

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Tentang Hotel Aryaduta Lippo Karawaci

Dalam upaya menjelaskan Hotel ARYADUTA Lippo Karawaci, penjelasan berawal dari perusahaan utamanya, yaitu Lippo Group. Lippo Group adalah perusahaan yang didirikan oleh Bapak Mochtar Riady, yang perjalanan kariernya berawal saat beliau beralih ke kota Jakarta di tahun 1954 guna mengejar impiannya sebagai bankir. Kesuksesan mulai diraih pada tahun 1971 ketika beliau bergabung dengan Bank Panin, hasil merger tiga lembaga keuangan swasta. Nama “Lippo” baru digunakan pada tahun 1981, ketika beliau berencana mengambil alih saham Bank Perniagaan Indonesia milik Bapak Hasyim Ning. Perkembangan Lippo Group semakin kuat pada tahun 1989, ketika Bapak Mochtar memutuskan bekerja sama dengan Bank Umum Asia hingga berdirilah Bank Lippo sebagai tonggak utama pertumbuhan perusahaan. Penggabungan tersebut meningkatkan aset dan modal, sekaligus menjadi fondasi bagi ekspansi usaha beliau ke sektor properti, ritel, asuransi, media, hingga industri perhotelan.



Gambar 2.1.1 : Logo Lippo Group

Sumber: insight.kontan.co.id

Salah satu pendekatan yang diterapkan oleh Lippo Group untuk memperluas jangkauan bisnis mereka adalah mengakuisisi hotel bintang lima. Hotel yang menjadi favorit dalam rencana akuisisi ini adalah Hotel Ambassador, yang terletak di pusat Jakarta. Hotel ini didirikan di tahun 1971 resmi beroperasi pada 1974 di masa kepemimpinan Presiden Soeharto, dengan tujuan menarik wisatawan mancanegara sebagai upaya meningkatkan pendapatan negara. Melalui sinergi dan

kekuatan jaringan bisnisnya, menjelang akhir tahun 1990 Lippo Group berhasil mengambil alih Hotel Ambassador dan mengganti nama menjadi Hotel ARYADUTA Jakarta, yang kemudian berganti nama lagi menjadi Hotel ARYADUTA Menteng, hingga sekarang. Akuisisi ini menjadi langkah Lippo Group dalam membangun anak perusahaan yang berfokus pada industri perhotelan, yaitu ARYADUTA. Bersamaan dengan pengembangan kawasan terpadu di Karawaci, Tangerang pada awal 1990-an, Lippo Group juga merencanakan pembangunan hotel berbintang di wilayah tersebut untuk mendukung ekspansi usahanya.

Lippo Group membangun kemitraan dengan Century International Hotel, yang pada tahun 1993 mengelola Imperial Century Hotel & Resort dan mulai beroperasi resmi di tahun 1994. Pada tahap awal, manajemen sepenuhnya dilakukan oleh Century International Hotel, yang ditandai dengan perubahan nama menjadi Hotel Imperial ARYADUTA & Country Club. Pergantian nama ARYADUTA mencerminkan kolaborasi dengan Lippo Group, sementara istilah Country Club digunakan untuk memperkenalkan fasilitas baru berupa beragam fasilitas olahraga yang bersifat keanggotaan privat, seperti lapangan golf, kolam renang, lapangan tenis, dan lainnya. Pada awal 2003, setelah masa kerja sama dengan Century International Hotel, pengelolaan Hotel Imperial ARYADUTA dan Country Club beralih ke Lippo Group, dengan ditandai oleh perubahan nama unit bisnis menjadi Hotel ARYADUTA Lippo Village dan ARYADUTA Country Club, yang masih dikenal hingga saat ini.



Gambar 2.1.2 : Logo ARYADUTA Lippo Village

Sumber: (Dokumen Perusahaan, 2025)

Hotel ARYADUTA Lippo Village menyediakan layanan penginapan dengan jumlah total kamar 191, suasana vila, serta terdapat fasilitas pendukung. Tipe kamar mencakup ARYADUTA Suite, Executive Suite, Business Suite dan Deluxe Suite, mengedepankan pelayanan terbaik khas ARYADUTA. Selain itu,

terdapat Villa Deluxe dan Villa Suite bagi tamu yang menginginkan penginapan bergaya vila. Bagi pengunjung dengan anggaran terbatas, tersedia Premier Suite serta Deluxe Smoking Room. Hotel ARYADUTA memiliki 5 restoran, yakni Lounge Bar, Palm Cafe, Laguna Bar, The Gardenia, dan RJ's Sport Bar & Grill. Mengenai fasilitas, Hotel ARYADUTA memiliki 2 kolam renang, satu di depan restoran The Gardenia dan satu kolam di ARYADUTA Country Club. Fasilitas lainnya meliputi gym, layanan spa & message, area parkir serta mushola untuk kebutuhan ibadah tamu Muslim. Bagi tamu yang ingin menikmati aktivitas rekreasi, ARYADUTA Country Club menawarkan berbagai fasilitas olahraga berbayar seperti lapangan tenis indoor dan outdoor, lapangan bulu tangkis, ruang squash, ping pong, playground indoor maupun outdoor, lapangan basket, serta beragam kelas olahraga mulai dari kardio, zumba, yoga hingga pilates. Country club menjadi keseluruhan yang menambah tingkat mutu layanan di Hotel ARYADUTA Lippo Karawaci.

2.2 Visi Misi ARYADUTA Lippo Village

VISI

Menciptakan merek hotel Indonesia yang ikonik dan berdaya saing global.

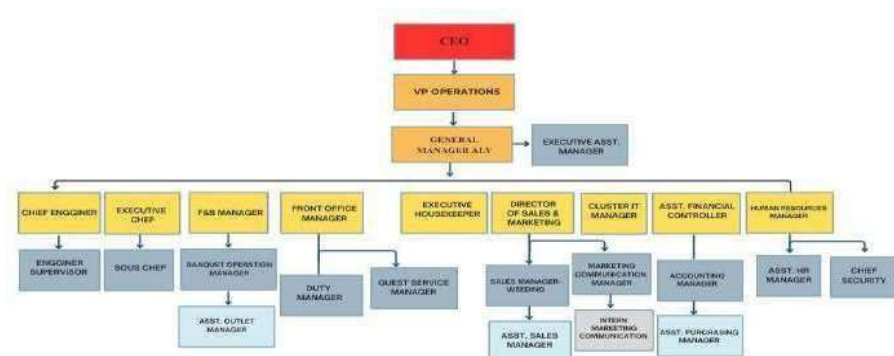
MISI

- 1) Mengutamakan integritas.
- 2) Berinvestasi dalam pengetahuan dan inovasi, untuk memberikan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan.
- 3) Menunjukkan empati kepada semua orang.
- 4) Secara konsisten memberikan pengalaman unik kepada tamu dan pelanggan kami.
- 5) Menciptakan lingkungan yang ramah dan menyenangkan bagi tim dan tamu kami.

Pada misi yang pertama, Hotel ARYADUTA Lippo Village & ARYADUTA Country Club mengutamakan integritas, yang mencakup nilai kejujuran, konsistensi, dan kesatuan dalam memberikan layanan. Misi kedua bertujuan untuk

menambah nilai melalui pelayanan berkualitas, kenyamanan, dan pengalaman berharga, yang dicapai melalui pemahaman mendalam dan inovasi untuk semua pihak yang terlibat. Selanjutnya, misi ketiga berfokus pada pemberian empati kepada semua orang, seperti dengan gotong royong, kepedulian terhadap sesama, dan saling membantu. Misi keempat ditujukan kepada setiap anggota Hotel ARYADUTA Lippo Karawaci & ARYADUTA Country Club untuk terus – menerus menciptakan pengalaman yang unik untuk tamu dan pelanggan, yaitu dengan mempertahankan kualitas layanan yang diberikan. Misi terakhir berkaitan dengan lingkungan kerja, di mana ARYADUTA Lippo Village & ARYADUTA Country Club dapat menyediakan suasana kerja yang ramah, mendukung, dan memberdayakan semua anggotanya, sejalan dengan misi ketiga menunjukkan empati.

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Aryaduta Lippo Village

Sumber: Company Profile Aryaduta Lippo Village, 2025

Struktur organisasi Aryaduta Lippo Village ditunjukkan pada Gambar 2.3. Hotel ini memiliki sembilan departemen yang masing - masing menjalankan fungsi serta tanggung jawabnya. Sebagai *Intern Marketing Communication*, segala aktivitas di bimbing oleh *Marketing Communication Manager*, *Assistant Sales Manager*, *Sales Manager Wedding* dan berada di bawah *Director of Sales & Marketing*. Adapun fungsi serta tanggung jawabnya sebagai berikut:

A. *Director of Sales & Marketing*

Divisi *Sales & Marketing* Aryaduta Lippo Village dipimpin oleh Yoan Afrilian yang menjabat sebagai *Director of Sales & Marketing*. Dalam perannya, *Director of Sales & marketing* bertanggung jawab merumuskan dan mengembangkan strategi hotel Aryaduta Lippo Village guna memperluas jangkauan pasar serta menarik segmen pasar baru. Selain itu, *Director of Sales & Marketing* juga memiliki tanggung jawab utama dalam mengkoordinasikan aktivitas penjualan kepada *Marketing Communication* untuk meningkatkan performa dan pencapaian bisnis hotel Aryaduta Lippo Village agar sesuai dengan standar Hotel Aryaduta Lippo Village.

B. *Marketing Communication Manager*

Dipimpin oleh Putri baihaqi selaku supervisor. Dalam perannya, *Marketing Communication Manager* memiliki peran utama dalam merancang, melaksanakan, serta mengevaluasi strategi pemasaran Hotel Aryaduta Lippo Village. *Marketing Communication Manager* bertanggung jawab dalam meningkatkan tingkat kesadaran merek dan reputasi Hotel Aryaduta Lippo Village melalui perencanaan pemasaran yang terstruktur dan berkelanjutan guna memasarkan Hotel Aryaduta Lippo Village kepada khalayak. Dalam pelaksanaan kerja magang, *Marketing Communication Manager* berperan sebagai supervisor sekaligus pembimbing bagi *intern Marketing Communication*. Peran ini diwujudkan melalui pemberian arah kerja, pembagian tugas serta pengawasan terhadap pelaksanaan kerja magang.

C. *Assistant Sales Manager*

Posisi *Assistant Sales Manager* di pimpin oleh Livita Putri yang berperan dalam membantu pelaksanaan tugas *Marketing Communication Manager*, khususnya dalam penyusunan dan implementasi strategi komunikasi pemasaran Hotel Aryaduta Lippo Village. Peran ini bertanggung jawab mendukung proses perencanaan publikasi kepada khalayak agar informasi yang disampaikan kepada khalayak dapat tersampaikan secara efektif, konsisten, dan sesuai dengan standar pemasaran Hotel Aryaduta Lippo Village. Selain itu, *Assistant Sales Manager* juga berperan dalam memberikan arahan operasional Hotel Aryaduta

Lippo Village kepada *Intern Marketing Communication*, agar informasi yang disampaikan kepada khalayak dapat tersampaikan secara efektif, konsisten, dan selaras dengan tujuan pemasaran Hotel Aryaduta Lippo Village.

D. *Sales Manager Wedding*

Posisi *Sales Manager Wedding* dijabat oleh Gellen dan memiliki peran yang bertanggung jawab dalam mengelola serta meningkatkan penjualan pada segmen acara pernikahan. Peran yang dijalankan mencakup penyusunan strategi penjualan, pengelolaan hubungan dengan media, serta penyusunan dan penawaran paket pernikahan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi calon pengantin. Selain itu, Gellen selaku *Sales Manager Wedding* melakukan koordinasi dengan *Intern Marketing Communication*. Koordinasi yang dilakukan seperti pembuatan flyer digital guna memasarkan acara pernikahan dan pelaksanaan event guna mencapai target penjualan demi mendukung citra dan reputasi Hotel Aryaduta Lippo Village.