

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Accor Group
Sumber: [Accor Group](#)

Accor adalah salah satu perusahaan perhotelan internasional terkemuka yang berasal dari Prancis, dengan jaringan hotel lebih dari 100 negara. Perusahaan ini didirikan oleh Paul Dubrule dan Gérard Pélisson pada tahun 1967 (Accor Group, n.d.). Accor bergerak di bidang industri *hospitality*, khususnya dalam pengembangan dan operasional *hotel*, *resort*, *serviced apartments*, serta layanan terkait *lifestyle*. Accor mengelola berbagai merek mulai dari level *economy* hingga *luxury*, dan terus berinovasi dalam layanan *hospitality*. Salah satu merek premium yang dimiliki oleh Accor adalah Swissôtel. Merek ini didirikan pada tahun 1980 (Swissotel Hotels & Resorts, n.d.) dan dikenal sebagai simbol dari perhotelan Swiss yang menekankan pada kualitas, ketepatan, dan standar pelayanan yang tinggi.

Swissôtel mengusung konsep kehidupan modern dengan fokus pada keseimbangan gaya hidup yang mencakup kesehatan, kenyamanan, serta kesejahteraan para tamu selama mereka menginap. Salah satu inovasi terbaru dari merek ini adalah konsep Swissôtel Living, yang menyajikan pengalaman menginap dalam bentuk *serviced apartment*. Konsep ini dirancang untuk

memenuhi kebutuhan tamu baik untuk kunjungan singkat maupun lama, dengan memberikan suasana yang mirip dengan kehidupan rumah sambil tetap mempertahankan standar hotel bintang lima.

Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan adalah properti Swissôtel Living pertama di Asia yang resmi diluncurkan pada tanggal 1 April 2025 (NOW! Jakarta, n.d.). Hotel ini terletak di area bisnis strategis di Mega Kuningan, Jakarta, yang dikelilingi oleh pusat bisnis penting seperti SCBD dan Gatot Subroto. Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan menyediakan sekitar 240 unit tempat tinggal yang terdiri dari studio hingga apartemen dengan beberapa kamar tidur yang dilengkapi dengan fasilitas lengkap seperti dapur, area makan, ruang kerja, serta mesin cuci. Konsep ini menawarkan kenyamanan bagi tamu yang mencari pengalaman menginap jangka panjang dengan fasilitas yang menyerupai tempat tinggal pribadi.



Gambar 2.2 Logo Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan
Sumber: [Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan](#)

Pada Gambar 2.2, terlihat logo dari Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan. Logo ini mencerminkan identitas Swissôtel yang menekankan kualitas hidup serta komitmen terhadap keunggulan yang berkelanjutan. Swissôtel berusaha untuk menyajikan pengalaman menginap yang tidak hanya nyaman, tetapi juga mampu memberikan kebahagiaan dan kesejahteraan kepada para tamu. Selain itu, Swissôtel memiliki *tagline* yang berbunyi “*Life is a journey, Live it well*” yang

bermakna mengajak para tamu untuk menikmati setiap momen selama mereka menginap dengan rasa nyaman dan tenang. *Tagline* ini juga menggambarkan filosofi keramahan Swiss yang fokus pada pengalaman menginap yang berkesan dan berarti.

Selain itu, hotel ini juga menawarkan berbagai fasilitas seperti restoran, kolam renang, pusat kebugaran, dan ruang serbaguna. Hotel ini mengedepankan konsep vitalitas dan keberlanjutan yang tercermin melalui fasilitas yang mendukung keseimbangan kehidupan serta komitmen terhadap lingkungan. Dalam kegiatan operasionalnya, Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan membawa nilai inti dari merek Swissôtel, yaitu *vitality* (vitalitas), *sustainability* (keberlanjutan), dan *craftsmanship* (keahlian/kualitas pengerjaan).

Konsep *vitality* menyoroti pentingnya keseimbangan antara fisik, mental, dan spiritual, yang tercermin dalam desain hotel, fasilitas, serta pilihan kuliner dan minuman yang mendukung kesehatan dan kenyamanan para tamu. Sementara itu, dimensi *sustainability* terlihat dari komitmen hotel untuk menjaga lingkungan dengan menggunakan material yang ramah lingkungan dan efisiensi energi, sesuai dengan standar global Accor. Selanjutnya, *craftsmanship* menjadi nilai yang menekankan mutu dan perhatian terhadap detail dalam setiap aspek layanan dan produk, sehingga dapat menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan dan berkualitas bagi para pengunjung.

Sebagai bagian dari jaringan hotel internasional Accor, Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan memiliki visi dan misi yang sejalan dengan nilai-nilai serta identitas merek Swissôtel secara keseluruhan. Hotel ini bertekad untuk memberikan pengalaman menginap yang tidak hanya nyaman tetapi juga memberikan nilai tambah bagi para tamu di setiap perjalanan mereka. Maka dari itu hotel ini memiliki visi dan misi sebagai berikut.

2.1.1 Visi & Misi Perusahaan

Visi Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan merupakan bagian dari visi global merek Swissôtel, yaitu menjadi pilihan utama bagi para tamu yang mencari

pengalaman hidup yang seimbang, sehat, dan berkualitas. Melalui konsep “*Live It Well*”, konsep ini menunjukkan komitmen Swissôtel untuk menyediakan pengalaman menginap yang mendukung kesejahteraan fisik dan mental tamu. Hal ini berlaku bagi tamu jangka pendek maupun jangka panjang.

Untuk mencapai visi tersebut, Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan menjalankan berbagai misi yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan dan pengalaman tamu. Misi ini dikembangkan melalui penyediaan layanan perhotelan dengan standar internasional yang dipadu dengan sentuhan lokal, penciptaan pengalaman menginap yang nyaman dan fleksibel mengikuti kebutuhan tamu, serta pemanfaatan media digital untuk membangun komunikasi yang efektif dengan konsumen.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan
Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Struktur organisasi di Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan mengadopsi sistem hierarki yang teratur. Di mana, setiap jabatan memiliki garis koordinasi dan tanggung jawab yang terperinci untuk memastikan kelangsungan operasional hotel. Di puncak struktur terdapat *General Manager* (GM) yang mengawasi seluruh kegiatan operasional, pengambilan keputusan strategis, serta

pencapaian sasaran bisnis hotel. Di bawah *General Manager* (GM), terdapat para *Head of Department* (HoD) yang memimpin masing-masing divisi utama dalam pengelolaan hotel.

Berikut rincian dari setiap tugas yang dikerjakan oleh tiap HoD :

1. *Front Office Manager*

Front Office Manager bertanggung jawab atas operasional *front office* sebagai titik awal interaksi antara hotel dan tamu. Tugasnya meliputi pengawasan proses *check-in*, *check-out*, serta pelayanan tamu secara langsung agar memberikan pengalaman menginap yang optimal.

2. *Executive Housekeeper* dan *Assistant Executive Housekeeper*

Executive Housekeeper memimpin pengelolaan kebersihan dan kerapian seluruh area hotel, termasuk kamar tamu dan area publik. Dalam menjalankan tugasnya, *Executive Housekeeper* dibantu oleh *Assistant Executive Housekeeper* untuk memastikan standar kebersihan dan kenyamanan hotel tetap terjaga.

3. *F&B Manager*

F&B Manager bertanggung jawab atas pengelolaan operasional layanan makanan dan minuman secara keseluruhan.

4. *Chef de Cuisine* berfokus pada pengelolaan dapur, mulai dari perencanaan menu, proses produksi makanan, hingga pengawasan kualitas hidangan yang disajikan kepada tamu.

5. *Chief Engineering* dan *Assistant Chief Engineering*

Chief Engineering bertanggung jawab atas perawatan dan pemeliharaan fasilitas serta infrastruktur hotel agar seluruh sistem operasional dapat berfungsi dengan optimal. Tugas ini didukung oleh *Assistant Chief Engineering* dalam pelaksanaan teknis sehari-hari.

6. *Chief Security*

Chief Security bertanggung jawab atas keamanan lingkungan hotel, termasuk pengawasan keamanan tamu, karyawan, serta aset perusahaan guna menciptakan situasi yang aman dan kondusif.

7. *Director of People & Culture*

Director of People & Culture bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia, mulai dari rekrutmen, pengembangan karyawan, hingga pembinaan budaya kerja yang sesuai dengan nilai perusahaan.

8. *Director of Finance*

Director of Finance mengelola seluruh aspek keuangan hotel, termasuk penyusunan anggaran, pencatatan dan pelaporan keuangan, serta pengendalian biaya operasional untuk memastikan stabilitas finansial perusahaan.

9. *IT Manager*

IT Manager berada di bawah koordinasi *Director of Finance* dan bertanggung jawab atas pengelolaan sistem teknologi informasi hotel, termasuk pemeliharaan perangkat dan sistem pendukung operasional agar berjalan secara efektif dan efisien.

10. *Director of Sales & Marketing*

Director of Sales & Marketing berperan dalam mengelola strategi penjualan dan pemasaran hotel guna meningkatkan pendapatan, tingkat okupansi, serta citra merek Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan.

11. *Marketing Communication Manager*

Marketing Communication Manager berada di bawah koordinasi *Director of Sales & Marketing* bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan komunikasi pemasaran, termasuk pengelolaan *digital marketing*, kampanye promosi, serta kerja sama dengan pihak eksternal seperti *Key Opinion Leader* (KOL).

12. *Revenue Manager*

Revenue Manager berada di bawah koordinasi *General Manager* (GM) dan bertanggung jawab dalam pengelolaan pendapatan melalui penetapan strategi harga serta analisis pasar.

13. *General Manager Secretary*

General Manager Secretary berada di bawah koordinasi *General Manager* (GM) dimana ia yang bekerja berdampingan dengan GM dan

bertanggung jawab dalam mengatur administrasi, penjadwalan, serta koordinasi komunikasi baik internal maupun eksternal.

Secara keseluruhan, *General Manager* (GM) memberikan petunjuk strategis dan operasional kepada seluruh *Head of Department*. Setelah itu, setiap HoD akan mengubah petunjuk tersebut menjadi rencana kerja yang lebih terperinci dan menyebarkannya kepada tim yang berada di bawahnya.

2.2.1 Struktur Divisi *Marketing Communication*



Gambar 2.4 Struktur Divisi *Marketing Communication*
Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Ketika menjalani program magang, penulis berkonsentrasi pada divisi *Marketing Communication*, yang memiliki peranan krusial dalam membangun *brand awareness*, meningkatkan penjualan, serta menjaga citra perusahaan. Dalam divisi *Marketing Communication*, terdapat pembagian fungsi yang saling berhubungan dalam melaksanakan strategi komunikasi pemasaran perusahaan. Setiap jabatan mempunyai tanggung jawab yang berbeda, tetapi tetap mendukung satu sama lain. Berikut penjelasan mengenai proses koordinasi di divisi *Marketing Communication*.

1. *Director of Sales & Marketing*

Bertanggung jawab untuk menerjemahkan dan mengeksekusi arahan strategis dari *General Manager* (GM) ke dalam rencana kerja tim

Marketing Communication, serta memastikan seluruh kegiatan pemasaran berjalan dengan sejalan dengan sasaran perusahaan.

2. *Marketing Communication Manager*

Mengubah arahan strategis yang diberikan *Director of Sales & Marketing* menjadi konsep dan ide komunikasi pemasaran yang lebih terorganisir, serta menyampaikan ide-ide tersebut kepada tim untuk dilaksanakan dan dieksekusi.

3. *Graphic Designer*

Bertugas untuk menciptakan visual menarik untuk materi promosi yang sesuai dengan identitas merek perusahaan, serta melakukan penyuntingan desain untuk berbagai kebutuhan komunikasi pemasaran.

4. *Social Media Specialist*

Bertanggung jawab untuk merencanakan, menyusun, dan mengelola seluruh konten *digital marketing* di berbagai platform seperti *TikTok*, *Instagram*, dan *LinkedIn*. Termasuk juga dengan proses *editing* konten mau itu foto ataupun video.

5. *Marketing Communication Intern*

Mendukung *Social Media Specialist* dalam pembuatan konten, mulai dari *content planning*, *content creation* hingga *copywriting*. Adapun tugas tambahan yang dikerjakan seperti pengelolaan kerja sama dengan *Key Opinion Leader* (KOL) dan penulisan artikel yang akan dipublikasikan pada *microsite* perusahaan.

2.3 Portfolio Perusahaan

Semasa beroperasi, Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan tidak hanya menyediakan layanan *hospitality*, tetapi juga berusaha membangun citra merek melalui pencapaian, kolaborasi, dan kemitraan strategis dengan berbagai pihak. Portofolio perusahaan ini menggambarkan usaha mereka dalam meningkatkan kesadaran merek, memperkuat reputasi, dan memperluas jangkauan komunikasi pemasaran. Pencapaian dan kolaborasi yang telah dilakukan oleh Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan termasuk penghargaan di tingkat internasional, kerja

sama dengan *brand* dan pihak eksternal, hingga kerja sama dengan media. Rincian lebih lanjut mengenai pencapaian dan kolaborasi tersebut dapat ditemukan pada tabel berikut.

Tabel 2.1 Detail Portfolio Perusahaan

No	Kategori	Uraian
1	Nominasi	<i>Nominated for World Luxury Hotel Awards 2025</i> dalam kategori: - <i>Luxury Business Serviced Apartments</i> - <i>Luxury City Serviced Apartments</i> - <i>Luxury New Hotel.</i>
		<i>Nominated for Exquisite Awards 2025</i> dalam kategori: - <i>Best City Residence.</i>
2	Penghargaan	Pemenang <i>World Luxury Hotel Awards 2025</i> dalam kategori: - <i>Best Luxury City Serviced Apartment (Global Winner)</i> - <i>Best Luxury Business Serviced Apartment (Asia Winner)</i> - <i>Best Luxury New Hotel (Southern Asia Winner)</i>
		Pemenang <i>Best City Residence</i> pada <i>Exquisite Awards 2025</i>
3	Kolaborasi	Kolaborasi dengan <i>brand</i> PALA Nusantara Watch dalam kegiatan <i>assembly workshop</i> di Swissôtel.
		Kolaborasi dengan Dekranasda dalam kurasi UMKM untuk dilakukan kerja sama.
4	Kerja Sama	- Now! Jakarta

	Media	- Indonesia Expat - Travel + Leisure - What's New Jakarta - EpicureAsia - DestinAsian Indonesia - Inclover - Lifenesia (Japanese) - Gyominsegye (Korean) - Exquisite Media - Indonesia Design
--	-------	--

Sumber: Data Perusahaan (2025)

Berdasarkan tabel yang tercantum, terdapat beberapa pencapaian dan kolaborasi yang berhasil diraih oleh Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan. Ini mencerminkan dedikasi perusahaan dalam meningkatkan merek dan memperluas jangkauan melalui berbagai kolaborasi strategis. Berikut adalah detail penghargaan dan proyek yang sudah dilaksanakan.

2.3.1 Nominasi

Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan telah menerima berbagai nominasi dan penghargaan baik di tingkat nasional maupun internasional. Di tahun 2025, properti ini dinominasikan dalam *World Luxury Hotel Awards* pada kategori *Luxury Business Serviced Apartments*, *Luxury City Serviced Apartments*, dan *Luxury New Hotel*, serta dalam *Exquisite Awards 2025* pada kategori *Best City Residence*.



Gambar 2.5 Unggahan Instagram @swissotellivingjakarta
 Sumber: Akun Instagram [@swissotellivingjakarta](#)



Gambar 2.6 Unggahan Instagram @swissotellivingjakarta
 Sumber: Akun Instagram [@swissotellivingjakarta](#)

2.3.2 Penghargaan

Selain itu, Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan juga berhasil mengantongi sejumlah penghargaan, termasuk menjadi pemenang *Best City Residence* pada Exquisite Awards 2025. Pada ajang *World Luxury Hotel Awards* 2025, properti ini memperoleh gelar *Best Luxury City Serviced Apartment (Global Winner)*, *Best Luxury Business Serviced Apartment (Asia Winner)*, serta *Best Luxury New Hotel (Southern Asia Winner)*, yang semakin memperkuat posisinya sebagai salah satu *serviced apartment* berkelas dunia.



Gambar 2.7 Unggahan Instagram @swissotellivingjakarta
Sumber: Akun Instagram [@swissotellivingjakarta](https://www.instagram.com/swissotellivingjakarta)



Gambar 2.8 Unggahan Instagram @swissotellivingjakarta
Sumber: Akun Instagram [@swissotellivingjakarta](https://www.instagram.com/swissotellivingjakarta)

2.3.3 Kolaborasi dengan PALA Nusantara Watch

Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan juga menjalin kerja sama dengan PALA Nusantara Watch, sebuah *brand* yang berfokus pada *sustainable watches* serta *handcrafted fashion accessories*. Dalam kerjasama ini, diadakan *wooden watch assembly workshop*, di mana para tamu mendapatkan kesempatan untuk merakit jam tangan mereka sendiri dalam sebuah pengalaman yang berarti. Kegiatan ini tidak hanya merupakan aktivitas kreatif, tetapi mendapat respon positif dari para peserta.



Gambar 2.9 Unggahan Instagram @swissotelivingjakarta
 Sumber: Akun Instagram [@swissotelivingjakarta](https://www.instagram.com/swissotelivingjakarta)

2.3.4 Kerja Sama dengan Media

Swissôtel Living Jakarta Mega Kuningan juga menjalin *partnership* dengan beberapa media seperti NOW! Jakarta, Indonesia Expat, Travel + Leisure dan masih banyak lagi. Kolaborasi ini meliputi penerbitan dalam bentuk *press release*, artikel berita, dan majalah cetak yang bertujuan untuk meningkatkan visibilitas merek dan memperkuat posisi di sektor perhotelan. Berikut contoh unggahan *press release* ataupun artikel berita dalam kanal media tersebut.



Gambar 2.10 Unggahan berita dalam *website* NOW! Jakarta
Sumber: *Website* [NOW! Jakarta](https://www.nowjakarta.com)



Gambar 2.11 Unggahan berita dalam *website* Indonesia Expat
Sumber: *Website* [Indonesia Expat](https://www.indonesiainfo.com)



Gambar 2.12 Unggahan berita dalam *website* Travel + Leisure
Sumber: *Website* [Travel + Leisure](https://www.travelandleisure.com)