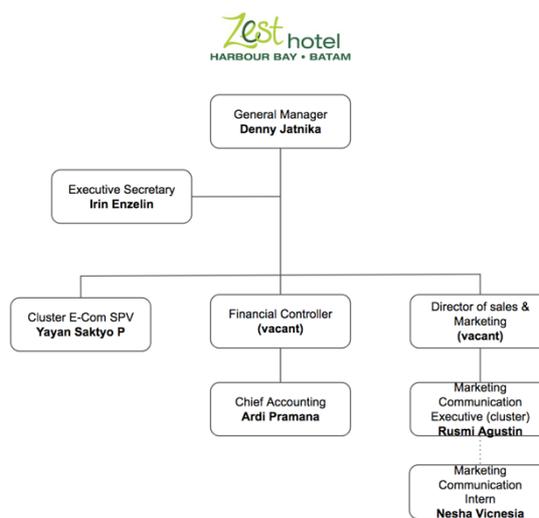
Sumber : Data Perusahaan, 2021

Zest Hotel Harbour Bay diresmikan pada Januari 2016 sebagai tempat akomodasi penginapan berbintang 2 (dua). Hotel ini menyediakan fasilitas menginap pada kisaran

harga 280 ribu rupiah sampai dengan 700 ribu rupiah dan ditargetkan sebagai pilihan hotel *budget*. Hotel ini berlokasi di Harbour Bay, Batam yang dimana berdekatan dengan Pelabuhan Ferry International Harbour Bay. Hotel ini memiliki 182 kamar dengan tipe Queen, Twin dan Apartment yang dilengkapi dengan AC, TV dan akses internet.

Hotel ini menyediakan tempat makan yang dikenal dengan nama *Citruz Kitchen & Bar* dengan desain interior yang sederhana. Tempat makan ini buka setiap harinya di jam 06.00 – 23.00 dan menyediakan sarapan prasmanan standar internasional yang sederhana di jam 06.00 – 10.00 pagi. Selain fasilitas tempat makan, hotel ini juga menyediakan 4 ruang pertemuan dengan kapasitas 105 orang yang dilengkapi dengan fasilitas akses internet Wifi. Ruang pertemuan ini disediakan untuk adanya kegiatan seperti pertemuan kecil, acara pribadi dan lainnya.

#### 2.4.1 Struktur Organisasi Zest Harbour Bay



Gambar 2.7 Struktur Organisasi Zest Harbour Bay

Sumber : Data Perusahaan, 2021

## 2.5 Tinjauan Pustaka

### 2.5.1 Manajemen

Menurut Feriyanto dan Endang Shytha Triana (2015), manajemen merupakan alat pelaksana administrasi yang memiliki peran sebagai alat dalam mencapai hasil dari aktifitas suatu kegiatan.

Menurut John Kotter (2014), manajemen merupakan seperangkat proses penjagaan sistem dari manusia dan teknologi agar suatu kegiatan atau aktifitas berjalan lancar. Aspek yang penting dari manajemen meliputi perencanaan, penganggaran, pengorganisasian, penempatan staf, pengendalian dan pemecahan masalah.

Menurut Ricky W. Griffin (2013), manajemen merupakan suatu ilmu yang dibutuhkan oleh seseorang dalam mengelola suatu perusahaan dimana hal ini untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

### 2.5.2 Fungsi Manajemen

Menurut Henry Fayol (2013), fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian.

#### 1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan proses mengidentifikasi tujuan organisasi, penetapan strategi organisasi dan pengalokasian sejumlah sumber daya dalam sebuah organisasi agar mencapai tujuan organisasi.

#### 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan proses menyusun pekerjaan atau memastikan tugas yang telah diberikan terlaksana dengan baik sesuai dengan struktur organisasi dalam mencapai tujuan.

#### 3. Pengarahan (*Commanding*)

Pengarahan merupakan proses memberikan arahan kepada anggota atau karyawan untuk mengerjakan tugas masing-masing sesuai dengan yang sudah ditentukan.

#### 4. Pengkoordinasian (Coordinating)

Pengkoordinasian merupakan proses menghubungkan atau menyatukan seluruh kegiatan yang ada dalam rangka mencapai tujuan atau menghindari terjadinya kekacauan.

#### 5. Pengendalian (Controlling)

Pengendalian merupakan suatu proses memastikan tujuan terpenuhi dan pekerjaan yang dilakukan sesuai. Adanya proses pemantauan dan evaluasi kinerja agar sesuatu yang dikerjakan menghasilkan pencapaian yang jelas.

### **2.5.3 Manajemen Pemasaran**

Menurut Manullang dan Hutabarat (2016), manajemen pemasaran merupakan proses menganalisa, merencanakan, melaksanakan dan mengontrol suatu kegiatan dalam suatu pemasaran. Hal ini mencakup ide, barang dan jasa untuk menghasilkan kepuasan konsumen dan tanggung jawab dari produsen.

Menurut Kotler dan Keller (2016), manajemen pemasaran merupakan sebuah proses penyusunan komunikasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan informasi barang atau jasa yang dimana berkaitan dengan keinginan manusia.

Menurut Kotler dan Armstrong (2017), manajemen pemasaran merupakan upaya dalam pencapaian hasil pertukaran dan pembangunan hubungan dengan konsumen dengan menganalisis, perencanaan, pelaksanaan, serta pengendalian atas program yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi.

### **2.5.4 Komunikasi Pemasaran (Marketing Communication)**

Menurut Kotler dan Keller (2012), Komunikasi Pemasaran merupakan alat perusahaan dalam upaya menyampaikan informasi, menarik perhatian, dan mempromosikan suatu produk tentang produk yang ditawarkan.

Menurut Priansa (2017), Komunikasi pemasaran merupakan kegiatan pemasaran dengan penggunaan teknik komunikasi. Hal ini bertujuan menyampaikan informasi perusahaan terhadap target pasarnya.

### 2.5.5 Pemasaran Digital (*Digital Marketing*)

Menurut Chaffey dan Chadwick (2016), pemasaran digital merupakan proses penyampaian informasi produk lewat alat dari internet yang berkaitan dengan komunikasi dalam mencapai tujuan pemasaran.

Menurut Sánchez-Franco et al (2014), pemasaran digital merupakan hasil dari pemasaran evolusi dimana hal ini terjadi ketika perusahaan menggunakan saluran media digital dalam pemasaran.

