

## **BAB II**

### **GAMBARAN**

#### **UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI**

##### **2.1 Tentang Le Meridien Bali Jimbaran**

Le Meridien didirikan pada tahun 1972 oleh Air France, dengan tujuan memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang yang melakukan perjalanan jauh dari daerah asal. Nama “Le Meridien” diambil dari kata Meridien yang berarti garis yang mengelilingi bumi. Properti Le Meridien pertama dengan 1000 kamar hotel di Paris - Le Meridien Etoile. Dalam dua tahun beroperasi, grup ini memiliki 10 hotel di Eropa dan Afrika.

Dalam enam tahun pertama jumlah hotel meningkat menjadi 21 hotel di Eropa, Afrika, Perancis, Kanada, Amerika Selatan, Timur Tengah dan Mauritius. Pada tahun 1991 total properti Le Meridien meningkat menjadi 58. Pada akhir tahun 1994, Le Meridien diakuisisi oleh perusahaan hotel Inggris bernama Forte Group, yang kemudian diakuisisi oleh grup Granada pada tahun 1996. Pada bulan Februari 2001 Le Meridien diakuisisi oleh Compass Group plc.



Gambar 2. 1 Logo Le Meridien Bali Jimbaran  
Sumber: Marriott Global Source, 2023

Beberapa bulan kemudian pada Mei 2001, Nomura Group

mengumumkan akuisisi Le Meridien Hotels & Resort dari Compass Group plc senilai £1,9 miliar. Pada 24 November 2005, bisnis jasa dan manajemen Le Meridien diakuisisi oleh Starwood Hotel & Resort. Le Meridien Bali Jimbaran merupakan hotel bintang lima yang resmi beroperasi pada 9 Mei 2013 dengan mengadakan *grand opening* yang dibuka dengan pemotongan pita oleh Chuck Abbot selaku Regional Vice President South East Asia, Starwood Hotels & Resort World Wide dan Richard Wiriahardjo selaku pemilik Le Meridien Bali Jimbaran. Tepat pada tanggal 23 September 2016 lalu, Starwood Hotels and Resort bergabung di bawah payung Marriott International sebagai salah satu jaringan hotel internasional di dunia. Hal ini menjadikan Le Meridien Bali Jimbaran sebagai salah satu properti dari Starwood Hotels & Resort yang berada di bawah manajemen Marriott International hingga saat ini.

Le Meridien Bali Jimbaran memiliki *unique selling point* yang ditawarkan berupa hotel *family friendly* yang ditunjukkan dengan adanya berbagai macam fasilitas yang cocok untuk keluarga dan anak-anak. Berikut beberapa fasilitasnya;

1. Lagoon Pool

Kolam renang yang aman bagi anak-anak karena hanya memiliki kedalaman 1.2 meter atau 120 cm

2. Kamar yang luas

Luas kamar dari tipe kamar terendah yang dimiliki oleh Le Meridien Bali Jimbaran minimal seluas 53m<sup>2</sup> (kamar Classic) yang membuat kamar tersebut cocok untuk keluarga dengan anak

3. Lokasi yang dekat dengan Pantai Muaya Jimbaran

Hanya dengan satu sampai dua menit berjalan kaki dari akses Wala, pengunjung sudah dapat mengunjungi pantai

4. Lokasi yang dekat dengan bandara udara I Gusti Ngurah Rai

Hanya dengan jarak tempuh sepuluh sampai lima belas menit perjalanan ke bandar udara menjadikan Le Meridien Bali Jimbaran sebagai pilihan utama yang terjangkau bagi para wisatawan lokal

maupun mancanegara.

Berikut adalah foto dari area Le Meridien Bali Jimbaran yang menampilkan area Lagoon Pool sebagai salah satu produk yang menjadi nilai keunikan dan faktor pembeda dari perusahaan sejenis lainnya atau kompetitor (*unique selling point*) yang ditawarkan.



Gambar 2. 2 Area Le Meridien Bali Jimbaran

Sumber: Marriott Global Source, 2023

Tabel di bawah ini merupakan informasi berupa nama, bidang usaha, alamat, kontak, dan website dari Le Meridien Bali Jimbaran.

Tabel 2. 1 Tabel Kontak Le Meridien Bali Jimbaran

Nama Perusahaan	Le Meridien Bali Jimbaran
Bidang Usaha	Perhotelan / <i>Hospitality</i>
Alamat	Jl. Bukit Permai, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung, Bali
Kontak	(+62361) 8466 888
Website	<a href="https://www.marriott.com/en-us/hotels/dpsmd-le-meridien-bali-jimbaran/overview/">https://www.marriott.com/en-us/hotels/dpsmd-le-meridien-bali-jimbaran/overview/</a>

Tabel di bawah ini merupakan informasi berupa jenis, nama, dan link media sosial dari Le Meridien Bali Jimbaran.

Tabel 2. 2 Tabel Media Sosial Le Meridien Bali Jimbaran

Jenis Media Sosial	Nama Media Sosial	Link Media Sosial
Instagram	@lemeridienbali	<a href="https://www.instagram.com/lemeridienbali/">https://www.instagram.com/lemeridienbali/</a>
Facebook	Le Meridien Bali Jimbaran	<a href="https://www.facebook.com/lemeridienbalijimbaran">https://www.facebook.com/lemeridienbalijimbaran</a>

## 2.2 Visi dan Misi Le Meridien Bali Jimbaran

### 2.2.1 Visi

*Le Meridien Bali Jimbaran is an intriguingly charming place in distinctively chic scenery, embraced by inspiring fine arts and mesmerizing people. It is a divine address and a wonderful place to be.*

*2017 shall be a year of transition towards operational brilliance (SOP conformity!), property enhancement and a reintroduced, ingenious & inspiring product offer for our guests. In our ambition to go further and excel in guest satisfaction and service attitude, we shall constantly refine our brand standarts, and invent new & innovative ways to practice our daily business.*

*We will surprise the world with our metamorphosis, and our passion for excellence and outstanding result in terms of service quality and productivity will make unique.*

Le Meridien Bali Jimbaran adalah sebuah tempat yang indah dan penuh dengan intrik pesona, pemandangan elegan, serta dibaluti dengan seni inspiratif yang mempesona bagi penikmatnya. Le Meridien adalah sebuah destinasi sempurna dan luar biasa untuk dieksplorasi.

Tahun 2017 akan menjadi sebuah tahun pergantian menuju

operasional cemerlang (mengikuti standar prosedur operasional), peningkatan, dan pengenalan kembali bangunan kami, penawaran produk yang inspirasional untuk para tamu. Di dalam ambisi kami yang bertujuan untuk memberikan lebih baik dalam pelayanan dan kepuasan kepada para tamu, kami akan selalu tertuju pada standar Le Meridien yang ditetapkan, dan menciptakan cara baru yang inovatif dalam keseharian pekerjaan kami.

Kami akan mengejutkan dunia dengan perubahan kami, dan semangat kami untuk memberikan hasil yang sempurna dan memuaskan dalam kualitas pelayanan dan produktifitas yang membuat kami unik.

#### 2.2.2 Misi

*We are a team of passionate, elegant, inspiring, and caring professionals, striving to offer our guest a life-time experience. Proud of our culture, we love to share our traditions and beliefs. We are excited to make our guests feel special and are delighted to welcome them in our exquisitely artful, unique, & magical hide-away.*

*Le Meridien guests are curious, connected, & creative-minded travelers, avid to discover select destinations, along with cultural and culinary treasures. Our ultimate desire is to elate & amaze them! We aspire to cherish by delivering an elusive & salient service promise, entranced with strikingly warm smiles and personalized touches of chic, decisively seeking to transform our guests into raving fans.*

*Our associates being the core of our success shall be given the tools and equipment needed to perform in excellence reflecting the luxury feel of the Le Meridien brand; our team shall be trained, developed and inspired permanently in order to grow their capacities, their knowledge and self-esteem, and as a result offer our very best services to all our guests.*

