

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel BW Luxury Jambi merupakan hotel yang beroperasi di bawah naungan BW Group melalui BW Hospitality, serta dikelola oleh PT Jambi Permai Abadi. Kehadiran hotel berbintang lima pertama di Kota Jambi dan Provinsi Jambi ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan akan akomodasi premium, seiring dengan perkembangan sektor bisnis, pemerintahan, dan pariwisata di wilayah tersebut.



Gambar 2. 1 Gedung Hotel BW Luxury Jambi

(Sumber: BW Hospitality, diakses tahun 2026)

Proses pembangunan Hotel BW Luxury Jambi memiliki perjalanan yang cukup panjang. Sekitar 3,5 tahun sebelum diadakannya peresmian, almarhum Budiono Widodo selaku pihak penggagas pembangunan hotel mengajukan rencana pendirian hotel di atas lahan eks PT SUD. Pada awalnya, hotel ini direncanakan memiliki lima lantai. Namun, Pemerintah Kota Jambi melalui Wali Kota saat itu, Dr. H. Syarif Fasha, M.E., memberikan arahan agar hotel dibangun dengan ketinggian sembilan lantai. Arahan ini pun ditindaklanjuti oleh pihak pengembang sebagai bentuk keseriusan dalam menghadirkan hotel berbintang lima pertama di Kota Jambi. Hal ini disampaikan secara langsung oleh Wali Kota Jambi dalam acara

peresmian hotel yang berlangsung di Taman Raja Ballroom, BW Luxury Jambi, pada 3 Oktober 2018.

Pemerintah Kota Jambi memberikan dukungan serta harapan besar bagi hotel untuk dapat meningkatkan daya tarik investasi dan sektor pariwisata di daerah tersebut. Selain itu, terdapat komitmen besar dari pihak pengelola untuk memberdayakan masyarakat lokal sebagai dominasi karyawan demi mendukung perekonomian lokal. Kehadiran hotel bintang lima pertama di Kota Jambi ini diharapkan dapat menjadi simbol kemajuan sektor perhotelan di daerah tersebut.

Secara lokasi, Hotel BW Luxury Jambi terletak di pusat Kota Jambi dan memiliki posisi yang strategis, dekat dengan Bandara Sultan Thaha Saifuddin sebagai akses utama menuju Kota Jambi. Selain itu, hotel ini juga berada di kawasan padat penduduk sebagai pusat perekonomian kota, serta berdekatan dengan berbagai ikon wisata, seperti Jembatan Gentala Arasy dan Candi Muaro Jambi, yang semakin menambah nilai daya tarik bagi wisatawan maupun pelaku bisnis.

Hingga saat ini, Hotel BW Luxury Jambi tidak hanya menghadirkan layanan akomodasi, tetapi juga menjadi pusat penyelenggaraan berbagai kegiatan dan acara, mulai dari pertemuan bisnis, konferensi, seminar, pernikahan, sangjit, hingga acara perusahaan yang berskala lokal maupun nasional.

2.1.1 Visi Misi

2.1.1.1 Visi

“To acquire 1000 rooms by 2024”

Visi ini mencerminkan tujuan Hotel BW Luxury Jambi dalam memperluas kapasitas dengan berekspansi secara signifikan dalam waktu yang terukur. Target 1000 kamar di tahun 2024 menunjukkan komitmen perusahaan terhadap pertumbuhan bisnis, peningkatan daya saing di industri perhotelan, dan upaya memperkuat posisi dalam menyediakan akomodasi premium di Kota Jambi. Ekspansi ini menjadi strategi yang

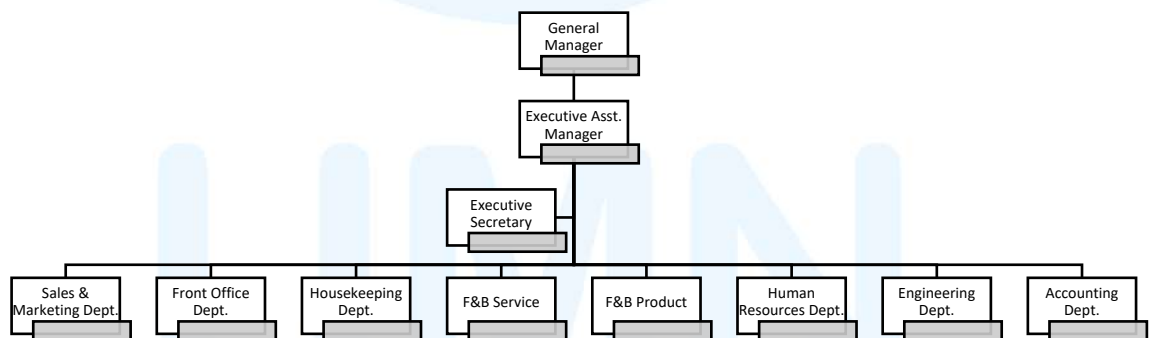
penting untuk dapat menjangkau lebih banyak segmen pasar dan mengoptimalkan potensi pendapatan perusahaan.

2.1.1.2 Misi

“To create every stay is Bright and Wonderful at value for money”

Misi ini mencerminkan komitmen Hotel BW Luxury Jambi dalam menghadirkan pengalaman yang berkesan bagi tamu dengan nilai yang sepadan. *“Every stay is Bright”* diwujudkan melalui pelayanan yang ramah dengan sentuhan personal, serta desain hotel yang modern, dan *stylish* sehingga memiliki kesan eksklusif bagi tamu. *“Every stay is Wonderful”* berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu melalui perhatian penuh, serta dengan menciptakan pengalaman yang menyenangkan melalui fasilitas hotel yang lengkap, seperti kamar yang luas, lobi mewah, variasi hidangan, dan berbagai layanan lainnya.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Hotel BW Luxury Jambi

(Sumber: Internal Hotel BW Luxury Jambi, 2026)

Struktur organisasi Hotel BW Luxury Jambi disusun untuk mendukung kelancaran operasional hotel secara menyeluruh, mulai dari pelayanan tamu, pengelolaan fasilitas, hingga koordinasi antar departemen. Setiap departemen memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing yang saling terintegrasi guna memastikan terciptanya pelayanan terbaik serta komunikasi organisasi yang efektif.

Dalam pelaksanaannya, operasional BW Luxury Jambi dipimpin oleh seorang *General Manager* yang membawahi beberapa pihak & departemen utama, yakni *Executive Assistant Manager*, *Executive Secretary*, *Sales & Marketing Department*, *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *F&B Service Department*, *F&B Product Department*, *Human Resources Department*, *Engineering Department*, dan *Accounting Department*.

1. *General Manager*

General Manager merupakan posisi tertinggi di tingkat operasional hotel yang bertanggung jawab memimpin keseluruhan kegiatan operasional Hotel BW Luxury Jambi. Posisi ini juga berperan dalam merumuskan kebijakan operasional, mengawasi departemen, serta memastikan standar kualitas pelayanan hotel. Selain itu, *General Manager* juga berperan menjaga hubungan dengan eksternal, termasuk klien, mitra bisnis, dan *stakeholder* lainnya.

2. *Executive Assistant Manager*

Executive Assistant Manager berperan untuk membantu *General Manager* dalam mengoordinasikan operasional hotel. Posisi ini penting dalam menghubungkan antar departemen serta memastikan implementasi kebijakan berjalan secara efektif serta membantu dalam pengambilan keputusan internal.

3. *Executive Secretary*

Executive Secretary bertugas untuk mengelola administrasi manajemen tingkat atas, termasuk pengaturan jadwal, pengelolaan dokumen, hingga mendukung komunikasi pimpinan dengan berbagai departemen maupun dengan pihak eksternal.

4. *Sales & Marketing Department*

Sales & Marketing Department bertanggung jawab pada kegiatan pemasaran dan penjualan layanan hotel, termasuk kamar, *meeting room*, hingga pelayanan *event*. Departemen ini memiliki peran penting dalam menjalin hubungan dengan klien, menyusun penawaran, serta melakukan

koordinasi dengan seluruh departemen untuk memastikan kebutuhan dan keinginan klien terpenuhi dengan baik, terutama pada kegiatan *event*.

5. *Front Office Department*

Front Office Department berperan sebagai garda terdepan pelayanan terhadap tamu hotel, di mana mereka bertanggung jawab untuk melakukan proses *check-in*, *check-out*, reservasi, serta memberikan informasi kepada tamu. Departemen ini perlu untuk menciptakan kesan pertama yang baik untuk para tamu.

6. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department bertugas untuk menjaga kebersihan, kerapian, serta kenyamanan seluruh area hotel, termasuk kamar tamu serta area publik. Departemen ini diperlukan untuk memastikan standar kebersihan hotel selalu terjaga sesuai standar operasional yang berlaku.

7. *F&B Service Department*

Food & Beverage (F&B) Service Department bertugas untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman terbaik kepada tamu, baik di restoran maupun dalam penyelenggaraan *event*. Departemen ini memiliki peran penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang memuaskan dalam menghadirkan makanan dan minuman kepada tamu.

8. *F&B Product Department*

Food & Beverage (F&B) Product Department bertugas untuk memproduksi makanan dan minuman, termasuk di dalamnya proses perencanaan menu, pengolahan makanan, hingga penjagaan kualitas rasa dan penyajian. Departemen ini bekerja sama dengan *F&B Service Department* dalam memberikan pengalaman kuliner terbaik bagi tamu hotel.

9. *Human Resources Department*

Human Resources Department atau biasa disebut sebagai departemen HR merupakan pengelola sumber daya manusia dalam operasional hotel, termasuk dalam proses rekrutmen staf/*trainee*, pelatihan, serta evaluasi kinerja karyawan. Departemen ini perlu untuk menjaga hubungan kerja

antar divisi agar terjalin harmonis serta mengembangkan potensi karyawan.

10. Engineering Department

Engineering Department berperan dalam pemeliharaan & perbaikan fasilitas hotel, meliputi sistem listrik, air, eskalator dan lift, pendingin ruangan, dan infrastruktur lainnya. Departemen ini memastikan seluruh fasilitas dapat berjalan dengan baik untuk menjaga kelancaran operasional hotel.

11. Accounting Department.

Accounting Department merupakan pengelola keuangan hotel. Tugasnya antara lain termasuk melakukan pencatatan transaksi, menyusun laporan keuangan, serta mengawasi anggaran. Departemen ini diperlukan untuk menjaga stabilitas dan transparansi keuangan operasional hotel.

Secara keseluruhan, struktur organisasi ini menunjukkan adanya tatanan dan pembagian tugas yang jelas serta terkoordinasi antar departemen. Hal ini menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas operasional hotel & komunikasi organisasi, terutama dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan dan *event* yang melibatkan banyak pihak dalam hotel.

2.3 Struktur Organisasi Departemen *Sales & Marketing*

Di dalam departemen *Sales & Marketing* juga terdapat pembagian peran dalam pelaksanaan operasionalnya. Pembagian peran ini dimaksudkan untuk menjaga efektivitas kerja dalam satu departemen, serta membuat operasional dalam departemen menjadi lebih terstruktur.

Tabel 2. 1 Struktur Organisasi Departemen Sales & Marketing

Departemen <i>Sales & Marketing</i>	
Sales Team	Marketing Team
<i>Sales Manager</i>	<i>Marketing Communication Manager</i>
<i>Assistant Sales Manager</i>	<i>Marketing Communication Officer</i>
<i>Sales Executive</i>	<i>Graphic Designer Supervisor</i>
<i>Sales Admin</i>	<i>Graphic Designer Support</i>

(Sumber: Internal Hotel BW Luxury Jambi, 2026)

Departemen *Sales & Marketing* dibagi menjadi dua tim dalam pelaksanaan kerjanya, yakni *Sales Team* dan *Marketing Team*, di mana masing-masing tim dipimpin oleh seorang manajer. *Sales Manager* memimpin *Sales Team* bersama dengan *Assistant Sales Manager* dan membawahi *Sales Executive* serta *Sales Admin*.

1. *Sales Manager*

Sales Manager berperan dalam memimpin keseluruhan tim sales dalam menjalankan tugasnya. Seorang *Sales Manager* bertanggung jawab untuk merencanakan, mengelola, serta mencapai target penjualan tim. *Sales Manager* diharuskan untuk dapat menyusun strategi bagi tim untuk dapat mencapai target. fasilitas dapat berjalan dengan baik untuk menjaga kelancaran operasional hotel.

2. *Assistant Sales Manager*

Assistant Sales Manager berperan dalam membantu *Sales Manager* untuk mengoordinasikan kegiatan penjualan sehari-hari. Posisi ini juga bertanggung jawab atas tercapainya target penjualan tim, pengawasan tim, serta membantu pengambilan keputusan.

3. *Sales Executive*

Sales Executive bertanggung jawab dalam menjalankan aktivitas penjualan sehari-hari, seperti mencari relasi pelanggan, penawaran produk atau jasa secara langsung, serta memastikan tercapainya target penjualan tim dan individu.

4. *Sales Admin*

Sales Admin bertanggung jawab atas kegiatan administratif dalam tim *sales*, seperti melakukan pengelolaan data pelanggan, menyusun laporan penjualan, mengatur dokumen transaksi, kontrak, dan dokumen internal perusahaan, serta membantu koordinasi antara tim *sales* dengan departemen lainnya.

Dalam *Marketing Team*, tim dipimpin oleh seorang *Marketing Communication Manager*. Jalannya marketing perusahaan dikerjakan oleh *Marketing Communication Officer* dan dibantu oleh *Graphic Designer Supervisor* serta *Graphic Designer Support*.

1. *Marketing Communication Manager*

Marketing Communication Manager berperan dalam memimpin tim *marketing* melakukan operasionalnya. Posisi ini bertanggung jawab untuk merancang strategi komunikasi pemasaran untuk mencapai *Key Performance Indicators* (KPI) yang telah ditetapkan tiap bulannya. *Marketing Communication Manager* juga memastikan materi pemasaran sesuai dengan pesan komunikasi perusahaan.

2. *Marketing Communication Officer*

Marketing Communication Officer berperan sebagai pelaksana kegiatan pemasaran perusahaan yang telah direncanakan sebelumnya, seperti mengelola media promosi, membuat konten pemasaran, serta mendukung kampanye.

3. *Graphic Designer Supervisor*

Graphic Designer Supervisor bertugas untuk mengawasi serta mengarahkan proses pembuatan desain atau konten visual yang digunakan selama kegiatan pemasaran. Posisi ini bertanggung jawab memastikan hasil konten visual memiliki kesesuaian dengan identitas dan kebutuhan perusahaan.

4. *Graphic Designer Support*

Graphic Designer Support berperan dalam membantu pembuatan konten visual, seperti desain materi promosi, publikasi, serta kebutuhan visual lainnya dalam mendukung kegiatan pemasaran.

Dengan adanya pembagian tersebut, setiap bagian dalam departemen *Sales & Marketing* dapat menjalankan tugasnya secara efektif. Kerja sama antara *Sales Team* dan *Marketing Team* juga menjadi faktor penting pendukung kelancaran operasional serta pencapaian target perusahaan. Koordinasi yang baik dapat membuat kedua departemen saling melengkapi dalam meningkatkan kinerja departemen secara keseluruhan.

2.4 Ruang Lingkup Departemen *Sales & Marketing*

Dalam menjalankan tugasnya, departemen *Sales & Marketing* bekerja sama dengan berbagai departemen lainnya. Secara khusus, ruang lingkup *Sales Team* lebih merujuk pada kegiatan penjualan, koordinasi kebutuhan klien, dan memastikan pelayanan yang sesuai dengan persetujuan klien. Adapun ruang lingkup *Sales Team* adalah sebagai berikut:

1. *General Manager*

Koordinasi dengan *General Manager* dilakukan dalam pelaporan target penjualan, serta pengambilan keputusan terkait kerja sama dengan klien besar. *General Manager* juga berfungsi untuk memberikan pengawasan dengan mengetahui dan menandatangani setiap dokumen yang berkaitan dengan aktivitas penjualan.

2. *Executive Assistant Manager*

Koordinasi dengan *Executive Assistant Manager* dilakukan dalam pelaksanaan operasional yang melibatkan berbagai departemen, misalnya penyelenggaraan *event* klien.

3. *Front Office Department*

Koordinasi dengan *Front Office Department* dilakukan dalam pengelolaan reservasi, terutama reservasi kamar untuk tamu *government*, *corporate*, dan *travel agent*, atau *group booking*. Informasi seperti tanggal *check-in*

dan *check-out*, tipe kamar, dan kebutuhan tamu lainnya disampaikan untuk dapat mengoptimalkan pelayanan.

4. *Housekeeping Department*

Koordinasi dengan *Housekeeping Department* dilakukan untuk memastikan kesiapan kamar dan area ruang pelaksanaan *event*. Hal ini juga dilakukan untuk memastikan kebersihan area yang akan digunakan oleh tamu.

5. *F&B Service Department*

Koordinasi dengan *F&B Service Department* dilakukan dalam proses pelayanan makanan dan minuman sesuai dengan permintaan klien, baik dalam proses *dine-in* di restoran, maupun sajian dalam pelaksanaan *event*.

6. *F&B Product Department*

Koordinasi dengan *F&B Product Department* dilakukan dalam perencanaan menu yang akan disajikan, baik *dine-in* maupun dalam pelaksanaan *event*. Perencanaan ini juga termasuk proses *test food* dengan klien untuk penyesuaian kebutuhan dan preferensi klien.

7. *Engineering Department*

Koordinasi dengan *Engineering Department* dilakukan untuk memastikan kebutuhan fasilitas pendukung hotel, seperti listrik, pendingin ruangan, hingga peralatan teknis dapat berjalan dengan baik, terutama pada saat pelaksanaan *event*.

8. *Accounting Department*

Koordinasi dengan *Accounting Department* dilakukan dalam hal administratif keuangan, seperti pembuatan *invoice*, pencatatan pembayaran, *monitoring* pembayaran, hingga penetapan *mark up* harga pelaksanaan *event*.

Selain *Sales Team*, departemen *Sales & Marketing* juga mencakup *Marketing Team* yang memiliki ruang lingkup merujuk pada kegiatan pemasaran dan promosi. Dalam pelaksanaan kerjanya, *Marketing Team* juga bekerja sama dengan beberapa departemen lainnya guna memastikan kegiatan pemasaran dalam perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan selaras.