

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Sejarah Singkat Perusahaan**

PT Paramount Enterprise menjadi sebuah perusahaan *real estate* swasta atau grup perusahaan terdiversifikasi terkemuka yang ada di Indonesia yang berlokasi di Gading Serpong. Bergerak dalam pengembangan kota secara mandiri, bangunan multifungsi, perumahan, apartemen, dan pergudangan. PT Paramount Enterprise lahir sebagai pelopor masa depan untuk perkembangan kota Gading Serpong (Enterprise, n.d.). Paramount melabeli perusahaannya sebagai pengelola kehidupan dengan pandangan masa depan. Senantiasa hadir untuk membantu memenuhi kebutuhan dan melayani masyarakat dengan sepenuh hati untuk menyediakan keperluan yang mungkin muncul di masa depan. Paramount percaya bahwa terciptanya pembangunan termasuk pada infrastruktur kota yang meliputi pengolahan air dan transportasi harus dikembangkan untuk menciptakan masa depan yang berkelanjutan untuk masyarakat perkotaan. Dengan potensi yang cukup besar untuk dapat beradaptasi dengan perubahan dunia baru menjadi salah satu acuan dari pembangunan kota berkelanjutan yang akan dijalankan oleh PT Paramount Enterprise sebagai salah satu langkah memajukan negara berkembang Indonesia.

Dengan keberagaman bidang yang digeluti oleh PT Paramount Enterprise dalam perencanaan kota, manajemen proyek, manajemen konstruksi, manajemen kota, manajemen properti, serta manajemen sumber daya manusia yang berdedikasi tinggi telah berhasil menghasilkan beragam lini bisnis dalam penjualan properti, kesehatan, retail, agrikultur, edukasi, perjalanan, dan *hospitality*. Lini bisnis yang dikembangkan oleh Paramount selaras dengan visi yang dimiliki oleh perusahaan yakni menciptakan pembangunan kota yang mengedepankan masa depan, sehingga terciptalah sebuah terobosan terbaru untuk unit bisnis baru dalam dunia *hospitality* pada tahun 2012 yang diberi nama PT Parador Management International.

PT Parador Management International atau Parador Hotels & Resorts merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan *hospitality* di Indonesia. Singkatnya, Parador Hotels & Resorts merupakan anak dari perusahaan PT Paramount Enterprise International yang sudah bergerak sejak tahun 2006. Untuk Parador Hotels & Resorts itu sendiri berdiri pada 12 Desember 2012 dan terletak di Soho Office Park, Tangerang berdekatan dengan kantor PT Paramount Enterprise itu sendiri sebagai cabang terbaru. Parador Hotels & Resorts berperan sebagai unit bisnis yang membantu mengelola hotel yang dimiliki oleh PT Paramount Enterprise dengan tujuan sebagai sebuah manajemen hotel yang berfokus pada industri *hospitality* di Indonesia khususnya untuk mengelola hotel-hotel di area-area destinasi wisata seperti Bali, Malang, Magelang, dan Tangerang (khususnya wilayah Gading Serpong dan BSD). Dalam kurun waktu 20 (dua puluh) bulan, Parador Hotels & Resorts telah membangun 12 hotel baru dan tepat pada 21 Desember 2012 meluncurkan 4 hotel baru dalam sebuah *grand opening* untuk membuka jalan baru dalam dunia *hospitality* (Resorts, n.d.). Namun sayangnya, beberapa unit hotel telah diganti dan kini Parador Hotels & Resorts hanya mengelola 10 unit dengan 4 *brand* dengan bintang yang beragam di mulai dari bintang 1 (satu) sampai 4 (empat).

Unit hotel yang dinaungi oleh Parador Hotels & Resorts terdiri atas Atria Hotel dengan bintang 4 yang berlokasi di Atria Hotel Gading Serpong, Atria Residences Gading Serpong, Atria Hotel Malang, dan Atria Hotel Magelang. Atria Hotel merupakan hotel yang dibangun dengan *branding javanese luxury* dan bernuansa Jawa elegan. Atria Hotel dibangun dengan nuansa elegan khas Jawa yang membuat pelanggan dapat merasakan suasana khas Jawa dengan kesan elegan. Vega Hotel Gading Serpong dengan bintang 3 yang mengusung gaya modern dan biasanya cenderung digunakan sebagai hotel anak muda. Fame Hotel dengan bintang 2 berlokasi di Gading Serpong & Sunset Road mengusung hotel dengan tema *movies* dan bernuansa ala-ala *country* hotel, dengan keunikannya ini Fame Hotel dibangun untuk memberikan pengalaman kepada pelanggan merasa seperti menjadi selebritas ketika menginap di Fame Hotel.

Starlet Hotel dengan bintang 1 yang terletak di Starlet GS, Jakarta Airport, dan BSD lebih mengedepankan konsep modern minimalis cocok untuk para *traveller* dan *backpacker* muda dengan harga yang sangat terjangkau dibandingkan dengan 3 unit hotel lainnya. Masing-masing unit yang ada memiliki karakteristik dan *target market* yang berbeda-beda. Atria Hotel menggambarkan penginapan yang mengedepankan kenyamanan dan kemewahan sehingga lebih menargetkan kepada segmentasi A, Vega Hotel yang mengedepankan akomodasi yang sesuai untuk liburan bersama teman maupun keluarga dengan menargetkan pada segmentasi pasar B, Fame Hotel yang lebih terkesan untuk anak muda dengan segmentasi pasar kelas B - C, serta Starlet Hotel yang lebih terjangkau dan berkonsep minimalis dengan design yang modern didalamnya lebih mengarah kepada segmentasi kelas C - D. Atria Hotel memiliki lebih dari 173 kamar di wilayah Gading Serpong, 175 kamar untuk area Malang, dan 142 kamar untuk area Magelang. Vega Hotel yang terletak di Gading Serpong terdiri atas 126 kamar, Fame Hotel terdiri atas 144 kamar untuk wilayah Gading Serpong dan 90 kamar untuk wilayah Bali, serta Starlet yang terdiri atas 109 kamar.



Gambar 2.1 Logo Parador Hotels & Resorts

(Sumber: [www.parador-hotels.com](http://www.parador-hotels.com) (2024))

Setiap unit dari brand yang dinaungi oleh Parador Hotels & Resorts terletak di wilayah yang strategis dan saling berdekatan dengan tujuan untuk memudahkan dalam pengecekan dan kontrol secara penuh dari pihak manajemen

menuju setiap unit. Dengan hal ini, pihak manajemen akan lebih mudah dalam mengambil tindakan yang tepat terkait pemasaran maupun kampanye yang akan dilakukan untuk mempromosikan setiap hotelnya. Sebagai sebuah manajemen hotel yang berfokus pada *hospitality* dan *stewardship*, Parador Hotels & Resorts diminta untuk sigap dan dapat memberikan performa terbaik untuk meningkatkan pemasaran melalui promosi media sosial maupun acara yang akan diselenggarakan dalam unit-unit hotel yang dinaunginya. Parador Hotels & Resort tidak hanya berdiri sebagai sebuah perusahaan manajemen hotel saja, namun menjadi sebuah sarana yang memudahkan konsumen untuk memilih akomodasi sesuai keinginan, di mana dan kapan saja atas hotel yang diinginkan. Parador Hotels & Resorts senantiasa berusaha untuk mengembangkan sayapnya sebagai manajemen hotel dengan mempertahankan nilai-nilai dan budaya perusahaan untuk menciptakan pelayanan yang terbaik.

#### **2.1.1. Visi Misi Perusahaan**

Parador Hotels & Resorts sebagai industri yang bergerak di bidang *hospitality* atau pelayanan memiliki visi dan misi yang selaras dengan industri yang digeluti. Berikut adalah visi dan misi dari Parador Hotels & Resorts:

**Visi Perusahaan:** *“To be salt and light of hospitality throughout Indonesia”*.

Visi ini memiliki makna bahwa Parador Hotels & Resorts menjadi garam dan terang dalam industri pelayanan di Indonesia karena sudah berdiri sejak lama dan akan terus berkembang menjadi yang terdepan dalam industri *hospitality* di Indonesia (Norman Daulay, 2012).

**Misi Perusahaan:** *“To ensure our guests and customers enjoy a truly premier experience by providing sincere hospitality and excellent services from the heart”*.

Misi tersebut memiliki makna bahwa bersama Parador Hotels & Resorts ingin memastikan bahwa para tamu akan merasakan dan mendapatkan kenyamanan serta pengalaman berkesan dari pelayanan yang akan diberikan oleh seluruh

staf Paramount Land yang tulus dari hati ketika mengunjungi setiap unit Paramount Land (Norman Daulay, 2012).

Tak hanya itu, terdapat juga 3 (tiga) nilai besar yang dianut dan diimplementasikan di dalam Parador Hotels & Resorts (Johannes Hutauruk, 2012), yakni:

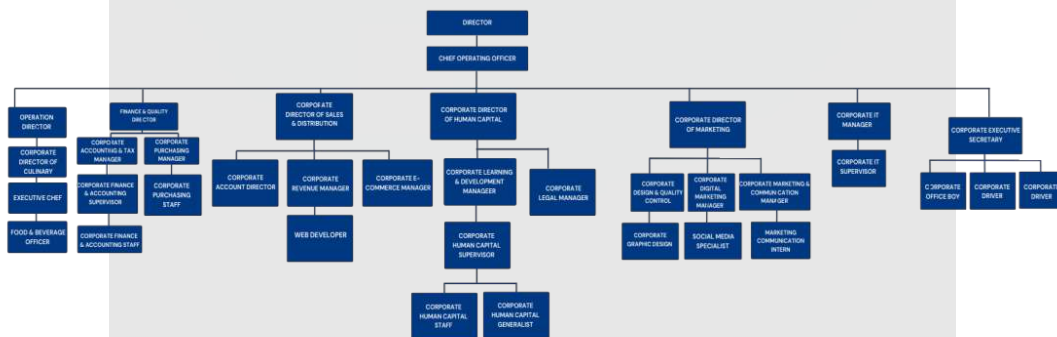
- 1) ***Integrity*** atau kejujuran yang tercermin dalam setiap Tindakan dan perilaku yang dilakukan oleh seluruh staf yang bekerja di bawah naungan Paramount Land. Hal ini sangat diterapkan untuk seluruh hal sebagai budaya yang menjunjung tinggi kejujuran dalam setiap aspek kegiatan yang akan dilaksanakan.
- 2) ***Stewardship*** atau penatalayanan yang memiliki arti bahwa Paramount Land ingin memastikan bahwa Parador Hotels & Resorts juga memberikan pelayanan yang baik tidak hanya kepada tamu, namun juga kepada civitas lingkungan kerja dengan saling menyapa dan mengepalkan serta meletakkan tangan di dada ketika hendak menyapa.
- 3) ***Respect*** atau hormat yang memiliki makna menghargai setiap usaha dan hal yang sudah dikerjakan oleh orang lain. Hal ini sangat terlihat dalam pelaksanaan seluruh kegiatan yang dilakukan, setiap staf yang ada sangat bertanggung jawab dengan apa yang telah diperbuat, dan tidak menghakimi perbedaan satu sama lain.

## **2.2. Struktur Organisasi Perusahaan**

Parador Hotels & Resorts hadir sebagai sebuah perusahaan manajemen hotel dengan mengedepankan penatalayanan terbaik dalam industri *hospitality* di Indonesia. Berdasarkan pada penerapan strategi yang dilakukan oleh Parador Hotels & Resorts, posisi tertinggi dipegang oleh Direktur Paramount yang dipimpin oleh Bapak Norman Daulay. Direktur atau pimpinan perusahaan bertanggung jawab untuk merumuskan, menetapkan, dan mengesahkan kebijakan dan program yang ingin diadakan dalam sebuah perusahaan. Dalam hal ini, direktur memegang

peranan cukup penting dalam pengambilan setiap keputusan dan bertanggung jawab untuk meningkatkan *revenue* dan bertanggung jawab atas semua dewan dan komite eksekutif, termasuk dewan komisaris (Rosita, 2017). Untuk Parador Hotels & Resorts, berada langsung di bawah pimpinan Bapak Johannes Hutauruk selaku *Chief Operating Officer*.

Untuk membantu mempermudah pembagian tanggung jawab dan penerapan kebijakan, Parador Hotels & Resorts dibagi ke dalam 4 (empat) pilar utama yakni terdiri atas *Operation Director*, *Finance & Quality Director*, *Corporate IT Manager*, dan *Corporate Executive Secretary*. Tidak hanya itu, terdapat 4 (empat) divisi utama yang dibagi atas *Operation Division*, *Sales and Distribution Division*, *Human Capital Division*, serta *Marketing Division*.



**Gambar 2.2 Struktur Perusahaan Parador Hotels & Resorts**

(Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024)

Pilar pertama yang terdapat dalam bagan adalah *Operation Director* yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional perusahaan di mana akan dibantu juga oleh divisi operasional yang akan memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing untuk memastikan dan bertanggung jawab atas kualitas dan konsistensi kuliner yang disajikan, bekerja sama dengan staff di lapangan untuk bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik dalam menyajikan hidangan yang akan disantap oleh konsumen (Morgan, 2023). Pilar kedua yang juga turut andil adalah *Finance and Quality Director* yang berperan untuk memimpin dan mengawasi

seluruh aspek keuangan dan anggaran yang akan dikeluarkan di Parador Hotels & Resorts. Untuk mengurus berbagai laporan keuangan dan anggaran, *Finance & Quality Director* akan dibantu juga oleh para tim yang terdiri atas *Corporate Accounting & Tax Manager* dan *Corporate Purchasing Manager*. Di mana nantinya kedua pihak ini akan bertanggung jawab atas pengelolaan dan pemantauan anggaran pembelian dan arus kas dari perusahaan dan standar produk perusahaan (System, 2022). Pilar ketiga adalah *Corporate IT Manager* yang berperan untuk memastikan bahwa infrastruktur IT dalam Parador Hotels & Resorts dapat mendukung kebutuhan bisnis, lancar, aman, dan memadain segala hal yang penting bagi perusahaan. Pilar terakhir adalah *Corporate Executive Secretary* yang memiliki tanggung jawab untuk mendukung segala aktivitas yang akan berjalan untuk agenda pimpinan perusahaan sekaligus menjadi tangan kanan yang handal dan berkontribusi besar pada setiap tugas maupun rapat-rapat yang diselenggarakan.

Selain itu, terdapat beberapa divisi yang juga memegang peranan penting dalam membantu proses kerja yang ada dalam Parador Hotels & Resorts. Terdapat 4 (empat) divisi penting yang terdiri atas *Operation Division*, *Sales & Distribution Division*, *Human Capital Division*, dan *Marketing Division*. Keempat divisi ini tergabung dan saling membantu satu sama lain untuk meningkatkan efisiensi dari pelayanan yang disediakan oleh Parador Hotels & Resorts. *Operation Division* bertugas untuk menjalankan operasional hotel secara keseluruhan dan memastikan bahwa para staff menjalankan tugasnya secara tuntas dan baik. *Sales & Distribution Division* bertugas untuk memastikan bahwa terjalin hubungan yang baik antar agen perjalanan dan mitra bisnis lainnya yang membantu hotel, mencapai target dari penjualan yang sudah ditetapkan, serta mengembangkan strategi penjualan dan distribusi produk. *Human Capital Division* adalah divisi yang mengurus terkait sumber daya manusia dalam perusahaan, mencari sumber daya yang kompeten dan sesuai akan budaya perusahaan, serta memberikan pelatihan khusus untuk mengembangkan karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan.



**Gambar 2.3 Struktur *Marketing Communication* Parador Hotels & Resorts**

(Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024)

Divisi terakhir adalah divisi *marketing communication* yang terdiri atas 7 orang tim didalamnya. Divisi ini mencakup *Corporate Director of Marketing* selaku *head of sales & marketing communication division* yang dipimpin oleh Tina Sihombing. Tugas seorang *Corporate Director of Marketing* dalam Parador Hotels & Resorts adalah sebagai pihak yang membantu mengawasi, memastikan, dan mengevaluasi strategi dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan apakah sudah dapat berkembang dan mencapai tujuan yang diinginkan. Memantau dan menganalisa kinerja divisi *marketing communication* untuk dapat merancang program dan pemasaran yang sesuai dengan perusahaan. Untuk melaksanakan tugasnya, Tina Sihombing juga dibantu oleh para rekan lainnya yang dibagi ke dalam 3 (tiga) bagian besar. Ketiga bagian besar tersebut mengemban tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda.

Bagian pertama adalah *Corporate Design & Quality Control* yang bertugas untuk memastikan bahwa keseluruhan desain yang digunakan untuk pemasaran hotel dapat terstruktur secara baik, memeriksa dan menguji kelayakan konten yang akan diproduksi. Memastikan bahwa desain pemasaran yang akan



dipublikasikan selaras dengan karakteristik setiap unit hotel, serta mengajukan proposal kepada *head of marketing* untuk mendapatkan *approval* atas konten yang sudah dibuat agar dapat diluncurkan secara langsung ke setiap unit hotel. Untuk membuat segala jenis desain yang berbeda-beda di setiap unit, *Corporate Design & Quality Control* dibantu oleh *Corporate Graphic Designer* yang berperan untuk membuat segala desain grafis dengan mengembangkan aset-aset visual yang dimiliki untuk perusahaan, menyiapkan segala bentuk material dan diubah ke dalam bentuk visual yang menarik adalah bagian dari *job desk* seorang *Corporate Graphic Designer*. Ketika ingin mengeksekusi ide yang ada, tim desain grafis dibantu juga oleh bagian lain dalam divisi *marketing communication*. Pembuatan segala jenis konten akan dilakukan bersama dengan tim *Social Media Specialist*. Keterlibatan keduanya di dalam proyek bertujuan untuk menyelaraskan antara ide dan konsep yang sudah direncanakan. Selain itu, desain grafis juga bertugas untuk melakukan photoshoot untuk setiap konten dari unit hotel Parador.

Bagian kedua adalah *Corporate Digital & Marketing Manager* yang bertugas untuk melakukan segala bentuk pemasaran secara digital yang ditunjukan untuk memperoleh *awareness* dan *recognition* dari pihak eksternal. Dalam kegiatannya, *Corporate Digital & Marketing* juga melakukan pemasaran menggunakan kata kunci atau SEO dan menggunakan AI Messenger untuk membalas setiap pesan pelanggan agar tidak terlewat dan lebih terorganisir. *Corporate Digital & Marketing Manager* dibantu oleh *Social Media Specialist* dengan *job desk* untuk mengatur segala konten media sosial unit-unit Parador Hotels & Resorts serta melakukan pengambilan foto untuk setiap unit hotel. Bagian ini akan seringkali berhubungan dengan *Corporate Graphic Design* untuk mengkomunikasikan setiap detail keinginan konten media sosial yang akan diproduksi.

Bagian ketiga adalah *Corporate Marketing & Communication Manager* yang dipegang oleh Ibu Putri Baihaqi yang berperan untuk melakukan koordinasi mengenai program dan materi yang diperlukan untuk meningkatkan *brand awareness*, memberikan laporan atas kinerja kampanye marketing, menjadi pemimpin dari seluruh aktivitas *marketing communication* seperti *event* hotel,

pengadaan *press conferences*, pengiriman *press release*, hingga berhubungan secara baik dengan media untuk mempublikasikan segala informasi terbaru yang ada di unit hotel Parador Hotels & Resorts. Pemegang berada secara langsung di bawah naungan *Corporate Marketing & Communication* yang membantu untuk menghadiri dan mengawasi setiap *event* yang diadakan, bekerja sama untuk membuat *draft press release* untuk media, serta melakukan *media monitoring* dari setiap rilis yang sudah diunggah dalam undangan media dalam event yang sudah diselenggarakan. Fungsi dari *marketing communication intern* adalah mempermudah setiap detail kecil mengenai tugas-tugas yang dikerjakan oleh divisi *marketing communication* seperti menghubungi media serta membantu merapikan serta menyusun *monthly report* perusahaan. Ketiga bagian ini saling bekerja sama untuk bersama-sama menjadi satu divisi yang dapat diandalkan. Menciptakan divisi *marketing communication* yang efektif dan efisien bagi pengembangan setiap unit hotel yang ada. Kerap kali dalam pengerjaannya, setiap bidang didalamnya senantiasa bersama-sama untuk saling berpendapat dan menyuarakan aspirasi mengenai suatu hal yang penting bagi strategi pemasaran maupun informasi-informasi yang akan disampaikan kepada pelanggan.

Seluruh divisi yang berada di Parador Hotels & Resorts bertugas untuk mempromosikan setiap unit yang dinaungi dan berkewajiban untuk membangun citra dan kesan yang positif terkait hotel di mata khalayak luas. 4 (empat) dari divisi yang dimiliki oleh Parador Hotels & Resorts semuanya terikat dan saling bekerja sama, *Sales & Distribution* bekerja sama dengan *Marketing Communication* bekerja sama untuk dapat mengembangkan strategi pemasaran yang efisien untuk menunjang penjualan semakin meningkat, *Operation Division* dengan *Human Capital* berhubungan dalam hal memastikan bahwa staf operasional sudah terlatih dengan baik dan siap untuk menyambut dunia kerja. Semua unit dan divisi yang berada dalam lingkungan Parador Hotels & Resort memiliki tugas dan kewajiban yang berbeda-beda namun hasil akhir yang diinginkan adalah satu kesatuan yang sama yakni membantu menjadi manajemen hotel terbaik dalam industri *hospitality* di Indonesia dengan menghadirkan pelayanan terbaik yang dapat memanjakan dan menciptakan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, seluruh aspek tidak terkecuali *marketing communication* memegang tanggung jawab besar kepada keberhasilan Parador Hotels & Resorts untuk menjadi pelopor manajemen hotel yang bergerak di bidang *hospitality* di Indonesia. Dengan penerapan dan langkah yang tepat, Parador Hotels & Resorts dapat mewujudkan tujuan perusahaan untuk menjadi pelopor terbaik dalam dunia *hospitality* dan pendukung kemajuan pariwisata Indonesia.