Kami adalah tim profesional yang penuh dengan semangat, elegan,

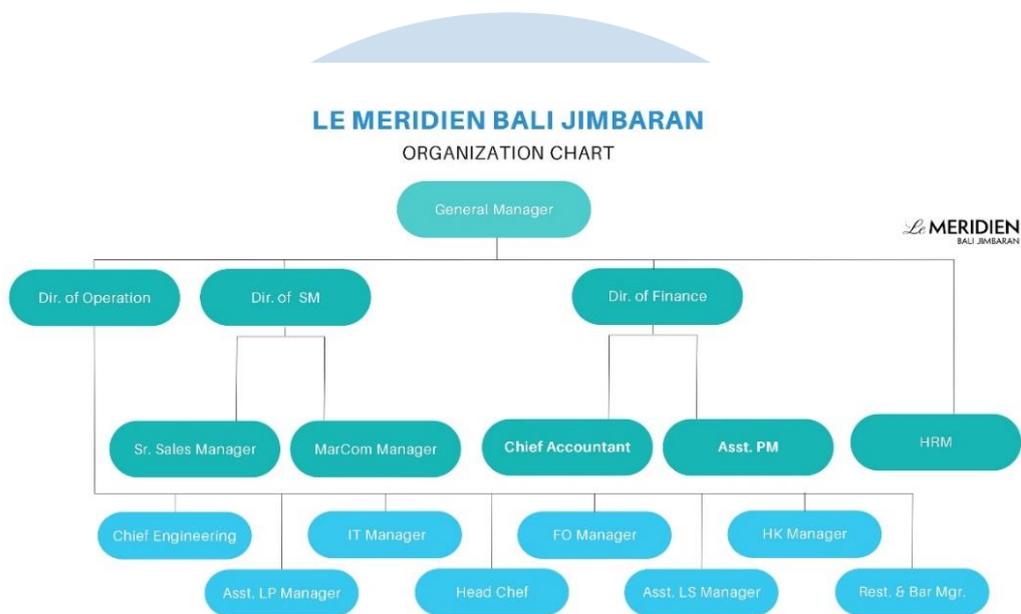
inspirasi, dan berempati tinggi, berubah untuk memberikan pengalaman seumur hidup yang tak terlupakan kepada setiap tamu. Bangga dengan budaya yang kami miliki, kami senang untuk membagikan tradisi dan nilai-nilai budaya kepada setiap tamu. Kami sangat bergembira untuk membuat tamu kami merasa istimewa dan bahagia dengan menyambut mereka di tempat yang unik dan menawan yang dipenuhi dengan karya seni yang indah.

Tamu Le Meridien memiliki keingintahuan yang tinggi, berelasi luas dan berpikiran kreatif, berantusias untuk menemukan berbagai destinasi pilihan, dengan nilai budaya dan kuliner yang beragam. Tujuan kami adalah untuk menakjubkan dan memuaskan mereka! Prioritas kami untuk selalu memberikan pelayanan yang sempurna dan tidak terlupakan, dengan senyuman hangat dan sentuhan personal yang profesional, elegan, sehingga membuat para tamu menjadi penggemar sejati.

Seluruh karyawan menjadi bagian penting dalam kesuksesan ini patut untuk diberikan dukungan serta akomodasi yang diperlukan untuk dapat memberikan kesempurnaan dalam pelayanan mewah sesuai dengan ciri khas Le Meridien: karyawan harus diberikan pelatihan, dikembangkan selalu dan selalu diinspirasi untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan kepercayaan diri mereka, dengan tujuan agar mereka dapat memberikan layanan.

### **2.3 Struktur Organisasi**

Le Meridien Bali Jimbaran atau PT Tiara Raya Bali International yang berlokasi Jimbaran, Bali sejak 2013, terbagi dalam empat departemen; Operation, Sales & Marketing, Finance, dan Human Resources Manager (HRM) yang menaungi beberapa departemen lainnya di bawahnya yang memiliki fungsi dan peran yang berbeda-beda. Berikut adalah struktur organisasi Le Meridien Bali Jimbaran.



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Le Meridien Bali Jimbaran

Berdasarkan gambar tersebut, setiap departemen memiliki peran dan fungsinya masing-masing. Terdapat empat departemen utama yang bersinergi untuk bertanggung jawab dalam kegiatan perhotelan (*hospitality*) yang diterapkan Le Meridien Bali Jimbaran. Berikut ini adalah uraian tanggung jawab dari tiap departemen.

#### A. Departemen Operation

Menaungi beberapa departemen lain yang saling menyeimbangi kegiatan operasional yang diterapkan guna memastikan keberlangsungan kegiatan operasional yang dilaksanakan berjalan selaras dengan Standar Operasional (SOP). Selain itu, memiliki tujuan untuk memastikan fungsi dan kinerja yang dimiliki oleh setiap departemen tetap sesuai, mampu menciptakan suatu tindakan preventif terkait potensi terjadinya suatu kasus, dan mencari solusi atas setiap permasalahan yang terjadi.

#### B. Departemen Sales & Marketing

Menaungi departemen Sales dan Marketing

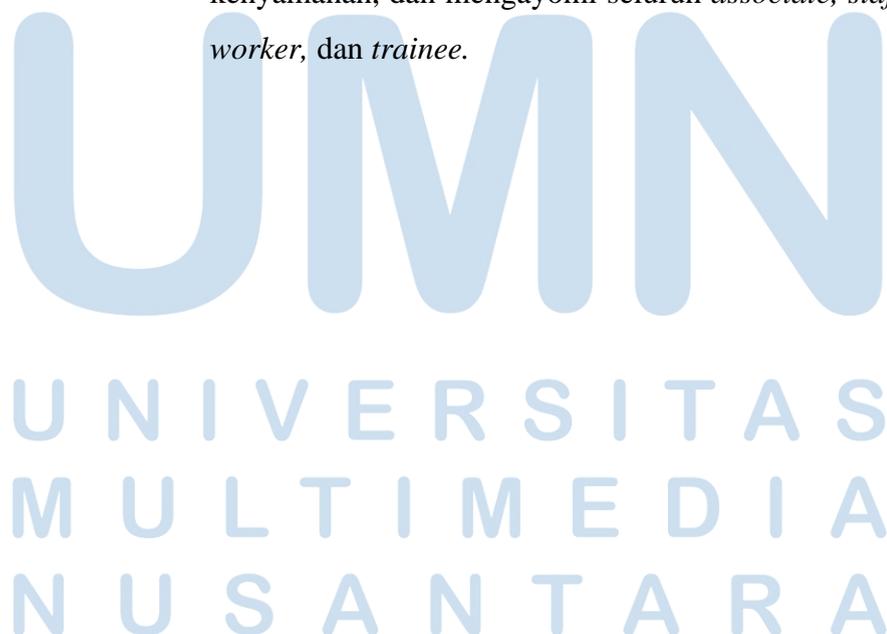
Communication yang memiliki peran yang saling berkesinambungan dalam menjual produk dari Le Meridien Bali Jimbaran, baik secara terjun langsung berhubungan dengan klien sebagai ujung tombak adanya perolehan *revenue* melalui berbagai macam produk yang ditawarkan, maupun pemarkasan pemasaran (*marketing*) dengan mengomunikasikan di Internet, media sosial, *website*, dan periklanan digital.

#### C. Departemen Finance

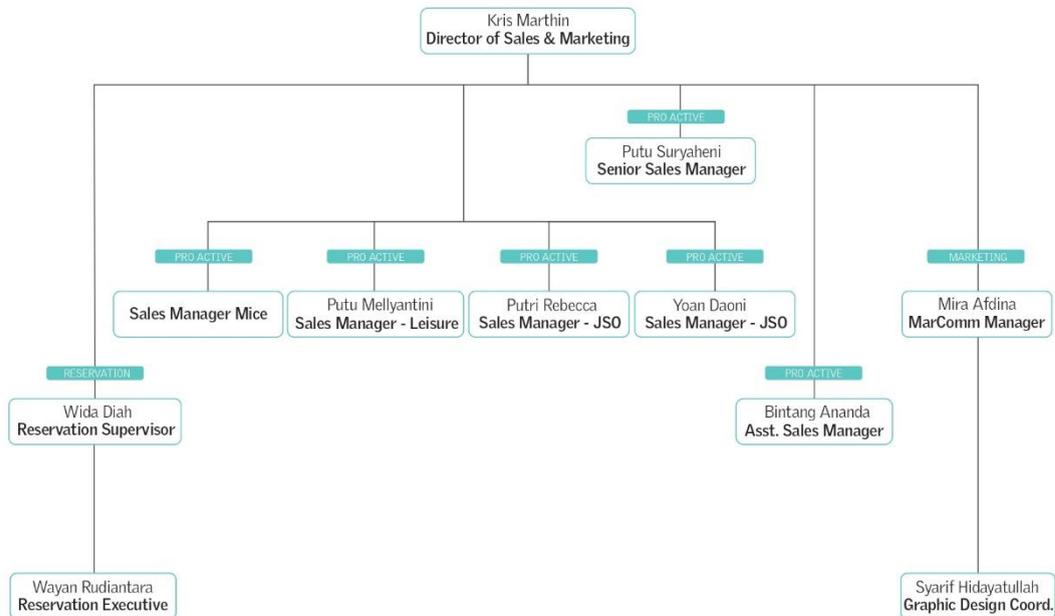
Menaungi departemen Accounting dan Finance yang memiliki peran yang berkesinambungan dalam memastikan setiap transaksi keuangan yang ada dalam bentuk pendapatan yang diperoleh dan pengeluaran (*cost*) yang digunakan untuk kebutuhan internal maupun fasilitas hotel tercatat dengan pengalokasian dana yang sesuai diikuti setiap laporan dan bukti pendukung.

#### D. Human Resources Manager (HRM)

Bertanggung jawab atas segala kebutuhan, kesejahteraan, kenyamanan, dan mengayomi seluruh *associate*, *staff*, *daily worker*, dan *trainee*.



## SALES AND MARKETING ORGANIZATION CHART



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Sales & Marketing

Departemen Sales & Marketing menaungi tiga tim di dalamnya, yaitu; Reservasi, Sales, dan Marketing Communication. Berikut pemaparan dari setiap tim yang ada;

### A. Reservasi

Bertanggung jawab atas setiap adanya pemesanan yang dilakukan oleh klien baik yang terhubung melalui WhatsApp, website, maupun Online Travel Agent (OTA).

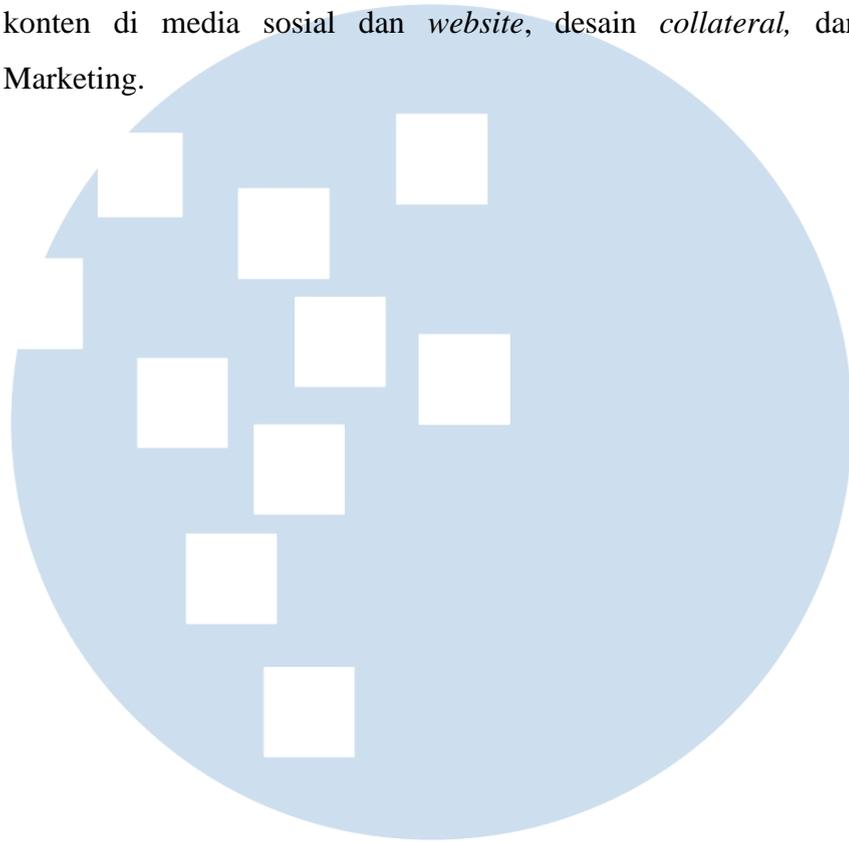
### B. Sales

Bertanggung jawab atas setiap adanya kegiatan penjualan produk kepada klien berupa kamar, *meeting*, dan *wedding*. Tipe kebutuhan klien pun dibagi lagi untuk kebutuhan pribadi, bisnis (grup), dan pemerintah yang membuat orang yang terlibat dan bertanggung jawab pun berbeda-beda berdasarkan bidang yang dimiliki.

### C. Marketing Communication

Terdiri atas Marketing Communication Manager dan Graphic Designer Coordinator yang setiap dari mereka memiliki seorang Trainee yang

dinaungi. Tanggung jawab yang dimiliki mulai dari adanya pembuatan konten di media sosial dan *website*, desain *collateral*, dan Digital Marketing.



# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA