

## BAB II

### GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI

#### 2.1 Tentang PT ProMark Strategies

Seiring berjalannya waktu, industri perhotelan mengalami berbagai macam permasalahan dan tantangan, salah satunya adalah kenyataan bahwa biaya untuk menarik pelanggan baru bisa mencapai lima kali lebih besar dibandingkan mempertahankan pelanggan yang sudah ada (Harvard Business Review, 2021). Hal ini menjadi salah satu faktor utama berdirinya sebuah PT Promark Strategies yang bertujuan untuk mengatasi salah satu tantangan tersebut. PT ProMark Strategies merupakan perusahaan yang didirikan pada tahun 1993 dengan pusat layanan korporat yang terletak di Kuala Lumpur, Malaysia. Perusahaan ini berfokus pada pengembangan program loyalitas pelanggan yang dirancang secara individual untuk memenuhi kebutuhan bisnis hotel dan kondisi pasar lokal. Dengan beroperasi lebih dari 30 tahun, ProMark telah berkembang menjadi pemimpin global dalam penyediaan program loyalitas hotel premium, menciptakan pengalaman gaya hidup aspiratif bagi anggotanya.

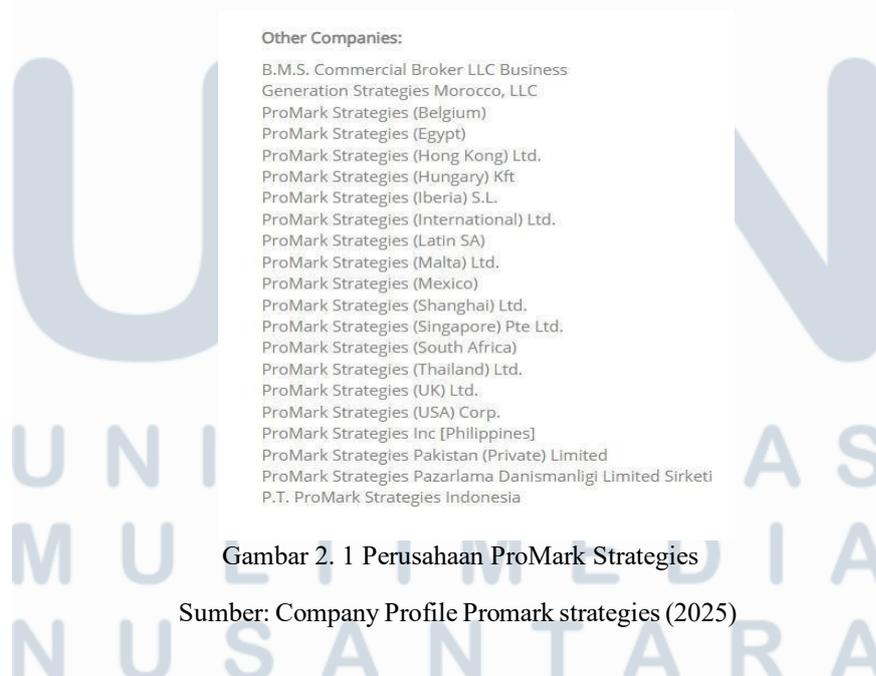
Perusahaan ini muncul dari pemahaman mendalam terhadap dinamika industri perhotelan yang kompetitif, terutama dalam hal mempertahankan pelanggan tetap dan dapat meningkatkan pendapatan jangka panjang bagi hotel. Di Tengah meningkatnya persaingan secara global dan perubahan perilaku konsumen, ProMark menyadari bahwa hotel tidak cukup hanya mengandalkan pelayanan berkualitas, tetapi juga membutuhkan pendekatan strategis dalam membangun hubungan jangka Panjang dengan pelanggan.

Dalam industri jasa seperti perhotelan, pengalaman pelanggan menjadi faktor penentu loyalitas. Maka dari itu program loyalitas pelanggan dianggap sebagai salah satu alat strategis yang diakui sangat efektif untuk meningkatkan retensi tamu, nilai transaksi per tamu dan brand advocacy (rekomendasi dari mulut ke mulut) atau *Word of Mouth* (WoM). Fokus utama ProMark adalah mendesain sebuah program loyalitas pelanggan yang dapat memenuhi kebutuhan bisnis hotel

untuk membina hubungan yang baik dengan pelanggannya. Hal ini menjadi kekuatan utama yang membedakan ProMark dari penyedia program loyalitas lainnya, dikarenakan mereka tidak menggunakan pendekatan *one-size-fits-all* melainkan penyesuaian dengan karakteristik spesifik masing-masing klien.

Tujuan utama dari ProMark Strategies adalah untuk meningkatkan pendapatan tambahan di semua pusat laba hotel, seperti kamar, F&B, spa, gym, dan sebagainya. Selain itu juga dapat menumbuhkan hubungan jangka Panjang antara hotel dengan pelanggan setia dengan meningkatkan retensi pelanggan melalui program loyalitas yang bernilai dan bermakna. Perusahaan juga ingin memberikan keunggulan kompetitif bagi hotel ditengah industri perhotelan yang kompetitif, sehingga ProMark memberikan harga yang cukup bersaing pada program loyalitas pelanggan yang mereka berikan.

ProMark strategies telah berkembang pesat dan sudah mengelola program loyalitas untuk ratusan hotel di berbagai negara. ProMark berhasil menciptakan jutaan anggota loyalitas yang aktif dan dapat membantu hotel-hotel klien meningkatkan pendapatan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan mereka. Berikut adalah beberapa Perusahaan yang tersebar di seluruh dunia:



Gambar 2. 1 Perusahaan ProMark Strategies

Sumber: Company Profile Promark strategies (2025)

Pada tahun 2023, ProMark Strategies menjalankan sebuah program baru di Kuala Lumpur, Malaysia. Klien dari ProMark itu sendiri adalah Sunway Resort hotel yang terletak di Selangor, bandar sunway. Program ini dinamakan Sunway Moments, merupakan program loyalitas pelanggan yang dirancang oleh ProMark Strategies untuk membantu Sunway Resort Hotel dalam meningkatkan pendapatan mereka dan mendapatkan pelanggan setia.

### 2.1.1. Logo ProMark Strategies



Gambar 2. 2 Logo ProMark Strategies

Sumber: Company Profile Promark strategies (2025)

Berdasarkan gambar 2.1 merupakan logo ProMark Strategies yang mempunyai arti dan makna tersendiri. Logo ini terdiri dari elemen visual dan tipografi yang sederhana namun modern dan profesional. Logo menampilkan bentuk abstrak menyerupai huruf “P” yang merujuk pada kata “ProMark”. Bentuk melengkung dan dinamis memberikan Kesan Gerak maju (forward motion), yang melambangkan inovasi, dan adaptasi. Bentuk yang ramping dan tegas juga mencerminkan profesionalisme, efisiensi dan kecepatan dalam memberikan Solusi pemasaran berbasis loyalitas.

Pemilihan warna biru tua pada logo ingin memberikan Kesan profesionalisme, terpercaya dan stabil, citra yang sesuai dengan ProMark sebagai penyedia loyalitas program untuk sektor perhotelan. Tipografi yang elegan juga ditunjukkan di dalam tulisan “*PROMARK STRATEGIES*” pada logo, memberikan

Kesan Anggun dan mengusung huruf kapital dengan font yang formal, serta menggambarkan profesionalisme dan kejelasan dari identitas brand.

Nilai-nilai dari logo ProMark yang dapat dilihat adalah ingin mengedepankan identitas dari Perusahaan yang inovatif, profesionalisme dan kepercayaan. Selain itu, menggunakan visual yang mendukung posisi ProMark sebagai penyedia program loyalitas yang terdepan di industri perhotelan global. Perusahaan ingin menekankan bahwa setiap program loyalitas bersifat personal, berbasis teknologi canggih dan dirancang secara strategis. Hal ini ditegaskan melalui komitmen mereka dalam menyediakan layanan “*individually tailored membership programs*” yang inovatif dan eksklusif untuk setiap hotel mitra.

## **2.2 Visi Misi ProMark Strategies**

PT. ProMark Strategies memiliki visi dan misi sebagai berikut:

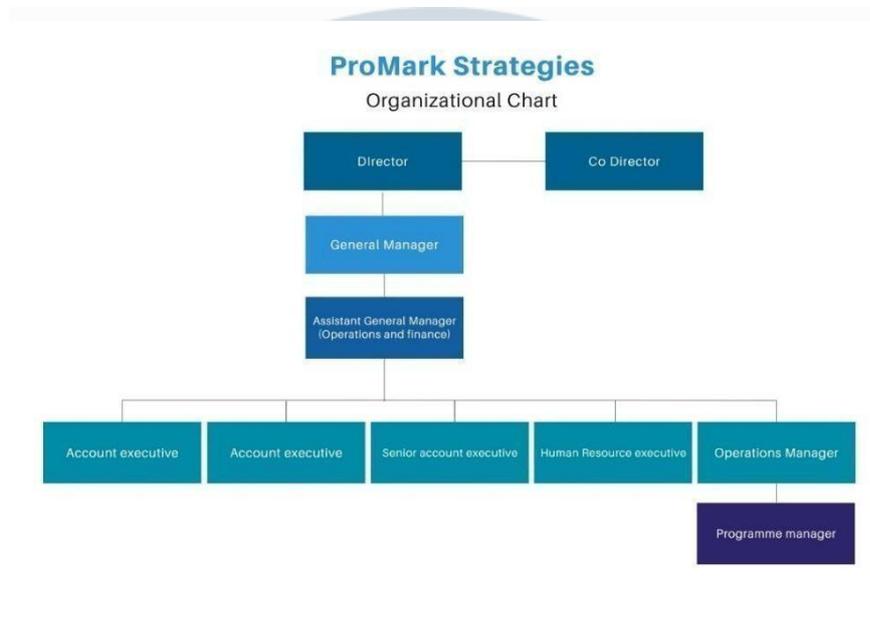
### **VISI**

Melalui pendekatan yang inovatif, berkomitmen dan dinamis, didukung oleh teknologi mutakhir, ProMark bertekad untuk menjadi pemimpin pasar di setiap bidang operasi yang dipilih.

### **MISI**

Setiap program keanggotaan loyalitas dirancang secara individual untuk memenuhi kebutuhan bisnis hotel tertentu dan kondisi pasar lokal, menghasilkan peningkatan pendapatan tambahan di semua pusat laba hotel yang diperlukan.

### 2.3 Struktur Organisasi PT. ProMark Strategies (Sunway Moments)



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT ProMark Strategies

Sumber: Company Profile ProMark Strategies (2025)

Mengacu pada gambar 2.3, struktur organisasi di PT ProMark Strategies menggunakan sistem struktur hierarkis dimana setiap jabatan memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan. Struktur ini memungkinkan alur komunikasi yang strategis dan teratur serta efisien dalam pelaksanaan operasional dan pengembangan program loyalitas. PT ProMark Strategies dipimpin oleh seorang *Director* dan *Co-Director*. Seorang *Director* bertanggung jawab atas keseluruhan arah strategis perusahaan, memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan, serta pengawasan secara keseluruhan terhadap kinerja seluruh divisi. Sedangkan *Co-Director* berperan sebagai pendamping dan membantu dalam mengelola proyek strategis, mulai dari perencanaan, perancangan hingga pelaksanaan. Keberadaan dua posisi kepemimpinan ini memastikan bahwa ada pengawasan yang komprehensif dan pengambilan keputusan yang solid yang sangat penting untuk mencapai tujuan bisnis perusahaan dan memastikan program loyalitas seperti Sunway Moments berjalan sesuai rencana.

Di bawah *Director* dan *Co-Director*, terdapat *General Manager* yang bertanggung jawab untuk mengawasi keseluruhan kegiatan operasional harian perusahaan dan memastikan bahwa strategi yang ditetapkan oleh Direksi dilaksanakan secara efektif. Selanjutnya, ada *Assistant General Manager (Operations and Finance)*. Posisi ini berperan mendukung *General Manager* dalam hal operasional dan keuangan. Memiliki tanggung jawab untuk mengelola anggaran, memastikan efisiensi biaya dan mengawasi proses operasional sehari-hari. Dalam konteks program loyalitas, peran ini memastikan bahwa aspek finansial program dikelola dengan baik dan operasionalnya berjalan lancar.

Setelah itu terdapat posisi eksekutif yang langsung berinteraksi dengan klien dan mengelola aspek-aspek spesifik dari operasional perusahaan. *Account executive*, memiliki tanggung jawab dalam membangun dan memelihara hubungan dengan klien hotel. Posisi ini berperan sebagai jembatan antara ProMark Strategies dan hotel mitra, seperti salah satunya adalah Sunway Resort Hotel. Perannya sangat penting agar tetap konsisten dalam menjaga kepuasan klien dan mengidentifikasi peluang untuk pertumbuhan bisnis perusahaan. Selanjutnya, terdapat *Senior Account Executive*, posisi ini memiliki tanggung jawab dalam mengelola akun-akun klien yang strategis atau berkinerja tinggi dan bertindak sebagai mentor bagi *Account Executive junior*, memberikan panduan dalam mengelola hubungan klien yang kompleks.

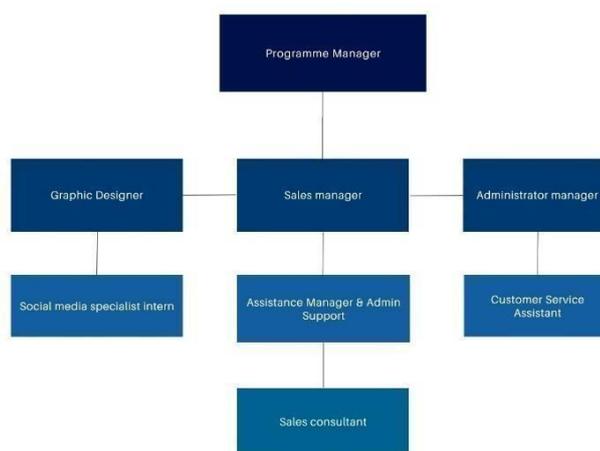
*Senior Account Executive* memainkan peran penting dalam memastikan bahwa klien-klien dari perusahaan tetap loyal, serta program-program yang dijalankan menghasilkan keuntungan dan pendapatan yang maksimal. *Human Resource Executive*, bertanggung jawab atas semua pengelolaan sumber daya manusia, termasuk proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan karyawan, dan manajemen hubungan karyawan. Peran ini sangat penting untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki tim yang kompeten dan kredibilitas yang tinggi, sehingga dapat mendukung keberhasilan implementasi dan pengelolaan program loyalitas.

*Operations Manager*, posisi ini fokus pada semua proses operasional proyek dan implementasi program loyalitas. Memastikan bahwa setiap aspek

profesional, mulai dari integrasi sistem hingga pemrosesan data anggota, berjalan dengan lancar dan efisien. *Operations Manager* harus menyeimbangkan pengawasan strategis dengan manajemen langsung, untuk memastikan bahwa tim dapat berkembang, berproses dan bekerja selaras dengan tujuan perusahaan. Terakhir, *Programme Manager* berperan dalam mengawasi dan mengelola program loyalitas tertentu dari awal hingga akhir, seperti Sunway Moments di Sunway Resort Hotel. Mengimplementasikan program di lapangan, koordinasi operasional harian, laporan kegiatan setiap minggu dan memastikan bahwa program yang dijalankan mencapai target sesuai anggaran dalam jadwal yang ditentukan. *Programme Manager* sangat penting untuk memastikan keberhasilan setiap program loyalitas yang dirancang oleh ProMark Strategies, dari konsep hingga implementasi dan pemeliharaan berkelanjutan.

### Sunway Moments

Organizational Chart



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Sunway Moments

Sumber: Company Profile Sunway Moments (2025)

Pada posisi teratas dan sebagai penanggung jawab utama program adalah *Programme Manager*. Berperan untuk memegang kendali penuh atas keseluruhan program Sunway Moments, mulai dari penetapan visi dan strategi, pengelolaan anggaran, hingga pemantauan kinerja program. Posisi ini juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa program ini mencapai tujuannya dan meningkatkan

loyalitas pelanggan, serta membina hubungan yang baik dengan Sunway Resort Hotel sebagai klien dari ProMark Strategies.

*Graphic Designer* berperan dalam menciptakan dan menjaga identitas visual yang menarik untuk Sunway Moments. Bertugas untuk merancang semua materi visual, baik untuk keperluan cetak maupun dalam bentuk digital, seperti konten media sosial, iklan, poster promosi, *email campaign*, brosur. Di bawah *Graphic Designer*, terdapat *Social Media Specialist intern* mengimplementasikan strategi konten visual untuk platform sosial media dari Sunway Moments. Bertanggung jawab untuk membuat kalender konten, interaksi dengan audiens, melakukan riset tren media digital serta memantau performa konten menggunakan *tools* analitik.

*Sales Manager*, bertanggung jawab atas seluruh strategi dan operasional penjualan program Sunway Moments. Tugasnya meliputi pencapaian target penjualan keanggotaan, pelatihan tim sales, dan identifikasi peluang pasar, serta memastikan semua calon pelanggan mendapatkan pemahaman yang komprehensif terkait keuntungan *benefit* program. Setelah itu, terdapat *Assistant Manager & Admin Support*. Posisi ini berperan untuk membantu *Sales Manager* dalam urusan administratif dan teknis penjualan. Tidak hanya itu, posisi ini juga perlu memastikan kelancaran laporan harian penjualan dan koordinasi internal, serta menjadi penghubung antara bagian sales dan tim administrasi. Kemudian, *Assistant Manager & Admin Support* terdapat *Sales Consultant*. Merupakan posisi yang menjadi garda terdepan ketika berinteraksi dengan pelanggan, mereka bertugas untuk menjelaskan detail program, menjelaskan keuntungan dan mekanisme program, menjawab pertanyaan dari calon pelanggan hingga membantu proses pendaftaran anggota baru.

*Administrator Manager*, bertanggung jawab terhadap manajemen administratif dan operasional yang lebih luas dari program Sunway Moments. Posisi ini memastikan bahwa data anggota, sistem *benefit* dan dokumentasi internal berjalan tertib dan efisien. Di bawah *Administrator Manager*, terdapat *Customer Service Assistant*. Berperan untuk menangani komunikasi secara langsung dengan

pelanggan yang telah menjadi anggota. Tugas utamanya untuk menjawab segala pertanyaan, permintaan bantuan untuk reservasi, dan menerima keluhan atau *feedback* dari pelanggan. Posisi ini dipercaya untuk memberikan layanan pelanggan yang terpercaya, responsif, akurat dan ramah. Layanan pelanggan yang ramah adalah kunci utama dalam mempertahankan anggota dan membangun loyalitas jangka panjang.

