

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

ARYADUTA Hotels adalah jaringan hotel yang telah lama dikenal di Indonesia, terkenal dengan pelayanannya yang ramah dan fasilitas mewah yang ditawarkannya. Didirikan sejak 1976 dengan nama awal Ambassador Hotel, ARYADUTA Hotel kemudian berganti nama menjadi ARYADUTA Hotel. Dengan *tagline* "*Iconically Indonesian, Globally Competitive*" ARYADUTA telah berkembang pesat dan memiliki cabang di berbagai kota besar di Indonesia, termasuk Jakarta, Tangerang, Bandung, Medan, Palembang, Makassar, Manado, Bali, dan Pekanbaru. Dengan standar pelayanan internasional, ARYADUTA mampu memenuhi kebutuhan para tamu dari berbagai kalangan, baik wisatawan lokal maupun internasional.

Seperti *tagline* yang dipakai, setiap properti ARYADUTA Hotels menghadirkan nuansa yang elegan dan modern, tanpa meninggalkan unsur tradisional khas Indonesia. Hotel-hotel ini menyediakan pilihan kamar yang nyaman, mulai dari tipe standar hingga suite. Setiap properti juga dilengkapi dengan fasilitas seperti *Wifi*, *gym*, dan kolam renang. Selain itu, tersedia juga layanan spa dan restoran yang menyajikan berbagai hidangan khas hotel yang mewah dan lezat, hal ini menjadikan ARYADUTA sebagai tempat yang cocok untuk bersantai maupun menikmati pengalaman menginap yang berkesan.

ARYADUTA juga terkenal dengan layanan MICE atau *meeting* seperti pertemuan bisnis yang sangat baik. Dengan berbagai ruang *meeting* yang dilengkapi dengan teknologi canggih, ARYADUTA menjadi pilihan tepat bagi para pebisnis yang membutuhkan tempat untuk mengadakan rapat, seminar, atau konferensi. Fasilitas seperti layanan katering dan peralatan audio-visual juga tersedia untuk mendukung kelancaran acara-acara tersebut. Sebagai tambahan, ARYADUTA memiliki target utama pelaku bisnis yang sering

melakukan perjalanan meeting, namun sejak awal 2025, ARYADUTA mulai mengalihkan perhatian untuk juga menarik keluarga akibat turunnya ekonomi akibat kebijakan efisiensi biaya dari pemerintah.

Tidak hanya itu, ARYADUTA juga memiliki komitmen terhadap keberlanjutan dan tanggung jawab sosial perusahaan. Mereka terus berupaya untuk mengurangi dampak lingkungan dengan mengimplementasikan berbagai inisiatif ramah lingkungan, seperti pengelolaan sampah yang lebih baik, penggunaan energi yang efisien, dan mendukung berbagai program sosial yang bermanfaat bagi masyarakat sekitar. Ini menjadikan ARYADUTA bukan hanya pilihan penginapan yang nyaman, tetapi juga bertanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.

Dengan reputasi yang terus berkembang dan dedikasi untuk memberikan pengalaman terbaik bagi setiap tamu, ARYADUTA tetap menjadi salah satu pilihan utama bagi mereka yang mencari kenyamanan, layanan berkualitas, dan lokasi strategis di Indonesia. Selain itu, ARYADUTA juga memiliki fasilitas *leisure* seperti Park Serpong Beach Club, Imperial Klub Golf, serta *resort* seperti Waterboom Lippo Cikarang dan Puncak Resort International. Keberadaannya yang terus berkembang menunjukkan komitmennya untuk menjadi *pioneer* di industri perhotelan dan pariwisata Indonesia.

2.2 Visi Misi PT ARYADUTA International Management

PT ARYADUTA International Management sebagai salah satu hotel terkemuka pada industri perhotelan di Indonesia memiliki visi dan misi sebagai berikut.

VISI

Menjadi merek hospitalitas premium Indonesia terkemuka yang menyediakan ruang dan pengalaman untuk membangun koneksi yang lebih mendalam.

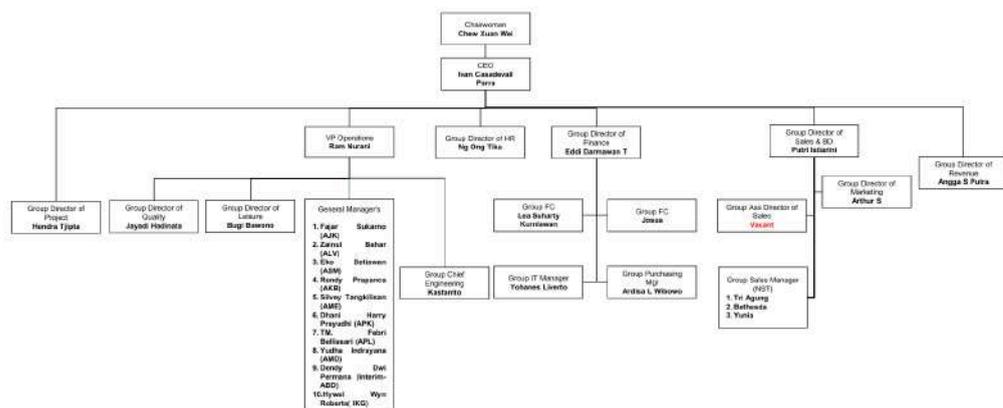
MISI

1. **Leading:** Unggul dalam dominasi jaringan dan pangsa pasar.

2. **Premium:** Premium dalam posisi merek dan pengakuan positif.
3. **Indonesian:** Menghadirkan identitas “*Iconically Indonesian, Globally Inspired*”.
4. **Experiences:** Menjadi bagian dari destinasi utama untuk akomodasi, kuliner, dan acara.
5. **Foster Deeper Connections:** Meningkatkan keterlibatan tamu di dalam maupun di luar hotel.

2.3 Struktur Organisasi PT ARYADUTA International Management

Struktur organisasi PT ARYADUTA International Management dirancang untuk memastikan kelancaran operasional setiap propertinya dan pencapaian tujuan strategis mereka. Dengan struktur perusahaan yang teratur, pimpinan utama mengarahkan kebijakan dan strategi jangka panjang, diikuti oleh berbagai direktur yang mengelola bidang-bidang spesifik, setiap divisi memiliki peran penting yang saling melengkapi. Di bawahnya, terdapat manajer dan kepala divisi yang bertanggung jawab atas operasional harian dan dukungan fungsi spesifik seperti *marketing*, *selling*, dan pengembangan proyek. Struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT ARYADUTA International Management

Sumber: Dokumen Perusahaan (2024)

Struktur organisasi ARYADUTA Hotels Group menggambarkan pembagian peran yang jelas dalam berbagai bidang operasional hotel ini. Di

puncak struktur perusahaan, terdapat *Chairwoman* Chew Xuan Wei yang memimpin arah strategis perusahaan, diikuti oleh CEO Ivan Casadevall Parra yang bertanggung jawab dalam mengelola keseluruhan operasi dan keputusan bisnis. Proses komunikasi antara *Chairwoman* dan CEO biasanya melibatkan diskusi tentang kebijakan utama dan strategi bisnis jangka panjang, serta keputusan-keputusan besar yang mempengaruhi seluruh organisasi.

Untuk dapat beroperasi secara maksimal, ARYADUTA Hotels memiliki 9 divisi utama yang masing-masing dipimpin oleh Group Director (GD) atau posisi setara, antara lain:

a. Divisi *Project*

Divisi *Project* dipimpin oleh Hendra Tjipta selaku *Group Director of Project*. Divisi ini bertanggung jawab terhadap pengembangan properti, termasuk renovasi, ekspansi, serta pembangunan unit atau fasilitas baru yang mendukung operasional ARYADUTA Hotels secara keseluruhan. Divisi ini memastikan setiap proyek berjalan sesuai standar dan waktu yang telah ditentukan.

