

BAB II

SEJARAH PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hilton Worldwide Holdings Inc. merupakan perusahaan multinasional yang mengelola dan melakukan waralaba berbagai hotel serta *resort* di seluruh dunia. Perusahaan ini didirikan oleh Conrad Hilton pada tahun 1919 di Texas, Amerika Serikat. Pada tahun 1946, Hilton Hotels Corporation resmi terbentuk dan menjadi perusahaan perhotelan pertama yang terdaftar di New York Stock Exchange dengan kode saham HLT.

Hilton terus berkembang dan menciptakan berbagai merek hotel ternama yang terbagi di dalam tujuh kategori utama, yaitu *Luxury*, *Lifestyle*, *Full Service*, *All Suites*, *Vacation Ownership*, dan *Loyalty*. Saat ini, Hilton memiliki 24 merek terkenal, di antaranya Hotel & Resort, LXR, SLH, Conrad, Garden Inn, dan DoubleTree. Setiap kategori ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis wisatawan, mulai dari pengalaman mewah hingga penginapan yang lebih santai dan ramah keluarga.

DoubleTree pertama kali dibuka di Scottsdale, Arizona pada tahun 1969 dan termasuk ke dalam kategori *Full Service*. Hotel ini dikenal dengan berbagai fasilitas unggulan, seperti makanan dan minuman yang khas, *Fitness* dengan fasilitas lengkap, serta ruang pertemuan dan acara yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan tamu. Salah satu ciri khas dari DoubleTree ialah *Chocolate Chip Cookie* yang menjadi simbol kehangatan dan keramahan sejak 55 tahun yang lalu. Tradisi ini tidak hanya menyambut tamu di seluruh dunia tetapi juga di luar angkasa dalam percobaan di Stasiun luar Angkasa Internasional (ISS). Hingga kini, terdapat lebih dari 688 hotel DoubleTree yang tersebar di 57 negara, termasuk Indonesia.

Di Indonesia, terdapat empat hotel DoubleTree, yaitu DoubleTree by Hilton Surabaya, DoubleTree by Hilton Jakarta Kemayoran, DoubleTree by Hilton Jakarta - Diponegoro, dan DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya, yang dikelola oleh PT Jaya Property Tbk. DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya merupakan hotel bintang lima yang berlokasi strategis di Jl. Boulevard Bintaro Jaya No.2 Blok O-2, Tangerang Selatan. Hotel ini terhubung langsung dengan Bintaro Xchange Mall 2 serta Stasiun Jurang Mangu, memudahkan akses bagi para tamu yang menginap di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya. Selain itu, hotel ini juga dekat dengan berbagai tempat hiburan seperti BX Sea dan BX Rink ice skating. Dengan jarak hanya 33 km atau sekitar 35 menit ke Bandara Internasional Soekarno-Hatta serta 0,1 km

atau 5 menit ke Stasiun Jurang Mangu, DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya menjadi pilihan yang ideal bagi wisatawan maupun pebisnis.

Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro jaya memiliki 184 kamar tamu, termasuk 4 Deluxe Suites dan 1 Premium Suite, serta menawarkan berbagai fasilitas unggulan. Para tamu dapat menikmati *Fitness* yang beroperasi 24 jam, *Infinity Pool* , serta pilihan kuliner di restoran OPEN} dan lounge THE KOFFEE untuk bersantai dengan kopi serta makanan ringan. Selain itu, tersedia tujuh ruang pertemuan dengan kapasitas terbesar 1000 orang, seperti ElmTree, Oaktree, MapleTree, dan WattleTree, yang dapat digunakan untuk berbagai jenis acara dan keperluan bisnis. DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya juga memberikan keuntungan eksklusif bagi anggota program loyalitas Hilton Honors, menjadikannya destinasi yang nyaman dan berkelas bagi para tamu.

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya yaitu *“To Fill Earth with The Light and Warmth of Hospitality”* . Untuk merealisasikan visi yang nyata, perusahaan memiliki misi yang mendukung nya, yaitu *“We Will be the Preeminent Global Hospitality Company - the First Choice of Guests, Team members and Owners Alike”*.

2.1.2 Nilai - Nilai DoubleTree

Hospitality

“We’re passionate about delivering exceptional guest experience”

Doubletree sangat peduli dan bersemangat dalam memberikan pengalaman menginap yang luar biasa kepada setiap tamu. DoubleTree berusaha untuk selalu membuat tamu merasa nyaman, dihargai, dan diperlakukan dengan ramah, layaknya keluarga.

Leadership

“We’re leaders in our industry and in our communities”

Karyawan dan manajemen DoubleTree diharapkan menjadi pemimpin ayng akan memberi contoh baik, baik di dalam dunia perhotelan maupun di dalam lingkungan sekitar mereka. DoubleTree ingin menjadi panutan dalam pelayanan dan kontribusi sosial.

Ownership

“We’re the owners of our actions and decisions”

Setiap orang di DoubleTree bertanggung jawab atas tindakan dan Keputusan mereka. Mereka tidak menyalahkan orang lain, tetapi berani untuk mengakui kesalahan dan belajar darinya, serta berkontribusi secara aktif dalam menyelesaikan masalah.

Integrity

“We do the right thing, all the time”

Kejujuran dan etika menjadi dasar dalam setiap tindakan. Terlepas dari situasinya, DoubleTree menekankan pentingnya melakukan hal yang benar secara konsisten, bahkan ketika tidak ada yang melihat

Teamwork

“We’re team players in everything we do”

Kerja sama tim adalah kunci utama. Karyawan DoubleTree saling mendukung dan bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama, tanpa ego atau persaingan tidak sehat.

Now

“We operate with a sense of urgency and discipline”

Setiap pekerjaan dilakukan dengan cepat, tepat, dan disiplin. DoubleTree ingin menunjukkan bahwa mereka tidak menunda-nunda dan selalu siap memberikan yang terbaik dengan efisiensi tinggi.

2.1.3 Produk DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya

2.1.3.1 Akomodasi

Terdapat delapan macam kamar yang ada di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya, dimulai dari *Twin Guest Room*, *Twin Guest Room High Floor*, *King Guest Room with Sofa Bed*, *King Accessible Room*, *King Guest Room High Floor with Sofa Bed*, *King Deluxe Room*, *King Deluxe Suite*, dan *King Premium Suites*.



Gambar 2.1 Kamar di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya

Sumber : Dokumentasi Perusahaan

2.1.3.2 Ballroom dan Meeting room

DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya memiliki berbagai macam fasilitas pertemuan, termasuk satu *Boardroom* (ElmTree), lima ruang rapat (MapleTree 4-7 & WattleTree), serta tiga *Ballroom* (MapleTree 1-3). Selain itu, tersedia juga *VIP Rooms* (OakTree 1 & 2). *Ballroom* dapat disesuaikan dengan kebutuhan, di mana ketiga MapleTree *Ballroom* dapat digabung menjadi Grand MapleTree Ballroom, Jika ditambahkan dengan empat ruang rapat MapleTree, maka akan menjadi Ultimate MapleTree Ballroom, yang mampu menampung hingga 1.200 orang.



Gambar 2.2 Ballroom dan Meeting room di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya

Sumber : Dokumentasi Perusahaan

2.1.3.3 OPEN} Restaurant

OPEN} *Restaurants* adalah restoran yang ada di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya yang menyajikan berbagai pilihan makanan dan minuman untuk para tamu yang menginap maupun tamu yang tidak menginap. Berlokasi di lantai 1, restoran ini beroperasi dari pukul 06:30 hingga 22.00. OPEN} *Restaurants* juga menawarkan buffet untuk sarapan, brunch, dan makan malam.

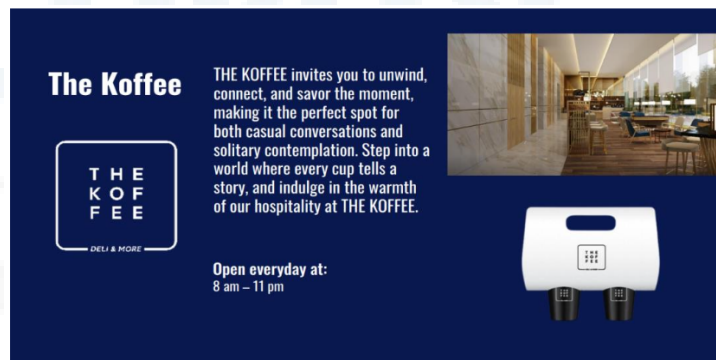


Gambar 2.3 OPEN} Restaurants di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya

Sumber : Dokumentasi Perusahaan

2.1.3.4 THE KOFFEE

DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya memiliki THE KOFFEE, yaitu sebuah *lounge* yang menyajikan berbagai pilihan kopi dan makanan ringan. THE KOFFEE terletak di area *lobby* hotel. *Lounge* ini beroperasi dari pukul 08.00 hingga 23.00.



Gambar 2.4 Lounge bernama THE KOFFEE di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya

Sumber : Dokumentasi Perusahaan

2.1.3.5 *Leisure Outlets*

DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro jaya menyediakan fasilitas *Fitness* yang bisa digunakan 24 jam dan memiliki kolam renang dewasa dan anak-anak yang bisa digunakan dari pukul 06.00 hingga pukul 22.00.

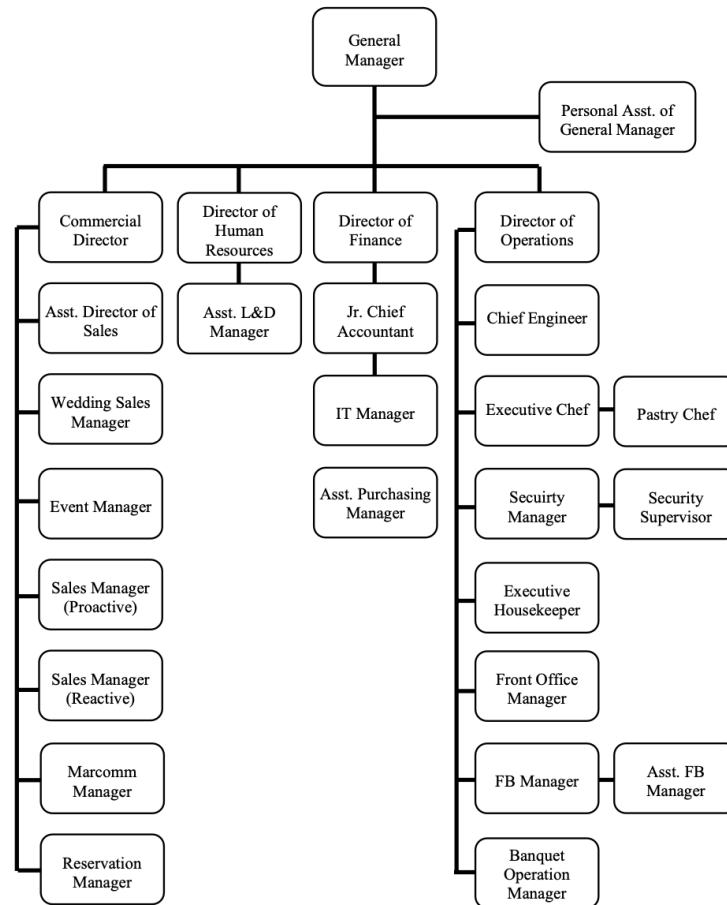


Gambar 2.5 *Leisure Outlets* di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya

Sumber : Dokumentasi Perusahaan

2.2 Struktur Organisasi

Selama melaksanakan kerja magang di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya, penulis berada di bagian *commercial*, yang diketuai oleh Commercial Director. Berikut adalah struktur organisasi dari DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya.



Gambar 2.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : Data Perusahaan

Struktur organisasi hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya dipimpin oleh General Manager yang bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan operasional hotel. Dalam menjalankan tugasnya, general Manager dibantu oleh Personal Assistant dan membawahi lima departemen utama, yaitu Departemen Komersial, Sumber Daya Manusia, Keuangan, dan Departemen Operasional.

Masing-masing pimpinan departemen memiliki tanggung jawab khusus yang berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel, peningkatan kualitas layanan, serta pencapaian target bisnis. Berikut uraian tugas dari masing-masing pemimpin departemen hotel :

1. General Manager

Bertanggung jawab atas :

- Mengawasi seluruh operasional hotel dan memastikan semua departemen berjalan dengan baik.
- Bertanggung jawab atas pencapaian target pendapatan, profitabilitas, dan kepuasan tamu.
- Membangun relasi dengan pemilih hotel, *stakeholder*, dan tamu.
- Bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah serta membuat keputusan yang strategis.

2. Departemen Komersial

Dipimpin oleh Commercial Director, yang bertugas :

- Menyusun dan menjalankan strategi pemasaran, penjualan dan *revenue*.
- Mengelola tim Sales, Marketing, dan Reservation untuk mencapai target bisnis.
- Menganalisis tren pasar dan kompetitor untuk menentukan strategi yang efektif
- Meningkatkan visibilitas hotel di berbagai platform serta menjalin kemitraan.
- Bekerja sama dengan General Manager untuk pengembangan bisnis jangka panjang.

3. Departemen Sumber Daya Manusia (HR)

Dipimpin oleh Director of Human Resources, yang bertugas :

- Mengelola proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan seluruh karyawan hotel
- Menjadi kepatuhan terhadap hukum ketenagakerjaan serta kebijakan Hilton Global
- Membangun budaya kerja yang sehat dan mendukung produktivitas.
- Menangani isu-isu kedisiplinan dan kinerja karyawan.
- Menyusun program retensi dan kesejahteraan karyawan.

4. Departemen Keuangan

Dipimpin oleh Director of Finance, yang bertugas :

- Menangani seluruh aktivitas keuangan dan pembelian di hotel.

- Menyusun anggaran, membuat laporan keuangan, dan melakukan pengawasan keuangan
 - Memastikan efisiensi biaya operasional dan kepatuhan terhadap standar akuntansi
 - Menyediakan laporan keuangan dan analisis untuk General Manager dan *Owners*.
 - Menyusun strategi keuangan untuk meningkatkan profitabilitas jangka panjang.
5. Departemen Operasional
- Dipimpin oleh Director of Operations, yang bertugas :
- Mengawasi seluruh operasional harian hotel yang berhubungan langsung dengan tamu.
 - Mengelola divisi keamanan, kebersihan, *kitchen*, *front office*, dan *engineer*.
 - Menjamin kualitas layanan dan kenyamanan tamu sesuai dengan standar Hilton.
 - Menyusun dan mengimplementasikan prosedur operasional standar (SOP).
 - Menangani keluhan tamu serta mengkoordinasikan kerja antar tim untuk kelancaran operasional.

2.3 Tinjauan Pustaka

2.3.1 Marketing

Marketing adalah proses sosial yang dengan proses itu, individu dan kelompok individu mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan penawaran dan secara bebas bertukar produk dan jasa yang bernilai dengan pihak lain (Kotler, 2005). *Marketing* suatu proses sosial di mana individu maupun kelompok berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka melalui penciptaan dan pertukaran yang bernilai. Untuk memenuhi hal tersebut, pelaku usaha atau pihak tertentu yang menciptakan produk atau jasa mampu memberikan solusi atas kebutuhan dan keinginan tersebut.

Dengan demikian, marketing merupakan proses sosial yang melibatkan upaya individu atau kelompok dalam menciptakan dan menukarkan produk atau jasa yang bernilai guna memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Proses ini memungkinkan terjadinya pertukaran yang saling menguntungkan antara pihak-pihak yang terlibat,

sehingga *marketing* menjadi elemen yang penting di dalam membangun hubungan antara perilaku usaha dan konsumen

2.3.2 Marketing Communication

Marketing communication merupakan suatu proses dan pendekatan terencana dalam menyampaikan informasi mengenai produk atau jasa kepada konsumen melalui satu atau lebih saluran secara konsisten dan terkoordinasi, dengan tujuan utama untuk memasarkan dan menjual produk atau jasa tersebut (Tulasi, 2012). *Marketing Communication* merupakan strategi yang menggabungkan berbagai saluran media dengan satu pesan yang selaras, sehingga mampu menyampaikan informasi kepada audiens sasaran secara konsisten, efisien, dan efektif, serta membentuk persepsi yang kuat di dalam benak mereka (Santoso, 2018).

Dengan demikian, *marketing communication* tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas ekonomi, tetapi juga sebagai proses sosial yang penting dalam menciptakan nilai dan membangun hubungan antara produsen dan konsumen. Melalui penciptaan serta pertukaran produk dan jasa yang bernilai, *marketing communication* bisa membantu individu maupun kelompok dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka secara sukarela dan saling menguntungkan.

