

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Tentang Mandarin Oriental Hotel Jakarta

Mandarin Oriental Hotel Jakarta merupakan hotel mewah berbintang lima yang berlokasi di pusat Kota Jakarta. Hotel ini berada dalam sebuah grup manajemen multinasional yaitu Mandarin Oriental Hotel Group yang memfokuskan tujuannya pada properti hotel, hunian, serta resor mewah. Pada tahun 2024, Mandarin Oriental Hotel Group memiliki 39 properti yang lokasinya tersebar di seluruh bagian dunia (Mandarin Oriental, 2024). Sejarah Mandarin Oriental Hotel di mulai pada tahun 1963 dengan didirikannya hotel *'The Mandarin'* yang berlokasi di Hong Kong. Pertumbuhannya yang pesat dalam jangka waktu satu tahun membuat perusahaan ini mendirikan hotel kedua yang di namakan *'The Oriental'* Bangkok pada tahun 1974. Kedua hotel tersebut kemudian bergabung menjadi Mandarin Oriental Hotel Group berlogo kipas yang banyak di kenal oleh masyarakat. Seluruh properti yang berada di bawah Mandarin Oriental Hotel Group dikenal memiliki kesan elegan, mewah, serta menawarkan pilihan akomodasi nyaman dengan fasilitas lengkap yang di tawarkan pada tamu.



Gambar 2.1 The Mandarin Hotel Hongkong

Sumber: SCMP, 2020



Gambar 2.2 The Oriental Hotel Bangkok

Sumber: Afar, 2019

Pada tahun 1979, hotel ini didirikan dengan menggunakan nama Mandarin Hotel Jakarta. Hotel ini berlokasi di pusat jantung Kota Jakarta terletak tepat di depan Bundaran HI di Jalan M.H. Thamrin. Pada awal mulanya, Palmer & Turner berperan sebagai arsitektur hotel dengan memberikan setuhan khas Indonesia pada desainnya. Bergabungnya 'The Mandarin' Hong Kong dan 'The Oriental' Bangkok membuat Mandarin Hotel Jakarta mengubah namanya menjadi Mandarin Oriental Hotel Jakarta dibawah naungan Mandarin Oriental Hotel Group. Mandarin Oriental Hotel Jakarta banyak di kenal oleh masyarakat karena lokasinya yang strategis terletak tepat di pusat Kota Jakarta. Logo dari Mandarin Oriental Hotel Jakarta merupakan kipas berwarna emas yang melambangkan kesan elegan dan mewah. Jumlah dari sisi kipas pada logo Mandarin Oriental Hotel Jakarta yaitu sebelas bagian yang dimana melambangkan *Pillars Of Service* Mandarin Oriental Hotel Jakarta. *Pillars of Service* Mandarin Oriental Hotel Jakarta mencakup:

1. *We Understand That You Are Unique*

Mandarin Oriental Hotel Jakarta memaksimalkan pengalaman pribadi saat tamu menginap serta mengutamakan kepribadian baik saat berinteraksi dengan para tamu hotel.

2. *We Welcome You With Warmth*

Tersenyum dengan tulus dan hangat saat menyambut para tamu yang datang ke Mandarin Oriental Hotel Jakarta.

3. *We Listen to Everything You Say*

Mengamati para tamu dengan seksama agar dapat mengetahui kesukaan dan ketidaksukaan para tamu sehingga dapat menghasilkan pengalaman terbaik di Mandarin Oriental Hotel Jakarta

4. *We Anticipate What You Need Before You Ask*

Mengantisipasi kebutuhan dengan membaca bahasa tubuh serta mendengarkan para tamu.

5. *We Add Unexpected Joy to Your Day*

Membuat kejutan-kejutan kecil untuk para tamu untuk menunjukkan bahwa Mandarin Oriental Hotel Jakarta peduli terhadap keberadaan tamu sepenuhnya.

6. *We Never Say 'No'*

Memberikan alternatif solusi kepada kebutuhan tamu.

7. *We Are Mindful of Our Oriental Heritage*

Bergerak dengan anggun serta berbicara dengan tenang kepada tamu Mandarin Oriental Hotel Jakarta.

8. *We Guide You If You Need Direction*

Berjalan bersama dengan tamu dan bersikap dengan sopan dengan tangan yang terbuka untuk lebih menghargai para tamu.

9. *We Recognize You If You Are A Member of Fans of M.O*

Tamu yang telah teregistrasi sebagai *member* Mandarin Oriental Hotel Jakarta bernama *Fans of M.O* akan diberikan pengakuan lebih.

10. *We Take Ownership*

Melayani seluruh kebutuhan, permintaan, serta keluhan dari tamu untuk memastikan bahwa seluruh tamu puas dengan pengalamannya.

11. *We Leave You With Lasting Memories*

Membuat tamu mendapatkan pengalaman yang tidak terlupakan selama menjadi tamu di Mandarin Oriental Hotel Jakarta.



Gambar 2.3 Logo Mandarin Oriental Hotel Jakarta

Sumber: Mandarin Oriental Hotel Jakarta, 2024

Mandarin Oriental Hotel Jakarta merupakan hotel yang berdiri di bawah anak PT Astra International Tbk. yaitu PT Astra Land Indonesia (ALI). PT Astra Land Indonesia (ALI) mengakuisisi Mandarin Oriental Hotel Jakarta dari PT Jaya Mandarin Agung. PT Astra Land Indonesia (ALI) mengakuisisi sejumlah 96,9% dari keseluruhan saham yang dimiliki oleh PT Jaya Mandarin Agung (Puspadini, 2023). Pada tahun 2023, PT Jaya Mandarin Agung resmi berubah menjadi PT Bhumi Prama Arjasa setelah pengakuisisian dilakukan.

Pada awal dibangunnya Mandarin Oriental Hotel Jakarta, hotel ini memiliki total 504 kamar. Namun, setelah renovasi oleh Lim, Teo, dan Wilkes yang dilakukan pada tahun 2007 dan di buka kembali pada tahun 2009, total kamar dari Mandarin Oriental Hotel Jakarta berjumlah 272 kamar dengan tipe yang berbeda-beda yang dapat di pilih oleh tamu yang menginap. Tipe-tipe kamar yang tersedia di Mandarin Oriental Hotel Jakarta mencakup tipe *Deluxe Room*, *Corner Deluxe Room*, *Urban Suite Room*, *Mandarin Suite Room*, serta *Oriental Suite Room*. Mandarin Oriental Jakarta memiliki enam jenis *outlet* yang mencakup restoran dan juga bar yaitu *Li Feng* restoran yang menyajikan *Chinese Food*, *Lyon* restoran yang menyajikan *French Food*, *Cinnamon* restoran yang menyajikan *Indonesian Food*, *The Mandarin Cake Shop* yang menjual kue dan pastri, *MoBar* yang merupakan *Bar* di Mandarin Oriental Hotel Jakarta, *Azure* yang merupakan tempat bersantai di

samping kolam renang di mana tamu dapat memesan makanan maupun minuman. Seluruh Outlet yang tersedia di Mandarin Oriental Hotel Jakarta tentu memiliki ciri khas kelebihan serta cara pemasaran yang disesuaikan.



Gambar 2.4 *Urban Suite Room* Mandarin Oriental Hotel Jakarta

Sumber: Mandarin Oriental Hotel Jakarta, 2024



Gambar 2.5 Restoran *Li Feng* Mandarin Oriental Hotel Jakarta

Sumber: Mandarin Oriental Hotel Jakarta, 2024



Gambar 2.6 Restoran *Lyon* Mandarin Oriental Hotel Jakarta

Sumber: Mandarin Oriental Hotel Jakarta, 2024



Gambar 2.7 Restoran *Cinnamon* Mandarin Oriental Hotel Jakarta

Sumber: Mandarin Oriental Hotel Jakarta, 2024

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



Gambar 2.8 *Mo Bar* Mandarin Oriental Hotel Jakarta

Sumber: Mandarin Oriental Hotel Jakarta, 2024



Gambar 2.9 *The Mandarin Cake Shop* Jakarta

Sumber: Mandarin Oriental Hotel Jakarta, 2024

## 2.2 Visi Misi Mandarin Oriental Hotel Jakarta

Setiap perusahaan tentu memiliki visi dan misi dengan tujuan agar perusahaan tersebut memiliki tujuan bersifat jangka panjang yang ingin dicapai. Visi dan misi yang dibuat mencerminkan nilai-nilai yang menjadi arah suatu perusahaan. Mandarin Oriental Hotel Jakarta sebagai salah satu hotel ikon bintang lima di Jakarta memiliki visi dan misi sebagai berikut:

### VISI

'*A World of Fans*' yang memiliki arti bahwa Mandarin Oriental ingin menciptakan *fans* atau penggemar yang merupakan tamu yang pernah memiliki pengalaman di layani oleh pihak Mandarin Oriental maupun untuk seluruh masyarakat dunia. Kata *Fans* pada Mandarin Oriental seringkali diartikan sebagai 2 hal yaitu sebagai penggemar dalam Bahasa Inggris serta sebagai pilar-pilar pada bagian kipas dari logo Mandarin Oriental.

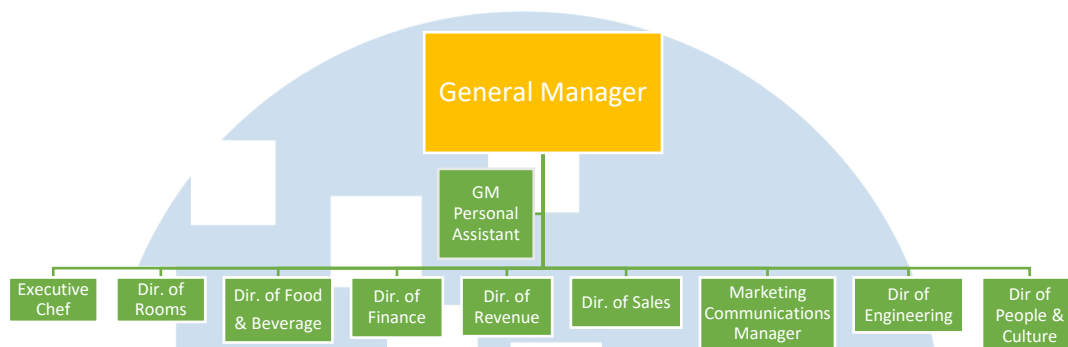
### MISI

'*Delight and Inspire Our Fans at Every Opportunity*' yang memiliki arti bahwa Mandarin Oriental ingin memberikan kegembiraan dan juga menginspirasi *Fans* atau penggemar Mandarin Oriental dalam setiap kesempatan baik yang sudah pernah memiliki pengalaman di Mandarin Oriental maupun yang belum. Untuk dapat memberikan kepuasan para tamu dengan maksimal, seluruh *staff* Mandarin Oriental Hotel Jakarta berdedikasi untuk memberikan pelayanan maksimal sesuai dengan *Pillars of Service* Mandarin Oriental Hotel Jakarta.

## 2.3 Struktur Organisasi Mandarin Oriental Hotel Jakarta

Melalui data yang diperoleh dari perusahaan pada tahun 2024, Mandarin Oriental Hotel Jakarta memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



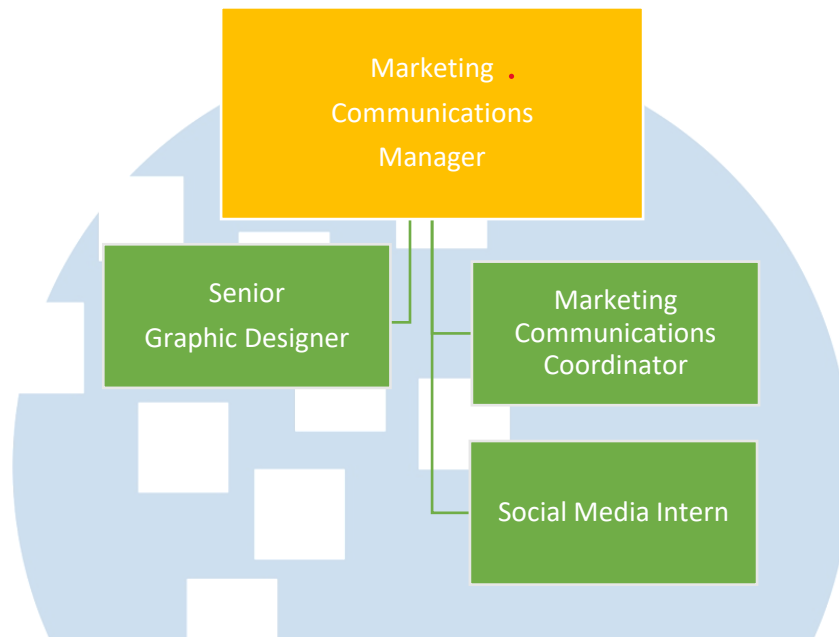


Gambar 2.10 Struktur Organisasi Mandarin Oriental Hotel Jakarta

Sumber: Dokumen Perusahaan, 2024

Struktur organisasi pada industri perhotelan berguna sebagai kerangka lingkungan pekerjaan yang jelas dan teratur. Dengan adanya struktur organisasi, tenaga kerja pada departemen masing-masing mampu menjadi lebih fokus pada bagian yang di kerjakannya karena peran serta tanggung jawabnya lebih terdefiniskan. Pembagian pada departemen sesuai dengan kelebihan masing-masing membuat tenaga kerja mampu bekerja sama dengan lebih terorganisir. Pada Mandarin Oriental Hotel Jakarta, kedudukan tertinggi di tempati oleh *General Manager* yang di mana di bawah oleh *General Manager Personal Assistant*. *General Manager* Mandarin Oriental Hotel Jakarta membawahi Executive Chef, Director of Rooms, Director of Food and Beverage, Director of Finance, Director of Revenue, Director of Sales, Marketing Communications Manager, Director of Engineering, Director of People and Culture.

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



Gambar 2.11 Struktur Departemen Marketing Communications

Sumber: Dokumen Perusahaan , 2024

Pada suatu perusahaan, tentu perusahaan tersebut tidak terlepas dari adanya kebutuhan pemasaran atau *Marketing Communications*. Industri perhotelan membutuhkan aktivitas komunikasi pemasaran agar kelebihan dari layanan propertinya mampu dikenal dan membuat masyarakat tertarik pada keseluruhan properti. Departemen Marketing Communications memiliki titik fokus aktivitasnya untuk mengembangkan pesan serta membuat strategi komunikasi yang tepat untuk para targetnya. Dengan adanya Departemen Marketing Communications, bertujuan untuk membangun serta mengelola citra Mandarin Oriental Hotel Jakarta agar memiliki citra yang baik di mata masyarakat. Berbagai strategi inovatif pemasaran yang dilakukan juga dapat meningkatkan keterlibatan konsumen sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan penjualan kamar hotel maupun restoran yang ada di Mandarin Oriental Hotel Jakarta. Berikut posisi serta penjelasan tentang pekerjaan masing-masing orang dari Departemen Marketing Communications dan dan hubungannya dalam proses kerja magang menjadi :

#### A. Marketing Communications Manager

Marketing Communications Manager bertanggung jawab untuk mampu memimpin efektivitas berjalannya strategi rencana komunikasi pemasaran yang

telah dirancang. Seorang Marketing Communications Manager juga memastikan agar keseluruhan hotel beserta restoran yang ada di Mandarin Oriental Jakarta memiliki kegiatan promosi pada masyarakat luas dengan seimbang dari cara-cara promosi yang dilakukan. *Branding* dari Mandarin Oriental Hotel Jakarta juga dipelihara melalui komunikasi pemasaran seperti periklanan, pemasaran *digital*, hubungan masyarakat, kerjasama dengan pihak eksternal, dan lainnya yang di jalankan secara konsisten.

#### B. Senior Graphic Designer

Deskripsi pekerjaan Senior Graphic Designer adalah sebagai pihak yang terkait dengan desain visual dan komunikasi promosi hotel untuk mendukung pemasaran Mandarin Oriental Hotel Jakarta. Senior Graphic Designer mendesain berbagai materi promosi seperti brosur dan poster hotel maupun menu restoran dan bar yang terdapat di Mandarin Oriental Jakarta. Senior Graphic Designer berkoordinasi dengan berbagai departemen hotel untuk dapat mencapai hasil desain yang dibutuhkan. Keperluan fotografi yang dilakukan dengan menggunakan kamera profesional dan pengeditan foto atau video juga di kerjakan oleh Senior Graphic Designer.

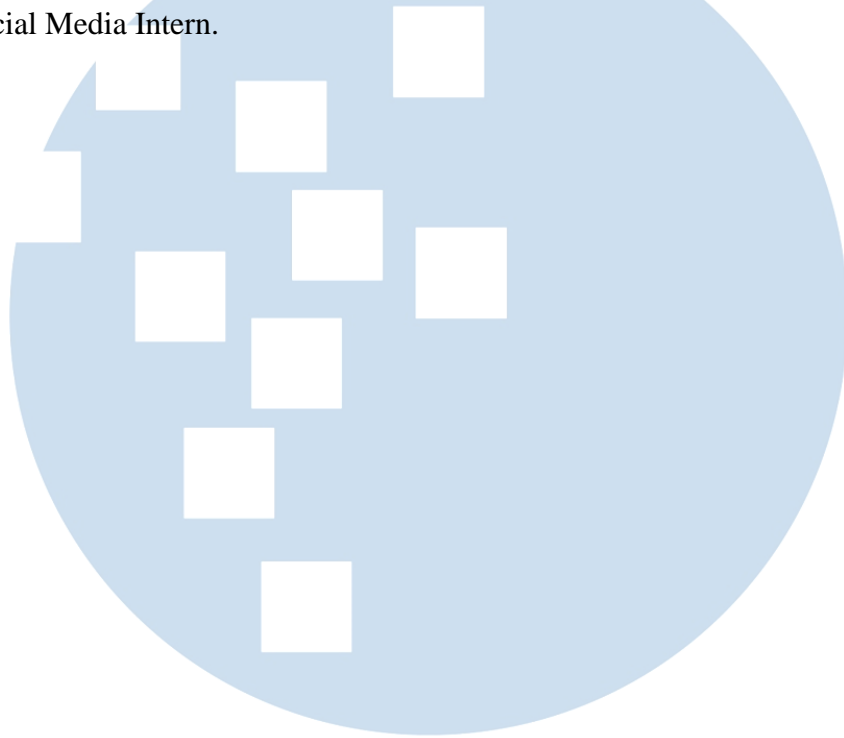
#### C. Marketing Communications Coordinator

Tugas dari Marketing Communications Coordinator di Mandarin Oriental Hotel Jakarta adalah untuk mendukung komunikasi pemasaran yang dilakukan. Komunikasi pemasaran yang dikoordinasikan adalah acara promosi, hubungan dengan media, melakukan koordinasi dengan seluruh departemen hotel untuk kebutuhan pemasaran, serta menganalisa kinerja keseluruhan pemasaran yang dijalankan. Tidak hanya itu, Marketing Communications Coordinator juga bertanggungjawab untuk turut memegang Instagram *Official* Mandarin Oriental Hotel Jakarta yang memfokuskan tugasnya pada aktivitas *Instagram Story*.

#### D. Social Media Intern

Seorang Social Media Intern bertanggung jawab untuk memegang dan mengelola keseluruhan akun official Instagram dari Mandarin Oriental Hotel Jakarta. Pembuatan rencana konten setiap minggunya juga dilakukan bersamaan dengan pembuatan konten foto maupun video. Social Media Intern

juga melakukan rekap analisa kenaikan maupun menurunnya jumlah pengikut Instagram Mandarin Oriental Hotel Jakarta beserta kompetitornya yang sejenis. Keseluruhan berjalannya aktivitas media sosial dipertanggungjawabkan pada Social Media Intern.



# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA