

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Tentang JHL Solitaire Gading Serpong**



Gambar 2.1 Logo JHL Solitaire Gading Serpong  
Sumber: Data Perusahaan, 2025

JHL Solitaire Gading Serpong merupakan hotel bintang lima pertama di Tangerang dengan desain arsitektur ikonik menyerupai batu permata yang menjadikannya sebagai salah satu bangunan ikonik yang mencuri perhatian di kawasan Gading Serpong. Pembangunan hotel ini dimulai pada 20 Januari 2015 dan akhirnya resmi dibuka pada 28 November 2018. Nama "JHL" sendiri merupakan singkatan dari Jerry Hermawan Lo, seorang pengusaha terkemuka Indonesia sekaligus pendiri dan Komisaris Utama JHL Group. Menurut Jerry Hermawan Lo, pembangunan hotel ini bertujuan untuk memenuhi tingginya permintaan akan hotel bintang lima di Provinsi Banten, serta menghadirkan akomodasi mewah khususnya bagi kalangan menengah ke atas di sekitar kawasan Gading Serpong.

Fransisca Hermawan sebagai CEO, yang juga merupakan putri dari pendiri JHL Group, Jerry Hermawan Lo. Di bawah arahnya, hotel ini terus mengembangkan posisinya sebagai salah satu representasi kemewahan dan pelayanan profesional di industri perhotelan Indonesia.

Sejak diresmikan, JHL Solitaire Gading Serpong telah menunjukkan komitmennya dalam menghadirkan pelayanan dan fasilitas kelas dunia. Hal ini terbukti dari sejumlah penghargaan yang berhasil diraih, baik di tingkat nasional maupun internasional. Berikut adalah tabel berisi prestasi dan penghargaan yang dtelah diraih oleh JHL Solitaire Gading Serpong:

Prestasi & Penghargaan	Deskripsi
<i>Travelers Choice 2023</i> dari <i>Tripadvisor</i>	Bisnis yang mendapatkan ulasan positif dari tamu secara konsisten dan berada di 10% daftar teratas di <i>Tripadvisor</i>
<i>Safe Travels Award</i> dari <i>World Travel &amp; Tourism Council</i>	Stempel keamanan global yang memastikan bahwa protokol perjalanan aman dan terpercaya
Rekor Muri 2018 untuk Hotel Pertama dengan Arsitektur Atap Bentuk Permata	Piagam Penghargaan Museum Rekor Dunia Indonesia untuk JHL Solitaire atas arsitektur atap berbentuk permata
CHSE oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	CHSE terdiri dari <i>Cleanliness, Health, Safety and Environmental dan Sustainability</i> . Penghargaan ini diberikan atas protokol kesehatan yang ditetapkan di JHL Solitaire
<i>Traveller Review Awards 2020</i> oleh <i>Booking.com</i>	Mendapatkan nilai 8.8 dalam memberikan pengalaman menginap yang menarik
<i>Customer Review Awards 2020</i> oleh <i>Agoda</i>	Mendapatkan nilai 9.1 dalam memberikan pengalaman menginap yang menarik

Tabel 2.1 Prestasi dan Penghargaan JHL Solitaire Gading Serpong  
Sumber : Data Perusahaan

Selain dikenal atas reputasinya yang gemilang di industri perhotelan, JHL Solitaire Gading Serpong juga menghadirkan beragam pilihan outlet *Food and Beverage* (F&B) yang dirancang untuk memanjakan para tamu dengan pengalaman kuliner yang tak terlupakan. Terdapat lima outlet F&B utama, yaitu:

- ***Al Gusto Italian Dining & Bar***: Merupakan restoran dengan konsep kasual yang menyajikan beragam hidangan khas dari Italia.

- ***Mangan All Day Dining***: Restoran utama hotel yang beroperasi sepanjang hari dan menyajikan menu lokal hingga internasional. Mangan biasanya digunakan untuk sarapan tamu hotel, namun juga melayani makan siang dan makan malam.
- ***Royal Eight Chinese Dining***: Restoran yang mengusung konsep Chinese fine dining dan berlokasi di lantai lima hotel. Selain melayani tamu reguler, *Royal Eight* juga sering digunakan untuk acara-acara khusus seperti perjamuan keluarga, *Sangjit*, serta pertemuan bisnis.
- ***Empress China Bar***: Bar bertema oriental yang berada di area terbuka lantai lima hotel. Empress Bar menyediakan berbagai pilihan minuman seperti koktail, wine, dan spirits, serta sering menampilkan hiburan *live music* di malam hari. Area ini biasa digunakan tamu untuk bersantai atau mengadakan acara privat.
- ***Le Bléu Café des Fleurs***: Merupakan kafe dengan desain interior feminin dan estetik, yang menawarkan beragam minuman ringan serta dessert yang instagramable.

## 2.2 Visi Misi JHL Solitaire Gading Serpong

### Visi

Berkomitmen untuk menjadi hotel bintang lima yang paling diminati dengan mengedepankan inovasi, pengalaman yang unik, dan layanan yang disesuaikan secara personal (personalized service) bagi setiap tamu yang berkunjung.

### Misi

- Menyajikan keramahan yang tulus dan berkesan kepada setiap tamu.
- Berkomitmen menciptakan lingkungan kerja yang positif bagi seluruh karyawan (associates).
- Fokus pada kepuasan tamu dan kepercayaan para pemangku kepentingan (stakeholders).

## 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

### 2.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan JHL Solitaire Gading Serpong



Gambar 2.2 Struktur Perusahaan JHL Solitaire Gading Serpong Sumber: Data Perusahaan, 2025

Gambar 2.2 menunjukkan struktur organisasi JHL Solitaire Gading Serpong secara keseluruhan. JHL Solitaire merupakan hotel mewah yang terintegrasi dengan berbagai layanan yang berkualitas di bawah satu manajemen, sehingga memiliki beragam departemen dalam satu perusahaan. Pekerja magang ditempatkan di Departemen *Sales & Marketing*, yang secara khusus berfokus pada kegiatan *Marketing Communications*.

## 2.4 Struktur Organisasi Divisi *Marketing Communications*

Dalam upaya mendukung jalannya kegiatan operasional dan pencapaian tujuan perusahaan secara optimal, diperlukan sebuah struktur organisasi yang mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan efektif, serta didukung oleh komunikasi dan koordinasi yang baik di antara setiap anggotanya. Salah satu bagian penting dalam struktur tersebut adalah Divisi *Marketing Communications*, yang memiliki peran strategis dalam membangun, mengelola, serta menjaga citra positif perusahaan di mata publik maupun target pasar.

Divisi *Marketing Communications* berperan sebagai jembatan antara perusahaan dengan khalayak eksternal melalui berbagai bentuk komunikasi pemasaran yang terintegrasi.

Berikut adalah divisi-divisi yang terdapat dalam *Marketing Communications* JHL Solitaire Gading Serpong:

**A) *Social Media Specialist***

Bertugas mengelola akun media sosial hotel dan outlet F&B, merancang strategi konten, serta menjalin kerja sama dengan KOL/*influencer* untuk mendukung promosi.

**B) *Graphic Designer***

Bertanggung jawab menciptakan dan mengelola seluruh materi visual promosi, mulai dari desain *key visual* hingga editing foto dan video sesuai *brand identity* hotel.

**C) *Content Creator***

Memproduksi konten foto dan video untuk kebutuhan promosi hotel dan outlet, serta mendokumentasikan berbagai kegiatan/event yang berlangsung.

**D) *Digital Marketing Communications***

Mengatur promosi berbayar melalui kanal digital, menyusun strategi iklan, menganalisis performa, dan berkolaborasi dengan tim konten agar kampanye atau event berjalan efektif.

**E) *Marketing Communications Executive***

Berperan menjalin relasi eksternal, mengelola vendor, serta menangani administrasi kegiatan promosi dan event hotel.

Dengan adanya pembagian peran yang jelas di dalam Divisi *Marketing Communications*, setiap kegiatan promosi dan komunikasi perusahaan dapat berjalan secara terarah, efektif, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penjelasan lebih rinci mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing posisi akan dibahas pada bab selanjutnya.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA