BAB II

GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI

2.1 Tentang Vega Hotel Gading Serpong

Gambar 2. 1 Logo Vega Hotel Gading Serpong

Sumber: Ezzy Career

Vega Hotel Gading Serpong merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang memiliki konsep *lifestyle* hotel. Hotel ini hadir dengan desain yang modern dan nyaman yang mampu menarik perhatian tamu dari berbagai segmen, mulai dari wisatawan muda, keluarga hingga pebisnis yang mencari kenyamanan dan pengalaman yang menyenangkan.

Vega Hotel Gading Serpong berada di Kawasan CBD Barat Gading Serpong, Tangerang, hotel ini terletak di lokasi yang sangat strategis karena berada di jantung kawasan bisnis dan komersial Gading Serpong Tangerang. Tak hanya strategis, Vega Hotel Gading Serpong juga dikelilingi oleh berbagai pusat bisnis, pendidikan, dan juga hiburan seperti Gading Raya Golf Course, AEON Mall, Summarecon Mall Serpong, Living World Mall, Scientia Square Park, Universitas Multimedia Nusantara, Universitas Matana, Universitas Pradita, RS Bethsaida dan terletak di tengah perumahan modern dan *cluster* dari Paramount Land.

2.1.1 Fasilitas Vega Hotel Gading Serpong

Gambar 2. 2 Vega Features

Sumber: Dokumen Perusahaan

Sebagai hotel berbintang tiga yang mengusung konsep *lifestyle*, Vega Hotel Gading Serpong dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang dirancang untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan para tamu, baik yang datang untuk keperluan bisnis maupun liburan. Fasilitas-fasilitas yang tersedia di hotel ini meliputi:

- 145 *Rooms*, dengan desain modern dan nyaman, dilengkapi dengan fasilitas lengkap untuk menunjang pengalaman menginap yang optimal.
- 7 *Meeting Rooms*, dengan kapasitas beragam, cocok untuk kebutuhan rapat, seminar ataupun acara perusahaan.
- *Wi-Fi up to 50 Mbps*.
- Yugo Restaurant, resto utama yang menyajikan beragam pilihan kuliner lokal dan internasional dalam suasana yang nyaman.
- Anima Pool Bar, area bersantai di tepi kolam yang menyajikan berbagai pilihan minuman.

- *In-Room Dining*, layanan yang memungkinkan tamu menikmati hidangan lezat langsung di dalam kamar.
- *Shuttle*, layanan ini tersedia untuk mengantar tamu ke berbagai destinasi terdekat sesuai ketentuan.
- *Semi-Olympic Pool & Kids Water Park*, cocok untuk aktivitas berenang dan rekreasi keluarga.
- *Massage Treatment*, memberikan pelayanan untuk relaksasi dan menyegarkan kembali tubuh setelah beraktivitas.
- *Laundry & Dry Cleaning*, layanan ini berfungsi untuk memudahkan tamu yang membutuhkan perawatan pakaian selama menginap.
- *24-hour Front Desk & Security*, memastikan kenyamanan dan keselamatan selama 24 jam penuh.
- *Concierge*, siap membantu berbagai kebutuhan dan pelayanan khusus di hotel yang bertugas untuk membantu tamu dengan berbagai permintaan dan kebutuhan selama mereka menginap.
- *Parking Area.*

2.1.2 Tentang Parador

Gambar 2. 3 Hotel Management Company

Sumber: Dokumen Perusahaan

Vega Hotel Gading Serpong berada di bawah naungan Parador Hotel & Resorts, sebuah grup manajemen perhotelan yang mengelola 10 unit

Hotel yang tersebar di berbagai kota yang terdiri dari, Atria Hotel, Atria Residence, Vega Hotel, Fame Hotel, dan Starlet Hotel.

Gambar 2. 4 Hotel Management Company

Sumber: Dokumen Perusahaan

Parador Hotel & Resort sendiri merupakan anak perusahaan dari Paramount Enterprise, sebuah grup bisnis terkemuka yang bergerak di berbagai sektor, termasuk perhotelan, properti, ritel, dan gaya hidup. Sebagai bagian dari Parador Hotel & Resorts, Vega Hotel Gading Serpong menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan berbagai akomodasi lain di sekitarnya. Oleh karena itu, strategi komunikasi pemasaran yang efektif sangat diperlukan untuk meningkatkan daya saing dan juga menarik perhatian lebih banyak pengunjung.

2.2 Visi Misi Vega Hotel Gading Serpong

Vega Hotel Gading Serpong sebagai hotel berbintang 3 memiliki visi dan misi sebagai berikut:

VISI

Menjadi *Hospitality Management* terkemuka yang terpercaya dan paling diminati di asia, menghadirkan pengalaman berkesan dan unik melalui layanan yang unggul untuk bisnis dan rekreasi, dengan komitmen terhadap keberlanjutan dan inovasi.

MISI

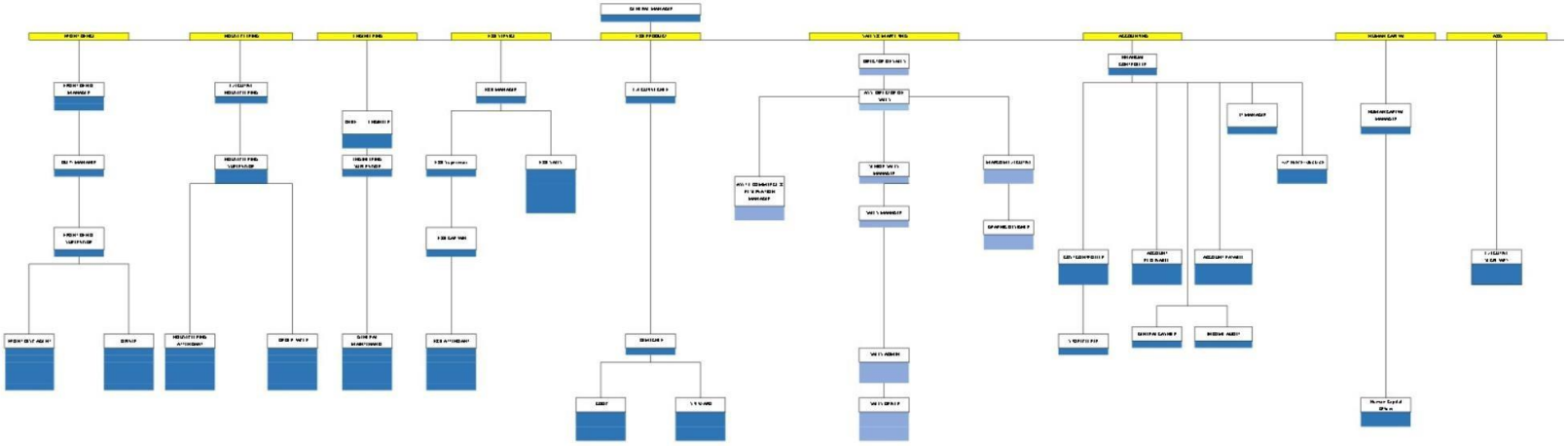
Mengoptimalkan nilai terhadap properti yang kami kelola dengan:

- Menyediakan akomodasi yang nyaman sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan memanfaatkan teknologi terkini
- Menyajikan pengalaman kuliner istimewa yang memenuhi berbagai selera
- Memberdayakan para profesional yang berdedikasi dan berkomitmen untuk memberikan layanan yang unggul dan berkesan
- Memastikan pertumbuhan berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan melalui keunggulan dalam manajemen dan praktik inovatif

Visi dan **Misi** ini tentunya menjadi landasan dan fondasi yang kokoh untuk menjalankan bisnis secara profesional terarah, berkelanjutan serta membangun budaya kerja yang positif. Visi menggambarkan tujuan dari perusahaan dan Misi menjelaskan bagaimana perjalanan untuk mencapai tujuan tersebut.

2.3 Struktur Organisasi Vega Hotel Gading Serpong

Berikut struktur organisasi Vega Hotel Gading Serpong



Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Vega Hotel Gading Serpong

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Vega Hotel Gading Serpong berada di bawah kepemimpinan *General Manager* yang saat ini dijabat oleh **Bapak Evriansyah**. *General Manager* bertanggung jawab secara menyeluruh atas operasional hotel mulai dari pengawasan terhadap seluruh departemen, pengambilan keputusan strategis, hingga menjaga kualitas pelayanan serta pencapaian target bisnis hotel yang akan di*review* setiap bulan.

Untuk mendukung kelancaran operasional harian serta pencapaian visi hotel, Vega Hotel Gading Serpong memiliki sejumlah departemen yang memiliki tugas dan fungsi yang saling terhubung, yaitu:

1. ***Front Office Department***

   Departemen ini merupakan garda terdepan dalam pelayanan tamu. *Front Offi*ce bertugas untuk menyambut kedatangan tamu, melakukan proses *check-in* dan *check-out*, mengatur *reservasi*, serta menangani kebutuhan dan keluhan tamu selama menginap. *Front Office* juga mengelola dan menyimpan data tamu sebagai *database* penting yang dapat digunakan untuk keperluan promosi, retensi pelanggan serta analisis pasar di kemudian hari.

2. ***Housekeeping Departement***

   Housekeeping bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kenyamanan dan kerapihan seluruh area kamar tamu dan area publik di dalam hotel. *Housekeeping* harus memastikan bahwa setiap kamar sudah memenuhi standar kebersihan dan kenyamanan sebelum ditempati oleh tamu, mereka jugalah yang mengatur penggantian linen dan melakukan inspeksi rutin untuk memastikan kualitas layanan tetap optimal.

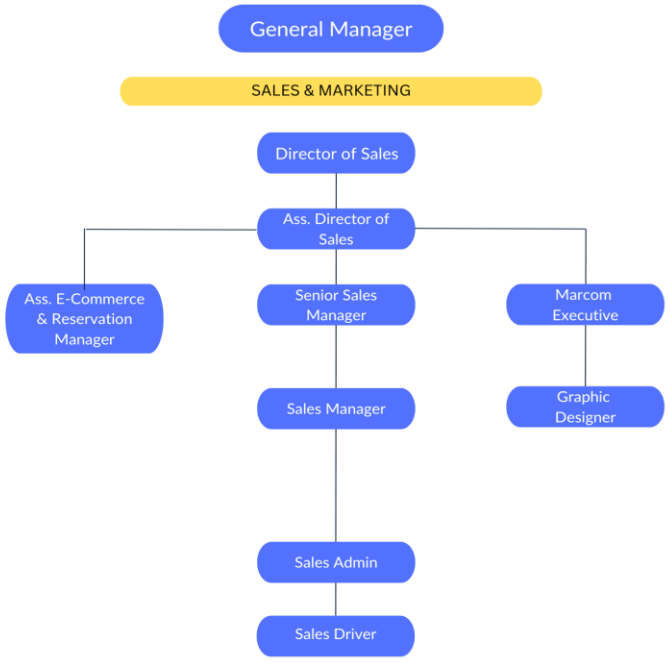
3. ***Engineering Department***

   Engineering atau departemen teknik bertugas untuk memastikan seluruh fasilitas dan sistem pendukung operasional hotel seperti listrik, air, AC, sistem pencahayaan, dan peralatan mekanikal dalam keadaan baik dan

berfungsi optimal. Mereka juga bertanggung jawab atas perawatan preventif serta perbaikan jika terjadi kerusakan atau gangguan teknis.

4. ***Food and Beverage (F&B) Service Department***
   Departemen ini berfokus pada pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, baik di restoran, *room service* dan bar. Mereka bertugas menyajikan hidangan sesuai standar pelayanan hotel, menjaga kepuasan dan kenyamanan tamu.
5. ***Food and Beverage (F&B) Product Department***
   Departemen ini juga dikenal sebagai *kitchen department*. Departemen ini bertugas mengelola seluruh proses pengolahan makanan dan minuman dari awal hingga akhir (perencanaan menu, pemilihan bahan baku, pengolahan hidangan, hingga pengawasan kualitas rasa dan kebersihan dapur).
6. ***Sales & Marketing Department***
   Departemen ini berperan penting dalam merancang strategi promosi, pemasaran dan juga penjualan produk dan layanan hotel. *Sales* bertanggung jawab dalam penjualan hotel dan *Marketing Communication* bertanggung jawab untuk menjalin kerja sama dengan berbagai mitra untuk mendukung promosi yang akan dijalankan. Selain itu, tim ini juga mengelola media sosial, iklan digital, serta kampanye pemasaran lainnya.
7. ***Accounting Department***
   Departemen ini bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan hotel, termasuk pencatatan transaksi, penyusunan laporan keuangan, pengelolaan anggaran, pengawasan arus kas, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan pajak dan audit internal. Divisi ini sangat vital dalam mendukung pengambilan keputusan finansial manajemen hotel.

Dengan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas dari setiap divisi, Vega Hotel Gading Serpong dapat menjalankan operasional hotel secara optimal dan profesional demi memberikan pengalaman menginap terbaik bagi setiap tamu.



Gambar 2. 6 Struktur Departemen Sales & Marketing

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Departemen *Sales & Marketing* bertanggung jawab merancang dan menjalankan strategi penjualan serta promosi untuk meningkatkan pendapatan dan visibilitas perusahaan. Tugasnya adalah untuk mengembangkan strategi pemasaran, mengelola hubungan dengan pelanggan, serta merencanakan kampanye promosi. Berikut masing-masing *job description* posisi pada Departemen *Sales & Marketing* dan hubungannya dalam proses kerja magang:

A. *Director of Sales*

Director of Sales merupakan sosok yang memegang peran penting dalam mengarahkan seluruh strategi penjualan di Vega Hotel Gading Serpong. Posisi ini saat ini dijabat oleh **Bapak M. Hadi Putra**, yang memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan pencapaian target pendapatan serta pengembangan pasar hotel.

Adapun tugas dan tanggung jawab dari *Director of Sales* meliputi:

- Menyusun dan mengarahkan strategi penjualan jangka panjang maupun jangka pendek yang sesuai dengan visi dan misi hotel.
- Menganalisis tren pasar secara berkala untuk mengidentifikasi peluang pertumbuhan bisnis dan potensi segmentasi pasar baru.
- Membangun, memimpin, dan mengawasi kinerja seluruh tim *Sales* agar mencapai target.
- Bekerja sama secara strategis dengan *General Manager* serta berbagai departemen lainnya untuk mendukung pencapaian target operasional dan finansial hotel.

Dengan kepemimpinan yang terstruktur, *Director of Sales* berperan besar dalam mendorong pertumbuhan bisnis hotel serta memperkuat posisi Vega Hotel Gading Serpong di pasar perhotelan yang kompetitif.

B. *Ass. Director of Sales*

Assistant Director of Sales memiliki peran penting dalam mendukung kinerja *Director of Sales*, sekaligus bertindak sebagai pengganti ketika *Director of Sales* berhalangan. Saat ini posisi ini dijabat oleh **Bapak Jaya Adi Putra**.

Tugas utama dari *Assistant Director of Sales* antara lain:

- *Assistant Director of Sales* memiliki peran penting dalam mendukung kinerja *Director of Sales*, sekaligus bertindak sebagai pengganti ketika *Director of Sales* berhalangan. Posisi ini juga bertanggung jawab atas pengelolaan kegiatan operasional tim *Sales* sehari-hari.
- Tugas utama dari *Assistant Director of Sales* antara lain:
- Memastikan setiap *Sales Manager* dapat mencapai target penjualan yang telah ditetapkan secara konsisten.
- Membantu dalam pengelolaan aktivitas harian tim *Sales* agar berjalan secara efektif dan efisien.
- Menyusun laporan penjualan serta melakukan evaluasi terhadap performa tim *Sales* untuk dijadikan dasar pengambilan keputusan.
- Mengembangkan strategi penawaran kepada klien serta melakukan negosiasi kontrak kerja sama dengan mitra bisnis.
- Menggantikan peran *Director of Sales* saat sedang tidak hadir atau berhalangan, agar operasional tetap berjalan dengan lancar.

Dengan peran yang strategis ini, *Assistant Director of Sales* berkontribusi besar dalam menjaga stabilitas kinerja tim serta mendukung pencapaian target penjualan hotel.

C. *Ass. E-Commerce & Reservation Manager*

Assistant E-Commerce & Reservation Manager memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola seluruh aktivitas *e-commerce* serta sistem reservasi tamu di hotel. Posisi ini berperan penting dalam memastikan proses pemesanan berjalan lancar, efisien, dan memberikan pengalaman terbaik bagi para tamu. Posisi ini dijabat oleh **Bapak Gunawan Eka Saputra.**

Tugas utama dari *Assistant E-Commerce & Reservation Manager* antara lain:

- Mengatur dan mengoptimalkan penjualan kamar melalui berbagai platform *Online Travel Agent (OTA)* seperti Traveloka, Agoda, Booking.com, dan lainnya.

- Memastikan seluruh informasi yang ditampilkan di kanal online termasuk harga kamar, promosi, dan ketersediaan kamar selalu akurat dan terbaru.
- Menganalisis data penjualan dari kanal online serta menyusun laporan performa penjualan secara berkala untuk mendukung pengambilan keputusan strategis.
- Mengelola tim reservasi dengan baik agar seluruh proses pemesanan berjalan lancar, responsif, dan sesuai standar pelayanan hotel.
- Berkoordinasi secara aktif dengan tim *Front Office* dan tim Sales untuk memastikan strategi penjualan dan alokasi kamar berjalan optimal.

Dengan peran ini, *Assistant E-Commerce & Reservation Manager* menjadi salah satu pilar penting dalam meningkatkan pendapatan hotel melalui kanal digital serta menjaga kepuasan tamu sejak proses pemesanan.

D. *Marcom Executive*

Marcom Executive (Marketing Communication Executive) saat ini dijabat oleh **Ibu Indri Sulistianti.** *Marcom Executive (Marketing Communication Executive)* memiliki peran penting dalam menjalankan komunikasi pemasaran hotel secara menyeluruh, baik melalui media online maupun offline. Posisi ini bertujuan untuk meningkatkan *brand awareness* serta mendukung strategi pemasaran hotel secara efektif dan konsisten.

Tugas utama dari seorang *Marcom Executive* antara lain:

- Membuat dan mendistribusikan materi promosi seperti brosur, *e-flyer*, serta konten media sosial untuk mendukung program pemasaran hotel.
- Menjaga citra dan reputasi hotel di mata publik melalui berbagai saluran komunikasi, baik media konvensional maupun digital.
- Menjalin dan memelihara kerja sama dengan berbagai pihak eksternal seperti media, *KOLinfluencer*, dan *event organizer* untuk mendukung promosi hotel.
- Merancang *event* hotel guna menarik perhatian calon *customer*

- Mengelola konten media sosial hotel, termasuk penyusunan kalender konten promosi, perencanaan kampanye, serta pelaksanaan dan evaluasi hasilnya.
- Mendukung pelaksanaan berbagai kampanye pemasaran serta kegiatan internal hotel, seperti *event* khusus, promosi tematik, atau peluncuran produk/layanan baru.

Melalui peran ini, *Marcom Executive* berkontribusi langsung dalam memperkuat daya tarik Vega Hotel Gading Serpong di mata tamu dan calon pelanggan, sekaligus mendukung peningkatan kunjungan dan pendapatan hotel secara keseluruhan.

E. *Graphic Designer*

Graphic Designer, yang saat ini dijabat oleh **Bapak Yugi Biafsi** memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung upaya pemasaran dan komunikasi visual bagi hotel, dengan tujuan untuk menyampaikan pesan dan identitas hotel melalui desain yang menarik dan profesional. Seorang *Graphic Designer* bertugas untuk menciptakan materi visual yang mendukung berbagai inisiatif pemasaran yang dilakukan oleh tim *Marketing Communication (Marcom).* Posisi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap elemen visual yang dihasilkan selaras dengan strategi pemasaran dan identitas merek hotel.

Tugas utama dari seorang *Graphic Designer* antara lain:

- Bertanggung jawab dalam mendesain berbagai materi promosi, baik dalam bentuk cetak maupun digital, seperti brosur, *flyer*, poster, dan *banner*, yang digunakan dalam kegiatan pemasaran hotel. Desain ini harus mampu menarik perhatian dan menyampaikan pesan dengan jelas, sesuai dengan target *audience* hotel.
- Mendesain konten visual untuk platform media sosial hotel, seperti gambar, infografis, dan video pendek. Desain ini harus mencerminkan karakter dan citra hotel serta menarik minat pengikut media sosial untuk lebih terlibat dengan konten yang dipublikasikan.

- Mendesain materi visual yang relevan, seperti desain untuk dekorasi acara, materi untuk promosi tematik, dan elemen visual lainnya yang digunakan untuk menarik perhatian peserta atau tamu acara.

F. *Senior Sales Manager*

Senior Sales Manager memiliki peran strategis dalam menangani klien-klien utama serta memimpin penjualan pada segmen tertentu. Saat ini belum ada yang menjabat dalam posisi ini.

Tugas utama dari seorang *Senior Sales Manager* antara lain:

- Mengelola dan memelihara hubungan baik dengan klien utama, seperti perusahaan yang secara rutin menggunakan fasilitas *meeting room* hotel.
- Menangani kebutuhan dan permintaan khusus dari klien besar untuk memastikan kepuasan dan loyalitas mereka.
- Membimbing dan mendampingi tim *Sales* dalam menghadapi negosiasi atau klien dengan permintaan yang kompleks.
- Memberikan masukan strategis kepada manajemen dan tim terkait promosi, diskon, serta paket penjualan yang sedang dijalankan.
- Menganalisis hasil penjualan pada segmen khusus dan menyusun rencana kerja untuk meningkatkan performa penjualan.
- Bekerja sama dengan divisi lain seperti *Marcom* dalam merancang penawaran menarik untuk klien korporat.

G. *Sales Manager*

Sales Manager memiliki tanggung jawab untuk menjalankan kegiatan penjualan secara langsung kepada berbagai segmen pasar, seperti korporat, individu, maupun *event organizer*. Di Vega Hotel Gading Serpong sendiri memiliki 5 *Sales Manager*, yaitu **Ibu Nurhayati**, **Ibu Razikra Wanti Yulianti**, **Ibu Endang Sulistyowati**, **Ibu Ayoe Zera Mustika**, dan **Ibu Nia Fidianti.**

Tugas utama dari seorang *Sales Manager* antara lain:

- Melakukan pencarian dan pendekatan terhadap klien baru dari berbagai segmen, seperti sektor pendidikan (sekolah/perguruan tinggi), perusahaan sekitar, maupun komunitas.
- Menyebarkan proposal kerja sama dan penawaran layanan hotel, baik secara langsung maupun melalui daring.
- Menindaklanjuti prospek atau calon klien yang menghubungi hotel melalui telepon, atau media sosial.
- Menjalin dan juga menjaga hubungan baik dengan klien potensial guna meningkatkan peluang kerja sama.
- Menyusun laporan aktivitas penjualan dan memberikan masukan untuk strategi penjualan yang lebih efektif.
- Berkoordinasi dengan tim internal untuk memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi klien.

H. *Sales Admin*

Sales Admin memiliki peran penting dalam mendukung operasional tim *Sales* secara administratif serta menjaga pengelolaan data klien. Saat ini posisi ini dijabat oleh **Ibu Katilla Amanda Zatalini**

Tugas utama dari seorang *Sales Admin* antara lain:

- Menyusun dokumen penawaran kerja sama atau paket layanan dalam format PDF yang rapi dan profesional, lalu mengirimkannya kepada klien.
- Meng-*input* data penjualan harian ke dalam sistem hotel untuk memastikan pencatatan yang akurat dan terorganisir.
- Mengelola dan memperbarui *database* klien yang pernah melakukan pemesanan, agar dapat dimanfaatkan untuk keperluan *follow-up* dan promosi di masa mendatang.
- Membantu menyiapkan dokumen pendukung untuk presentasi atau kegiatan *Sales* lainnya.
- Bekerja sama dengan tim *Sales* untuk memastikan seluruh administrasi terkait klien dan transaksi berjalan lancar.

I. *Sales Driver*

Sales Driver memiliki tugas yang penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional tim *Sales*, khususnya dalam hal mobilitas dan logistik luar kantor. Vega Hotel memiliki 3 *Sales Driver* yang setiap harinya akan mengantar *Sales Manager* ke berbagai daerah yaitu **Bapak Pamin, Bapak Iwan Jayadi** dan **Bapak Nur Eko**

Tugas utama dari seorang *Sales Driver* antara lain:

- Membantu menyiapkan dokumen pendukung untuk presentasi atau kegiatan *Sales* lainnya.
- Mengantar tim *Sales* ke lokasi pertemuan atau kunjungan klien (*client visit*) dengan tepat waktu dan aman.
- Mengirimkan dokumen penting seperti kontrak kerja sama, proposal, atau materi promosi ke kantor klien atau mitra bisnis.
- Menjaga kebersihan, perawatan, dan kesiapan kendaraan operasional agar selalu dalam kondisi prima saat digunakan.
- Memastikan rute perjalanan efisien agar kegiatan operasional berjalan lancar dan tepat waktu.
- Mendukung logistik kegiatan luar kantor lainnya yang berkaitan dengan aktivitas promosi atau *event marketing*.