

BAB II

Gambaran Umum Perusahaan

2.1 Deskripsi Perusahaan

PT. Bali Destinasi Lestari (Bali National Golf Club) adalah perusahaan yang bergerak dalam sektor pariwisata yang memberikan layanan penyedia jasa dan pariwisata, seperti penyedia fasilitas lapangan golf, *luxury villas*, penyedia penyewaan alat golf dan restoran. Selain itu Bali National Golf Club juga sering menjadi pilihan sebagai tempat penyelenggaraan ajang event-event golf berskala nasional maupun internasional dan acara-acara *privat* lainnya. Bali National Golf Club menjadi salah satu pilihan untuk para wisatawan yang ingin menikmati lapangan golf yang dikelilingi pemandangan indah dan juga wisatawan akan mendapatkan pelayanan yang profesional agar mereka mendapatkan pengalaman golf yang tak terlupakan.

Bali National Golf Club berdiri pada tahun 1991 yang dimana dulunya dikenal sebagai Nusa Dua Bali Golf Club yang di bangun dikawasan Nusa Dua, Bali. Lalu Pada tahun 2014, kompleks golf ini mengalami renovasi besar-besaran untuk meningkatkan fasilitas, peningkatan pelayanan, dan perubahan signifikan pada desain lapangan golf serta melakukan rebranding menjadi Bali National Golf Club yang hadir untuk dapat mempromosikan pariwisata Bali agar menjadi salah satu destinasi bermain golf yang menarik bagi semua penggemar olahraga golf di seluruh dunia.



BALI NATIONAL GOLF CLUB

Gambar 2.1 Logo Bali National Golf Club

Sumber : Data Perusahaan

Bali National Golf Club sering menjadi pilihan utama para wisatawan lokal dan mancanegara untuk menjadi pilihan tempat bermain golf. Selain wisatawan, Bali National Golf Club juga memiliki klien-klien dari beberapa perusahaan terkenal yang menggunakan jasa di Bali National Golf Club untuk mengadakan event seperti PT. Kilang Pertamina Internasional, Telkom Property, Toyota, Sportel, Citilink, Marriott International, AxA Mandiri, Bank Rakyat Indonesia dan CoalTrans.

Bali National Golf Club sendiri memiliki kompetitor yang sama-sama bergerak di bidang pariwisata dan olahraga golf, yaitu seperti New Kuta Golf, Bukit Pandawa Golf, dan Handara Golf. Para kompetitor tentunya menyediakan jasa yang tidak jauh berbeda dengan apa yang Bali National Golf Club tawarkan, akan tetapi Bali National Golf Club memiliki beberapa keunggulan yang dapat membuat para *customer* mendapat pengalaman yang menyenangkan dan tak terlupakan saat bermain golf di Bali National Golf Club. Berikut beberapa keunggulan yang dimiliki oleh Bali National Golf Club dari para kompetitornya, yaitu :

1) Lokasi Strategis

Bali National Golf Club terletak di area Nusa Dua, Nusa Dua terletak di area yang di kelilingi banyak pariwisata seperti pantai yang indah dan wahana bermain air yang unik. Para customer yang bermain golf di Bali national Golf Club memiliki akses yang mudah untuk menemukan Hotel, Villa, restoran, dan beragam tempat wisata lainnya di sekitar Nusa Dua. Lokasi dari Bali National Golf Club juga terletak tidak jauh dengan Bandara I Gusti Ngurah Rai, yaitu hanya membutuhkan waktu 15 menit untuk sampai ke bandara.

2) Fasilitas dan Layanan Lengkap

Selain lapangan golf yang menakjubkan, Bali National Golf Club juga menyediakan layanan dan fasilitas yang dapat membuat customer memiliki pengalaman tak terlupakan bila bermain golf di Bali National Golf Club, beberapa layanan fasilitas yang dapat dinikmati oleh para customer adalah, sebagai berikut :

a) Layanan antar jemput

Bali National Golf Club memiliki layanan antar jemput gratis dari hotel/villa yang ada di area Nusa Dua tempat customer menginap. Customer dapat request waktu penjemputan kapan saja selagi berada di Nusa dua Area.

b) Caddie Terlatih

Bali National Golf Club memiliki caddie - caddie yang terlatih profesional dan memiliki pemahaman yang luas mengenai golf, seperti membaca lapangan dan juga mengetahui peralatan golf. Selain pengetahuan golf, mereka juga dilatih untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan customer serta fasih berbahasa asing.

c) Fasilitas ClubHouse

Bali National Golf Club memiliki *clubhouse* yang menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dinikmati oleh customer. Beberapa

fasilitas yang disediakan seperti Restoran, Teras, *ProShop*, *Locker Room*, dan *Vip Meeting Room* yang dapat digunakan setelah atau sebelum customer bermain golf.

d) Luxury Villa

Saat Ini, Bali National Golf Club memiliki 7 luxury villa yang dapat ditempati oleh para customer, Customer dapat menikmati fasilitas lengkap di villa tersebut, seperti *private pool*, *privat kitchen*, akses langsung untuk menuju lapangan golf, dan lain-lain. Villa-villa tersebut memiliki pemandangan indah yang langsung mengarahkan ke hole 17 dan 18 .

3) Kemitraan dengan Resort dan Travel Agent

Bali National Golf Club memiliki kemitraan/ hubungan baik dengan hotel/villa sekitar dan juga *Travel Agent*. Kerjasama tersebut tentunya dapat membuat kedua belah pihak sama-sama mendapat keuntungan, seperti bagi tamu yang menginap di resort yang bermitra dengan Bali National Golf Club, maka akan mendapatkan free transport dan juga beberapa persen potongan harga bermain golf untuk *Travel Agent*

4) Komunitas Golf yang Aktif

Bali National Golf Club memiliki komunitas bernama Bali Island Golf (BIG) yang bertujuan untuk melatih para customer yang antusias bermain golf agar dapat menjadi golfer profesional. BIG ini menerima pelatihan

PT Bali Destinasi Lestari (Bali National Golf Club) menyediakan jasa penyedia lapangan golf dan berbagai layanan di area kompleks golf yang dapat memberikan pengalaman bermain golf di salah satu lapangan golf terbaik di Asia Tenggara. Berikut merupakan jasa-jasa yang disediakan oleh Bali National Golf Club yang dapat dinikmati oleh para *Customer*, yaitu :

1) Lapangan Golf



Gambar 2.2 Lapangan Golf Bali National Golf Club

Pada gambar 2.2 merupakan gambar denah lapangan Golf yang dimiliki Bali National Golf Club, lapangan ini merupakan salah satu lapangan dengan standar internasional terbaik di Asia Tenggara yang memiliki 18 hole dengan luas 112 hektar. Lapangan ini merupakan salah satu destinasi terbaik yang dapat dinikmati oleh para pecinta golf yang sedang berlibur ke Bali.

2) ClubHouse

ClubHouse merupakan fasilitas utama yang dimiliki setiap penyedia lapangan golf, tempat ini berfungsi sebagai titik kumpul bagi para golfer sebelum turun kelapangan dan tempat berkumpul sesudah selesai bermain golf.



Gambar 2.3 ClubHouse Bali National Golf Club

Pada gambar 2.3 merupakan gambar *Clubhouse* yang berfungsi sebagai tempat para *golfer* untuk berkumpul. *Clubhouse* menjadi tempat pertama untuk berkumpul melakukan pendaftaran sebelum bermain golf dan juga tempat berkumpul untuk beristirahat sesudah bermain golf. Di Dalam *Clubhouse* terdapat beberapa tempat yang dapat dinikmati oleh para *costumer*, yaitu :

A) *Pro Shop*



Gambar 2.4 Pro Shop Bali National Golf Club

Pada gambar 2.4 diatas, merupakan gambar dari *Pro Shop* yang ada oleh Bali National Golf Club. *Pro Shop* sendiri merupakan tempat yang menyediakan berbagai macam peralatan golf seperti stick golf, bola golf, baju golf, dan peralatan golf lainnya yang memenuhi keperluan golf *customer*. Selain sebagai tempat peralatan golf, *Pro Shop* juga menjadi tempat untuk para *customer* untuk melakukan bookingan / pendaftaran jika ingin bermain golf.