b. Divisi *Quality*

Divisi *Quality* dipimpin oleh Jayadi Hadinata selaku *Group Director of Quality*. Divisi ini berperan penting dalam menjaga mutu layanan dan fasilitas hotel di seluruh unit. Tugas utamanya mencakup penyusunan dan implementasi standar operasional prosedur (SOP) serta pengawasan kualitas agar tetap konsisten di berbagai properti ARYADUTA.

c. Divisi *Leisure*

Divisi *Leisure* dipimpin oleh Bugi Bawono selaku *Group Director of Leisure*. Divisi ini memiliki fokus pada pengelolaan fasilitas hiburan dan rekreasi milik ARYADUTA, seperti *beach club*, klub golf, dan taman rekreasi. Divisi ini bertanggung jawab memastikan bahwa pengalaman tamu di luar kamar tetap menyenangkan dan sesuai dengan standar *brand* ARYADUTA.

d. Divisi *Human Resource* (HR)

Divisi HR dipimpin oleh Ng Ong Tika selaku *Group Director of HR*. Divisi ini menjalankan seluruh fungsi manajemen sumber daya manusia, mulai dari rekrutmen, pengembangan karyawan, pelatihan, hingga evaluasi kinerja. HR juga memainkan peran strategis dalam menjaga budaya kerja dan memastikan setiap karyawan memiliki kompetensi yang dibutuhkan.

e. Divisi *Finance*

Divisi Finance dipimpin oleh Eddi Darmawan T selaku *Group Director of Finance*. Divisi ini mengelola seluruh aspek keuangan perusahaan. Tanggung jawab utamanya meliputi pengawasan anggaran, pelaporan keuangan, pengelolaan kas dan investasi, serta menjamin transparansi dan efisiensi dalam setiap kegiatan keuangan yang dilakukan.

f. Divisi *Sales & Business Development*

Divisi *Sales & Business Development* dipimpin oleh Putri Istiartini selaku *Group Director of Sales & Business Development*. Divisi ini berfokus pada peningkatan penjualan dan kemitraan bisnis, serta pengembangan strategi pasar baru. Posisi *Group Assistant Director of Sales* saat ini masih kosong (*vacant*), namun aktivitas penjualan tetap berjalan dengan dukungan dari tiga *Group Sales Manager* yaitu Tri Agung, Bethesda, dan Yunia.

g. Divisi *Revenue*

Divisi *Revenue* dipimpin oleh Angga S. Putra selaku *Group Director of Revenue*. Divisi ini bertanggung jawab terhadap manajemen pendapatan perusahaan. Divisi ini juga mengatur strategi harga (*pricing*), menganalisis performa penjualan, serta mengoptimalkan pendapatan dari berbagai lini seperti kamar, F&B, dan *event*.

h. Divisi *Operations*

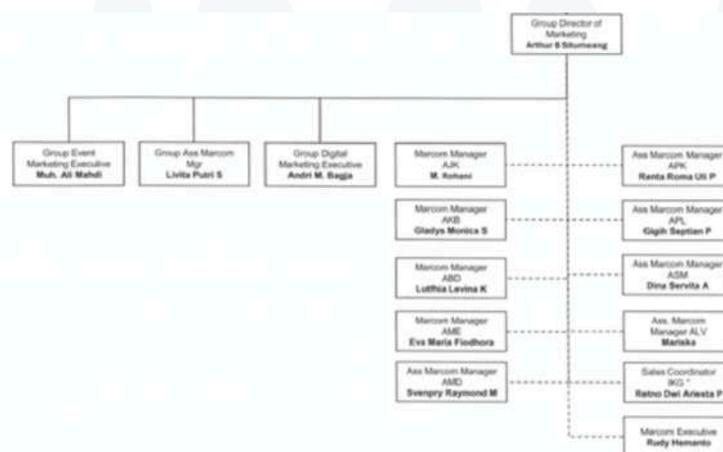
Divisi *Operations* dipimpin oleh *VP Operations* Ram Nurani. Divisi ini membawahi seluruh *General Manager* hotel-hotel ARYADUTA di

berbagai daerah. Selain itu, *VP Operations* juga bekerja sama erat dengan berbagai fungsi pendukung seperti *Chief Engineering*, *IT*, *Finance Controller*, dan *Purchasing* untuk memastikan operasional berjalan lancar dan sesuai dengan standar perusahaan.

i. Divisi *Marketing*

Divisi *Marketing* dipimpin oleh Arthur Situmeang selaku *Group Director of Marketing*. Divisi ini memiliki peran sentral dalam membangun citra *brand ARYADUTA* melalui berbagai strategi komunikasi pemasaran. Tugasnya meliputi perencanaan kampanye, pengelolaan media sosial, branding, dan promosi agar *brand ARYADUTA* tetap relevan dan kompetitif di tengah persaingan industri perhotelan.

Di bawah kepemimpinan *Group Director of Marketing* Arthur Situmeang, divisi *Marketing* PT ARYADUTA International Management memiliki struktur internal yang terorganisir untuk menangani berbagai aspek komunikasi dan strategi *marketing* secara efektif dan sentral. Divisi ini tidak hanya berfokus pada pencitraan merek dan kampanye *marketing* nasional, tetapi juga mengatur koordinasi lintas unit hotel di seluruh Indonesia agar pesan brand tetap konsisten dan berdampak.



Gambar 2.2 Struktur Divisi Marketing PT ARYADUTA International Management

Sumber: Dokumen Perusahaan (2024)

Struktur divisi ini terbagi ke dalam tiga peran utama di tingkat pusat, yakni *Group Event Marketing Executive* (Muh. Ali Mahdi) yang bertanggung jawab dalam perencanaan dan pelaksanaan event pemasaran strategis, *Group Assistant Marcom Manager* (Livita Putri S.) yang berperan dalam pengawasan umum komunikasi *marketing* dan relasi eksternal, serta *Group Digital Marketing Executive* (Andri M. Bagja) yang mengelola seluruh aktivitas pemasaran digital, termasuk media sosial dan kampanye online lintas unit.

Selain tim pusat, terdapat juga jaringan *Marcom Manager dan Assistant Marcom Manager* yang ditempatkan di setiap unit hotel Aryaduta di berbagai kota. Beberapa di antaranya adalah M. Rohani (ARYADUTA Menteng), Gladys Monica S. (ARYADUTA Kuta Bali), Lutffhia Levina K. (ARYADUTA Bandung), Eva Maria Fiodhora (ARYADUTA Medan), serta Svenpry Raymond M. (ARYADUTA Manado). Mereka mengkoordinasikan pelaksanaan kampanye *marketing* yang relevan secara lokal, sesuai dengan karakteristik pasar masing-masing wilayah.

Pada level asisten, terdapat keanggotaan seperti Renta Romauli P. (ARYADUTA Pekanbaru), Gigih Septian P. (ARYADUTA Palembang), Dina Servita A. (ARYADUTA Semanggi), Mariska (ARYADUTA Lippo Village), dan Retno Dwi Ariesta P. (Imperial Klub Golf) yang bertindak sebagai pendukung operasional marketing di unit masing-masing. Sementara itu, Rudy Hermanto sebagai Marcom Executive mendukung pelaksanaan kegiatan pemasaran di tingkat harian dan administratif.

Dengan struktur yang rapi dan pembagian tugas yang spesifik, divisi Marketing ARYADUTA mampu menjalankan strategi komunikasi pemasaran yang selaras secara nasional dan adaptif secara lokal, serta memperkuat identitas brand di tengah kompetisi ketat industri perhotelan.

Secara keseluruhan, proses komunikasi di ARYADUTA Hotels Group berjalan secara vertikal dan horizontal. Setiap divisi berkomunikasi

langsung dengan direktur atau manajer yang lebih tinggi untuk melaporkan progres dan menyelesaikan masalah. Sementara itu, komunikasi antar divisi juga penting untuk memastikan bahwa setiap aspek dari operasional hotel, mulai dari kualitas pelayanan, penjualan, hingga proyek pengembangan, berjalan dengan lancar dan sinergis.

