

**PERAN CONTENT CREATOR DALAM PEMASARAN  
TRAVELLERS SPORT BAR DI SWISS BEL HOTEL  
SERPONG**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

**DHIYA PUTRI PERMATASANI**

**0000072034**

**PROGRAM STUDI MANAGEMENT  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2025/2026**

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1

Swiss-BelHotel Serpong merupakan salah satu unit dari jaringan hotel internasional Swiss-Belhotel International yang dikenal memiliki standar pelayanan dan fasilitas yang baik. Swiss-Belhotel International telah berdiri sejak tahun 1987 dan terus berkembang hingga kini, dengan kehadirannya di berbagai negara, termasuk Indonesia. Swiss-Belhotel Serpong hadir untuk memenuhi kebutuhan akomodasi di kawasan Serpong, yang merupakan area bisnis dan hunian yang berkembang pesat. Hotel ini dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi para tamu, baik yang datang untuk keperluan bisnis maupun rekreasi.

Travellers Sport Bar merupakan salah satu fasilitas hiburan yang tersedia di dalam area Swiss-Belhotel Serpong. Tempat ini didesain untuk memberikan pengalaman dan menikmati hiburan bagi para tamu hotel maupun pengunjung umum. Sebagai bagian dari layanan hotel, Travellers Sport Bar berperan penting dalam menunjang kenyamanan serta memperkaya pilihan aktivitas bagi para tamu selama menginap. Bar ini dirancang dengan konsep yang santai dan dinamis, dengan fasilitas untuk

menonton pertandingan olahraga, serta pilihan minuman dan makanan ringan. Travellers Sport Bar menjadi tempat yang populer bagi tamu hotel dan masyarakat sekitar untuk bersantai dan menikmati waktu luang.

Swiss-Belhotel Serpong, dengan Travellers Sport Bar di dalamnya, terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, serta mengikuti perkembangan tren di industri perhotelan dan hiburan. Keberhasilan tersebut terlihat dari sejumlah pencapaian yang diraih, salah satunya adalah penghargaan TripAdvisor Travelers Choice Award yang berhasil diperoleh selama tiga tahun berturut-turut. Penghargaan ini merupakan bukti pengakuan atas pelayanan dan pengalaman yang memuaskan yang diberikan oleh Swiss-Belhotel Serpong kepada para tamunya. Swiss-Belhotel Serpong berhasil memperoleh penghargaan Indonesia Best Choice Award sebagai bentuk pengakuan atas kualitas layanan serta kinerja SDM yang dikelola dengan baik oleh pihak manajemen. Penghargaan ini menunjukkan bahwa hotel mampu mempertahankan standar pelayanan dan profesionalisme karyawan dalam industri perhotelan. Hotel ini berkomitmen untuk terus memberikan pengalaman menginap dan hiburan yang memuaskan bagi setiap tamu.

Kemudian di Travellers Sport Bar juga mengadakan event yang cukup rutin seperti acara menonton pertandingan sport seperti basket, motogp, F1 terutama bola secara langsung di Televisi secara gratis, dengan adanya penawaran spesial untuk makanan dan minuman selama acara berlangsung.



Gambar 2.2 poster & event

Di Travellers Sport Bar juga mengadakan live music setiap akhir pekan atau jumat untuk meningkatkan suasana dan menarik lebih banyak pengunjung, tetapi sekarang diubah menjadi hari rabu karena dilihat dari data pengunjung hari rabu lebih efektif karena lebih banyak pengunjung yang datang.

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan

No	Nama	Departemen	Periode
1	Dhiya Putri Permatasani	Sales Marketing	22 Januari - 22 Juli 2025

## 2.2 Visi Misi

### 2.2.1 Visi

Swiss-Belhotel dan Travellers Sport Bar memiliki visi untuk menjadi destinasi utama dalam industri perhotelan dan hiburan. Swiss-Belhotel berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas dengan standar internasional, menggabungkan profesionalisme ala Swiss dengan

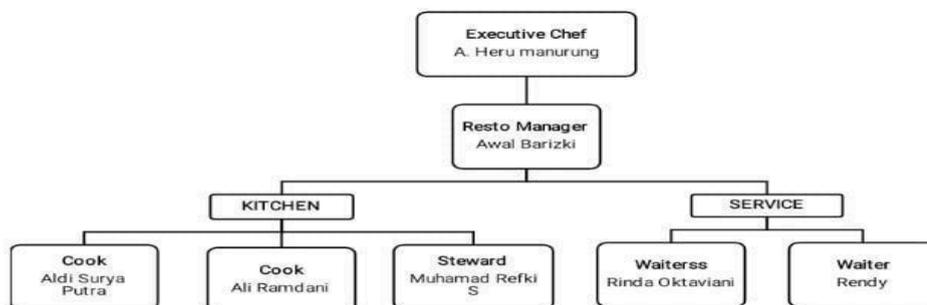
keramahan khas Asia. Sementara itu, Travellers Sport Bar hadir sebagai tempat hiburan yang mengutamakan pengalaman sport entertainment yang interaktif, nyaman, dan berkualitas bagi para pengunjung nya.

### 2.2.2 Misi

Untuk mencapai visi tersebut, Swiss-Belhotel dan Travellers Sport Bar memiliki misi dalam memberikan pelayanan terbaik dengan standar profesional serta meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang ramah dan berkualitas. Selain itu, Swiss-Belhotel terus berinovasi dalam industri perhotelan agar tetap kompetitif, sedangkan Travellers Sport Bar berfokus pada penyediaan tempat yang nyaman untuk menikmati siaran olahraga, menghadirkan banyak event, serta mengoptimalkan strategi pemasaran digital untuk meningkatkan visibilitas dan daya tarik tempat.

## 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

### B. Struktur Organisasi



Restoran ini memiliki struktur organisasi yang jelas dan terstruktur, yang dipimpin oleh *Executive Chef*, A. Heru Manurung, sebagai posisi tertinggi, tetapi di bulan maret 2025 ada pergantian chef menjadi Bapak Afif Zein. Di bawahnya, *Resto Manager*, Bapak Awal Barizkij, mengawasi seluruh operasional restoran. Struktur ini terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu *Kitchen* (Dapur) dan *Service* (Pelayanan). Di

bagian dapur, terdapat *Cook* (Juru Masak) Aldi Surya Putra dan Ali Ramdani yang bertanggung jawab atas persiapan dan memasak makanan, serta *Steward* (Pramusaji Dapur) Muhammad Refki S. yang menjaga kebersihan dapur. Di bagian pelayanan, *Waiter* (Pramusaji Wanita) Rinda Oktaviani dan *Waiter* (Pramusaji Pria) Rendy bertugas melayani pelanggan dan memastikan kepuasan mereka. Struktur ini dirancang untuk menciptakan alur kerja yang efisien dan memastikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

### Struktur Organisasi Swiss Belhotel Serpong



Selama menjalani program magang di Swiss-Belhotel, saya ditempatkan di bawah divisi Sales & Marketing yang dipimpin oleh Samsi Hamdani selaku Cluster Director of Sales. Dalam struktur organisasi, posisi strategis lainnya di divisi ini mencakup Marcha Chandriana Ervan sebagai

Assistant Director of Sales dan Dimas Anandhito sebagai Senior Sales Manager. Selain itu, Wishard Jonggi Sahertian bertanggung jawab sebagai E-commerce Manager, sementara Gamawati dan Diki Supriyadi menjabat sebagai BQT Sales Manager. Dalam operasional harian, tim ini juga didukung oleh Ely William selaku Assistant PR Manager, Abdul Umar sebagai Sales Manager, serta Putri Maharani sebagai Sales Executive. Di bidang kreatif dan desain, Jessica Koesnanto berperan sebagai Graphic Designer, sementara Lia Marlianti menjalankan tugas sebagai Sales Executive Administrator. Selama masa magang, saya, Dhiya Putri Permatasani, ditempatkan sebagai Digital & Creative Content Creator Marketing Internship, di mana saya berkontribusi dalam mengurus konten digital untuk mendukung strategi pemasaran hotel.