B) Restaurant



Gambar 2.5 Restaurant Bali National Golf Club

Pada gambar 2.5 diatas, merupakan gambar dari restaurant yang dimiliki oleh Bali National Golf Club. Restoran ini memiliki teras *outdoor* yang menghadap langsung ke lapangan golf dan terhubung langsung ke tempat starter / tempat para pemain bersiap untuk bermain golf. Pada saat event berlangsung, restaurant ini biasanya menjadi tempat untuk para peserta berkumpul untuk sarapan di pagi hari sebelum bermain golf dan bisa menjadi tempat *lunch* setelah para pemain selesai bermain golf.

C) Locker Room



Gambar 2.6 Locker Room Bali National Golf Club

Pada gambar 2.6 diatas, merupakan gambar dari *Locker Room* yang ada di Bali National Golf Club. *Locker Room* merupakan tempat untuk para pemain berganti pakaian dan membersihkan diri sebelum dan sesudah bermain golf. Para pemain juga bisa untuk meletakkan barang-barang mereka dengan aman di *Locker Room*.

D) VIP Meeting Room



Gambar 2.7 Vip Meeting Room Bali National Golf Club

Selain sebagai tempat untuk para pemain golf untuk bersantai sebelum dan sesudah bermain golf, dilihat dari gambar 2.7 di *ClubHouse* juga terdapat ruangan *VIP Meeting Room* yang dapat digunakan oleh perusahaan/sekelompok orang untuk melakukan *Meeting* / melaksanakan *private event* yang dilaksanakan di Bali National Golf Club.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3) Luxury Villa



Gambar 2.8 Villa Golf Bali National Golf Club

Pada gambar 2.8 merupakan gambar dari villa yang tersedia di Bali National Golf Club. terdapat 7 Luxury villa yang ada di Bali national Golf club yang terdiri dari berapa tipe villa, yaitu Presidential villa, 3 Bedroom Villa, dan 2 Bedroom villa. Customer yang menginap di villa ini akan disugahi beberapa fasilitas mewah yang akan membuat pengalaman menginap customer tidak akan terlupakan. Para customer juga disugahi pemandangan indah dari hole 17 dan 18 yang berada tepat di halaman belakang villa.

4) Practice Range



Gambar 2.9 Practice Range Golf Bali National Golf Club

Pada gambar 2.9 merupakan gambar dari *Practice Range* yang dimiliki oleh Bali National Golf Club. Customer bisa menggunakan fasilitas ini untuk melatih pukulan mereka sebelum/sesudah bermain golf. *Driving range* ini menjadi tempat latihan untuk orang-orang yang masih pemula dalam olahraga golf, customer dapat membawa peralatan golf sendiri / sewa peralatan di Pro shop dan dengan membayar biaya golf para customer dapat menikmati fasilitas yang tersedia di driving range ini.

2.2 Visi Misi Perusahaan

Untuk menjadi perusahaan yang unggul, perusahaan harus dilengkapi dengan visi dan misi yang kuat agar perusahaan dapat selalu berkembang dengan baik. Berikut ini merupakan visi dan misi yang dimiliki Bali National Golf Club, yaitu :

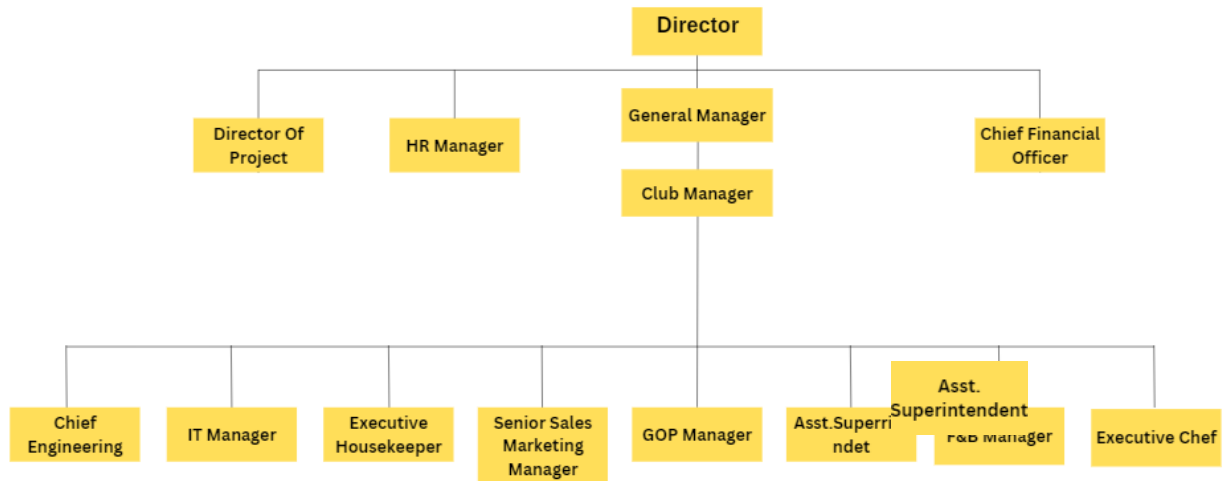
2.2.1 Visi Perusahaan

Bali National Golf Club menjadi salah satu *Golf Resort* terkemuka di Asia Tenggara.

2.2.2 Misi Perusahaan

Menyediakan fasilitas lapangan golf, *club house*, dan *resort* yang terawat dengan baik, melalui penerapan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik, dan secara berkelanjutan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.10 Struktur Organisasi PT. Bali Destinasi Lestari

Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, dalam gambar 2.10 tersebut memperlihatkan pembagian wewenang dan tanggung jawab dalam perusahaan secara menyeluruh. Berdasarkan gambar diatas, berikut penjelasan singkat mengenai tugas-tugas / peran utama yang dimiliki oleh masing-masing ketua departemen yang ada pada Struktur organisasi milik PT. Bali Destinasi Lestari :

1) *Director*

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, Direktur memiliki kedudukan tertinggi dalam perusahaan. Peran direktur mengarahkan dan memantau berjalannya operasional dengan cara pengambilan keputusan yang tepat dan efisien bagi perusahaan. Selain itu, Direktur juga

memiliki tanggung jawab untuk dapat mencapai visi dan misi perusahaan yang telah ditetapkan dan mampu untuk mengelola hubungan dengan pihak internal dan eksternal eksternal seperti partner bisnis, pemerintahan, investor, dan lain-lain.

2) ***General Manager***

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, *General Manager* memiliki peran penting dalam berjalannya operasional perusahaan. *General Manager* memiliki peran untuk menjalankan / mengelola dengan baik operasional perusahaan, seperti pengelolaan manajemen risiko, pengembangan bisnis, dan sebagai pemantau apakah kinerja perusahaan berjalan dengan baik dan memastikan agar perusahaan dapat mencapai target yang telah ditentukan.

3) ***Club Manager***

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, *Club Manager* memiliki peran untuk menjadi pengawas kinerja dari *Chief Engineering, IT Manager, Executive Housekeeper, Senior Sales and Marketing Manager, Golf Operation Manager, Asst. Superintendent, F&B Manager, dan Executive Chef*. *Club Manager* bertugas untuk menjamin ke kinerja dari masing-masing departemen dan melakukan evaluasi kinerja dari masing-masing departemen.

4) ***Chief Financial Officer***

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, *Chief Financial Officer* memiliki peran penting dalam mengelola keuangan perusahaan. *Chief Financial Officer* memiliki peran untuk menganalisis keuangan untuk jangka panjang dan pendek perusahaan, serta menganalisis keuangan untuk dapat membantu dalam pengambilan keputusan di perusahaan. CFO sendiri juga memiliki peran dalam menjalin hubungan yang baik dengan

para pemegang saham dan dapat selalu memastikan akuratnya penyusunan laporan keuangan yang akan diterbitkan.

5) *Human Resource Manager*

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, *Human Resource Manager* memiliki tanggung jawab penting untuk mengelola sumber daya manusia yang ada di perusahaan. *Human Resource Manager* harus dapat merancang strategi dalam perekrutan karyawan, melaksanakan seleksi kandidat karyawan dan menjamin perusahaan mendapat karyawan yang memiliki kualitas yang dapat mengembangkan perusahaan. Selain itu, *Human Resource Manager*, juga memberi fasilitas untuk pengembangan karyawan yang ada di dalam perusahaan, membangun hubungan baik antara karyawan dan pihak manajemen, dan menjamin karyawan digaji sesuai kemampuan dan kontrak kerja yang telah disetujui, serta memastikan karyawan menerima manfaat mendapatkan manfaat lainnya seperti, asuransi, tunjangan, dan dana pensiun.

6) *Director Of Project*

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, *Director Of Project* memiliki peran penting dalam proyek-proyek yang dilaksanakan di lingkungan kompleks lapangan golf Bali National Golf Club. *Director Of Project* memiliki tanggung jawab untuk merancang strategi keseluruhan proyek yang akan dilaksanakan, seperti pengelolaan tim proyek, memantau proyek secara teratur, manajemen resiko, memastikan anggaran proyek, memastikan proyek berjalan sesuai jadwal, dan lain-lain

7) *Chief Engineering*

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, *Chief Engineering* memiliki peran penting terhadap pengelolaan proyek teknis perusahaan. *Chief Engineering* memiliki tugas untuk mengelola perlengkapan teknis perusahaan, seperti mesin-mesin, kelistrikan, dan seluruh perlengkapan

perusahaan. *Chief Engineering* harus dapat memastikan kebutuhan dan perlengkapan dari setiap departemen telah terpenuhi dan dapat membantu setiap departemen untuk nyaman dalam bekerja.

8) *IT Manager*

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, *IT Manager* memiliki peran dalam mengelola infrastruktur teknologi yang digunakan di perusahaan. *IT Manager* bertugas untuk melakukan pemeliharaan sistem komputer yang terdapat di perusahaan agar dapat selalu beroperasi dengan maksimal, serta harus dapat menangani masalah bila peralatan yang berhubungan teknologi yang ada di perusahaan mengalami suatu kendala. *IT Manager* juga bertugas untuk mengembangkan suatu aplikasi yang digunakan perusahaan untuk dapat mengupdate jadwal bookingan golf dan juga reservasi untuk event tertentu.

9) *Executive Housekeeper*

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, *Executive Housekeeper* memiliki peran dalam mengelola kebersihan, keselamatan dan kenyamanan seluruh karyawan, manajemen dan customer perusahaan. *Executive Housekeeper* memiliki tanggung jawab untuk pemeliharaan kebersihan seluruh area kompleks golf Bali National Golf Club agar kenyamanan bersama terjamin. *Executive Housekeeper* harus dapat mengkoordinasikan temanya untuk dapat membagi tugas dalam menjamin keamanan, keselamatan dan kebersihan seluruh area perusahaan.

10) *Senior Sales and Marketing Manager*

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, *Senior Sales Marketing Manager* memiliki peran untuk mengelola strategi pemasaran agar meningkatkan penjualan perusahaan. Tugas dari *Senior Sales Marketing Manager* adalah melakukan analisis pasar, pengembangan strategi pemasaran, membangun hubungan dengan client/ pelanggan, membangun citra

brand perusahaan, menjalin kemitraan bisnis dengan perusahaan-perusahaan lain, pengelolaan penjualan agar mencapai target yang telah ditentukan dan merancang anggaran untuk dapat meningkatkan penjualan. *Senior Sales Marketing Manager* juga memiliki wewenang untuk berkoordinasi dengan *graphic design* untuk pembuatan desain promosi dan kampanye.

11) *Golf Operation Manager*

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, *Golf Operation Manager* memiliki peran untuk mengelola operasional mengenai Jasa lapangan golf yang disediakan. *Golf Operation Manager* bertugas untuk mengatur jasa penyedia golf cart dan caddy (Pemandu lapangan) pada saat customer ingin bermain golf dan berkoordinasi untuk mengatur *tee time* / jadwal customer bermain golf. Selain itu, *Golf Operation Manager* juga bertugas menjaga perawatan golf cart dan lapangan golf. *Golf Operation Manager* juga terlibat dalam perekrutan dan pelatihan para pemandu lapangan, serta bertugas untuk mengelola event jika terdapat acara yang akan dilaksanakan di Bali National Golf Club.

12) *Asst. Superintendent*

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, *Asst. Superintendent* memiliki peran dalam penjagaan kualitas dan perawatan lapangan golf. *Asst. Superintendent* bertugas untuk perencanaan jadwal pengelolaan lapangan, seperti membentuk tim untuk perawatan lapangan, merencanakan jadwal rutin untuk perawatan lapangan, memantau kondisi lapangan agar selalu optimal dan pengelolaan anggaran untuk perawatan lapangan.

13) *F&B Manager*

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, *F&B Manager* memiliki peran untuk mengelola *club house/restaurant* yang dimiliki oleh Bali National Golf Club. *F&B Manager* bertugas untuk

merancang menu minuman yang nantinya akan dijual pada *club house*, mengelola persediaan bahan baku pembuatan minuman, mengelola tim dan staf agar memberikan pelayanan terbaik, merencanakan pembuatan dan promosi menu minuman baru, menjamin kualitas minuman dan memberikan pelatihan agar meningkatkan kinerja staf-staf yang ada.

14) Executive Chef

Pada struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bali Destinasi Lestari, *Executive Chef* memiliki peran yang hampir sama dengan *F&B Manager*, yaitu mengelola bagian *kitchen* dari *clubhouse/restaurant*. *Executive Chef* memiliki tugas untuk mengelola tim dapur agar dapat menyajikan makanan berkualitas tinggi. selain itu, *Executive Chef* juga terlibat dalam perekrutan anggota staf nya, pelatihan staff dapur dan penentuan jadwal kerja para staf nya. *Executive Chef* juga diberi kewajiban untuk selalu menjaga kebersihan dan kesterilan area dapur mereka. *Executive Chef* juga harus dapat membangun hubungan baik dengan para tamu dengan melakukan interaksi seperti menjelaskan menu yang dihidangkan.

2.4 Kajian Teori

2.4.1 Definisi Marketing

Menurut American Marketing Association (2007) Marketing atau pemasaran merupakan salah satu kegiatan penting yang harus ada dalam perusahaan. Kegiatan marketing mencakup institusi, aktivitas dan proses mengkomunikasikan, menciptakan, menukar penawaran, dan menyampaikan sesuatu yang memiliki sebuah nilai bagi, mitra, klien dan masyarakat. Pada zaman sekarang, marketing merupakan hal yang wajib dimiliki atau dilakukan oleh perusahaan agar dapat menjalankan suatu usaha atau perusahaan, karena

hal tersebut sangatlah berpengaruh terhadap keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan.

2.4.2 Definisi Marketing Communication

Merupakan strategi atau sebuah taktik dalam proses pemasaran yang digunakan oleh perusahaan untuk dapat menyampaikan, menginformasikan, membujuk dan juga mengingatkan konsumen akan produk atau jasa yang perusahaan tawarkan. Dalam pelaksanaan strategi ini dapat melibatkan beberapa media atau saluran agar dapat menyampaikan sebuah pesan yang konsisten dan juga efektif untuk target market. Menurut Kotler dan Armstrong (2008), Marketing Communication merupakan paduan yang spesifik seperti Iklan, promosi penjualan, penjualan personal, hubungan masyarakat dan sarana pemasaran yang digunakan langsung untuk dapat mengkomunikasikan nilai pelanggan secara persuasif dan juga agar dapat emmbangun hubungan dengan pelanggan atau target market.

2.4.3 Definisi Public Relations

Menurut Maryam dan Priliantini (2018), menyatakan bahwa Public Relations merupakan sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik didalam maupun diluar suatu organisasi dengan publiknya yang bertujuan untuk mencapai tujuan-tujuan yang spesifik yang dimana dilandaskan pada saling pengertian. Jadi untuk kegiatan Public Relations ini, Penulis bertugas untuk membangun hubungan baik dengan Agen Tour, Influencer golf, Food Blogger, Hotel, Media dan Villa dengan cara mengajak bekerja sama agar dapat mencapai tujuan bersama.