

BAB 2

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Dimiliki oleh PT Melga Sarana Realti dan bermitra dengan ANA Hotel Jakarta, hotel Joylive BSD City sudah berdiri sejak November 2021, namun resmi buka sejak Maret 2022. Joylive BSD City dibangun dengan konsep *co-living* (*communal living*) yang mementingkan komunitas dan kenyamanan tamu-tamunya, sambil menghargai privasi para tamunya. Berdiri pada zaman COVID-19, Joylive juga digambarkan untuk menjadi tempat yang nyaman untuk bekerja bagi tamunya dengan menawarkan fasilitas lengkap dan komunal [13]. Untuk menghasilkan gaya hidup tersebut, Joylive bahkan memungkinkan tamu untuk tinggal selama yang diinginkan dari harian hingga tahunan tanpa pembayaran tambahan. Konsep hotel Joylive sebagai ruang dengan konsep *co-living* disampaikan oleh mantan General Manager Joylive, Arbiter Gerhard Sarumaha dan pemilik Joylive, Ardiansyah Endung, saat hari pembukaan resmi [14].



Gambar 2.1. Logo hotel Joylive.

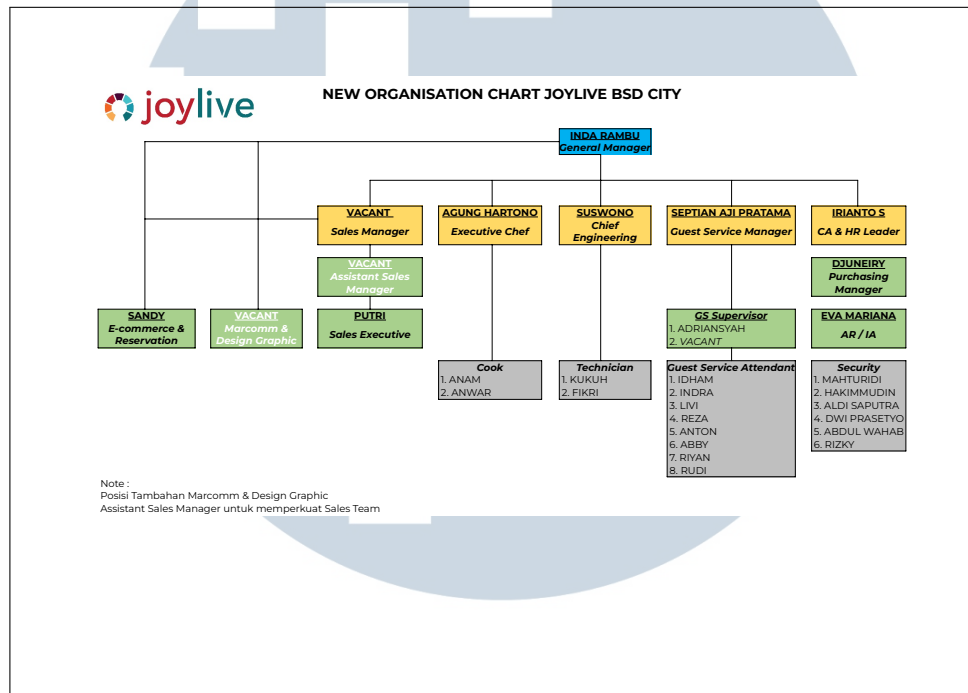
2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Joylive BSD City memiliki visi dan misi [14] sebagai berikut:

- Visi
Membangun jaringan global komunitas co-living secara berkelanjutan dalam hal pembelajaran, inovasi dan peningkatan nilai hidup, menciptakan ruang komunitas dan pengalaman yang mengakar pada budaya, menginspirasi transformasi perilaku dalam mengembangkan intelektualitas.
- Misi
Membangun ruang dan pengalaman bersama yang berkelanjutan, beradaptasi dengan teknologi digital serta mentransformasikan gaya

hidup dan menginspirasi terbentuknya hubungan antar individu menjadi suatu komunitas dengan nilai hidup yang lebih baik.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2. Struktur organisasi hotel Joylive BSD City.

Hotel Joylive BSD City memiliki tim kerja yang seimbang dengan kerjasama yang terlihat antara lima departemen utama. Struktur organisasi dapat terlihat pada Gambar 2.2. Dalam menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, kelima departemen Joylive saling berkoordinasi untuk memastikan kelancaran pelayanan tamu pada hotel Joylive. Hal ini ditingkatkan lagi dengan kepemimpinan *General Manager* yang melatih tim kerja secara teguh untuk meningkatkan kepuasan tamu sementara masih menjaga hubungan erat yang melampaui profesionalisme.

Berikut daftar kelima departemen utama pada Joylive dan tanggung jawabnya masing-masing:

- *Admin & General*

Departemen ini bertanggung jawab untuk mengandalkan administrasi serta keperluan keuangan dan ketersediaan barang dalam alur kerja keseluruhan

karyawan hotel *Joylive*. Dengan adanya *General Manager*, departemen ini juga bertanggung jawab menetapkan perubahan aturan yang ada selama pekerjaan berlangsung. Hal tersebut dibuat memungkinkan dengan permintaan *GM* untuk mengadakan pertemuan yang mana melaporkan status dan keadaan hotel sebelum setiap hari kerja dimulakan. Laporan tersebut disampaikan oleh perwakilan dari kelima departemen utama (ditandakan dengan kotak yang berwarna kuning pada struktur organisasi).

- *Sales & Marketing*

Departemen ini mempunyai fokus dan tanggung jawab untuk meningkatkan penjualan dan pemasaran hotel *Joylive*. Saat ini, *Joylive* memiliki tim *Sales* yang mencari pelanggan dan tamu-tamu baru setiap harinya dengan melakukan *sales call* sesuai jadwal klien. Sebaliknya, terdapat juga tim *Sales* yang mengandalkan pemesanan dan reservasi tamu dengan strategi *e-commerce* dari *OTA* atau melalui platform seperti *Agoda* dan *Traveloka*. Disarankan juga bagi departemen ini untuk memiliki pekerja desainer grafis yang dapat meningkatkan pemasaran.

- *Guest Service*

Departemen ini bertanggung jawab untuk melayani tamu yang sedang tinggal di hotel. Dibawah manajer dan supervisor, departemen ini terbagi menjadi dua divisi yang memiliki dua tugas utama yang berbeda. Kedua divisi ini adalah *Front Office* dan *Housekeeping*. *FO* memiliki tanggung jawab untuk siaga di lobi hotel untuk menyapa tamu dan mengandalkan proses *check-in* dan *check-out*, serta menolong tamu dengan penitipan barang dan keperluan tamu lainnya. *Housekeeping* bertugas untuk menjaga kebersihan hotel, terutama kamar-kamar dan fasilitasnya.

- *F&B Product*

Departemen ini mempunyai tanggung jawab untuk menyiapkan makanan kepada para pelanggan dan tamu. Melalui koordinasi dengan tim *Marketing* dan persetujuan dari *GM*, *Executive Chef* dapat mengajukan menu baru yang akan dipasarkan untuk para tamu. Setelah acara dengan tamu atau sesuai laporan *MOD* (*manager on duty*), departemen ini juga sering diberi timbal balik akan adanya perubahan rasa pada makanan.

- *Engineering*

Departemen ini bertanggung jawab untuk mengawasi keadaan hotel *Joylive* untuk mengatasi kendala teknis yang dapat terjadi kapanpun. Departemen ini sering ditugasi ketika acara sedang berlangsung untuk keperluan teknis seperti proyektor dan kabel. Segala perbaikan juga diandalkan oleh departemen ini, yang seringkali terjadi pada jaringan internet, TV kamar, atau *lift* hotel.

