



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Gambaran Umum Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam

##### 2.1.1 Identitas

Nama : Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam

Alamat : Jl. Imam Bonjol Kampung Utama No. 1  
Nagoya – Batam 29444

Nomor Telepon : +62 778 743 0077

Nomor Fax : +62 778 743 0007

Website : [www.nagoya-mansion.com](http://www.nagoya-mansion.com)

Jenis Bisnis : Hotel & Residence (Properti)

##### 2.1.2 Profil Nagoya Mansion Hotel & Residence

Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam berada di bawah naungan PT. Mutiara Manggala yang merupakan unit bisnis dari PT Uway Makmur, perusahaan properti dan pengembang di Indonesia. Beberapa unit bisnis PT Uway Makmur lainnya adalah Uway Estate Mandiri, Uway Cahaya Mandiri,

Uway Energi Perdana, dan Uway Trio Abadi yang masing-masing tersebar di wilayah Sumatera dan Jawa. Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam dicetuskan berdasarkan ide dari H. Zainal Abidin SE.MM. (Direktur), Herry Maiza Syam (Direktur Utama) dan Denly Rianto (Komisaris).

Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam yang dibangun pada 12 Februari 2010 merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan dan salah satu hotel bintang empat sekaligus ikon di pulau Batam yang menawarkan fasilitas hunian apartemen, hotel dan gaya hidup dalam satu lingkungan. Selain itu Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam juga merupakan destinasi tempat yang paling ideal untuk kegiatan bisnis dan liburan.

Lokasi Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam juga sangat strategis karena terletak di jantung distrik bisnis dan perdagangan Kota Batam. Hotel ini membangun fasilitas modern untuk memenuhi harapan para tamu untuk kepentingan bisnis maupun rekreasi. Di kelilingi oleh *shopping center* Nagoya Hill (NH), Batam City Square (BCS), tempat wisata kuliner daerah pecinan (*chintown*), Windsor, dan Harbour Bay serta di kelilingi oleh bank dan perkantoran di wilayah Nagoya.

Hotel 21 lantai ini memiliki 196 kamar yang dibagi di tower A dan tower B, terdiri dari 20 kamar *Suite*, 20 kamar *Business*, dan sisanya adalah tipe kamar *Deluxe* dan *Executive Deluxe* yang terdiri dari 60 *Deluxe Twin* dan 96 *Deluxe King*. Setiap kamar dilengkapi dengan standar akomodasi berupa :

- *Complimentary tea & coffee making facilities*
- *Complimentary 2 bottles of drinking water*
- *IDD telephone*
- *Multi channel satellite LCD television*
- *Electronic key card system*
- Lemari dan *safe deposit box*

- *Smoking and non smoking floor*
- *Inclusive bathroom amenities*
- *Hot and cold water*
- *Refrigerator*
- *Hair Dryer*
- *Mini Bar*

Adapun deskripsi kamar yang ditawarkan di Nagoya Mansion Hotel & Residence adalah sebagai berikut :

1. *Deluxe Room dan Executive Deluxe Room*

*Deluxe Room* dan *Executive Deluxe* memiliki luas sebesar 25 m<sup>2</sup>. Perbedaan antara keduanya hanya terdapat pada pemandangan (*view*) dari jendela kamar. *Deluxe room* menawarkan pemandangan *city view*, sedangkan *Executive Deluxe* menawarkan pemandangan *Singapore view*. Harga kamar *Deluxe* adalah Rp. 1.376.980,00 sedangkan *Executive Deluxe* seharga Rp. 1.445.829,00.



**Gambar 2.1** *Deluxe Room*

## 2. *Business Room*

*Business room* memiliki luas 57 m<sup>2</sup> dan dibagi menjadi 2 kamar, yaitu *master bedroom* untuk *king size bed* dan kamar lainya dengan *single size bed*. Selain itu, *business room* dilengkapi dengan ruang tamu (*living room*), dapur (*kitchen*), meja kerja dan terdiri dari 2 toilet. Kamar ini seharga Rp. 2.268.460,00.



Gambar 2.2 *Master Bedroom di Business Room*

## 3. *Suite Room*

Kamar *Suite* memiliki luas 78 m<sup>2</sup>. Berbeda *business room*, *suite room* memiliki 2 kamar dengan ukuran *king size bed*. Selain itu, *Suite* juga memiliki *living room*, meja kerja, *kitchen*, *dining room*. Kamar ini dipatok seharga Rp 2.762.140,00.



Gambar 2.3 *Fasilitas Dinning table dan Kitchen di Suite Room*

Fasilitas dan jasa lainnya yang dapat dinikmati tamu dan *tenant* di Nagoya Mansion Hotel & Residence adalah :

### 1. *La Bamba Restaurant*

*La Bamba Restaurant* adalah fasilitas restoran yang dimiliki oleh Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam yang terletak di lantai 3. *La Bamba Restaurant* menyediakan aneka *food & beverage* cita rasa khas lokal maupun internasional untuk sarapan, makan siang dan makan malam. Sarapan dimulai pukul 06.00 WIB hingga 10.00 WIB pada *weekdays* dan 06.00 WIB hingga 10.30 pada saat *weekend*. Restoran beroperasi hingga pukul 22.30 WIB. Restoran ini juga menyediakan menu *buffet* dan menu *alakat*.



Gambar 2.4 *La Bamba Restaurant*

### 2. *La Brisa Juice Bar & Food Park*

*La Brisa Juice Bar & Food Park* terletak di lantai 3, sangat dekat dengan kolam renang dan *La Bamba Restaurant*. Dengan konsep *outdoor food park* dan *open kitchen*, *La Brisa* selalu mempersiapkan atraksi *live cooking* aneka hidangan nusantara hingga penyajian aneka minuman dan jus secara langsung di depan tamu.

La Brisa menawarkan hidangan makan siang Nusantara *Buffet Lunch* dari pukul 11.00 WIB hingga 14.00 WIB tiap Senin hingga Jumat dan *Barbeque Buffet & Dinner* tiap Sabtu dari pukul 18.00- 21.00 WIB. La Brisa *Food Park* merupakan kawasan *outdoor* yang sangat nyaman untuk berkumpul bersama teman dan keluarga. Tiap harinya, La Brisa beroperasi dari pukul 10.00 WIB hingga 22.00 WIB.

### 3. *Parlente Bar*

Parlente Bar merupakan fasilitas bar yang dimiliki Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam yang menawarkan *snack* dan minuman beralkohol, *cocktail* dan juga *mocktail*. Parlente Bar dilengkapi dengan fasilitas *billiard* dan *live entertainment music*. Parlente Bar beroperasi tiap hari dari pukul 14.00 WIB hingga 00.00 WIB.



Gambar 2.5 Parlente Bar

#### 4. *24 Hours Front Desk & Room Service*

*Front Desk* yang berada di lobi hotel pada lantai 3 selalu siaga beroperasi selama 24 jam untuk tamu hotel yang ingin memesan kamar, mengurus segala kepentingan administrasi, ataupun untuk menanyakan informasi tertentu. Tamu hotel juga bisa langsung berkomunikasi dengan petugas *front office* lewat telepon di kamar.



Gambar 2.6 *Front Desk* Nagoya Mansion Hotel & Residence

#### 5. *La Destino Fitness Center*

Fasilitas *gym* dan *fitness* yang terletak di lantai 3 dapat memenuhi kebutuhan para tamu untuk berolah raga. *La Destino* saat ini memiliki tiga kelas spesial yang dapat diikuti, yaitu *Fat Burning Program*, *Diet Program* dan *Muscle Body Program* lengkap dengan *personal trainer* (PT) yang siap melayani dari jam 08.00 WIB hingga 17.00 WIB.

#### 6. *Wangsa Spa*

#### 7. *Swimming Pool*

#### 8. *Bakery and Pastry Shop*

#### 9. *Minimart*

#### 10. *Lobby Lounge*

#### 11. *Concierge & Valet Service*

12. Laundry & Dry Cleaning Service

13. Taxi Service

14. Business Center

15. Sky Lounge Roof Top

Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam menawarkan berbagai fasilitas *function room* untuk kegiatan *meeting* dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan tamu. Berikut beberapa konfigurasi *function room* yang ditawarkan oleh Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam :

Name of room	Dimension (mxm)	Area (sqm)	Configuration			
			Round Table	Theatre	Class Room	U-Shape
ANAMBAS	15.10x7.5	113.25	90	130	80	60
BINTAN	15.10x7.5	113.25	90	130	80	60
NATUNA	12.55x7.5	94.25	70	120	60	60
SINGKEP	7.43x4.44	51.07	40	30	30	30
LINGGA	7.50x3.80	51.07	40	30	30	30
KARIMUN	15.87x7.31	116.01	90	150	90	70
BUSINESS CENTER	7.43x4.44	32.98	N/A	20	15	15
BOARD ROOM 1	7.50x3.80	28.05	N/A	N/A	N/A	15
BOARD ROOM 2	7.50x3.80	28.05	N/A	N/A	N/A	15
SINGKEP + LINGGA	15.00x7.31	109.65	80	90	70	60
MULTI PURPOSE HALL	15.22x22.65	345	170	400	N/A	N/A

**Tabel 2.1** Konfigurasi *Meeting Room* Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam



**Gambar 2.7** *Meeting Room*

### 2.1.3 Logo



Gambar 2.8 Logo Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam

Logo Nagoya Mansion Hotel & Residence terdiri dari dua elemen, yaitu lingkaran dan simbol yang menyerupai tunas.

- *Lingkaran*

Melambangkan matahari yang bersinar terus menerus (konsisten), selalu terbit dari Timur dan tenggelam di Barat (komitmen) dan menyinari seluruh bumi (*universal*).

- *Tunas*

Tunas yang sedang tumbuh menjadi representasi dari karyawan dan *stakeholder* yang akan terus berkembang, baik dari peningkatan sumber daya manusia maupun performa bisnis. Bisa memberikan manfaat kepada sesama karyawan, *owner* dan juga lingkungan sekitar di dalam suasana kerja yang nyaman.

- *Warna Emas*

Simbol dari kemakmuran dengan harapan bisnis Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam dapat memberikan kemakmuran dan kesejahteraan untuk *owner* dan para karyawannya.

#### 2.1.4 Visi dan Misi

Setiap organisasi pastinya memiliki visi dan misi. Visi bertindak sebagai tujuan utama yang hendak dicapai oleh organisasi, sedangkan misi bertindak sebagai tahapan yang perlu dicapai oleh organisasi untuk meraih visinya. Adapun visi dari Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam adalah :

**Untuk menjadi Hotel Bintang 4 dengan keramahamahan khas daerah tanah Melayu yang penuh kepedulian, terpercaya dalam kualitas produk dan pelayanan yang inovatif dengan harga yang paling bernilai tinggi.**

Untuk mencapai visi tersebut, Nagoya Mansion Hotel & Residence menetapkan beberapa misinya, yaitu :

- a) Mengatur aset, sumber daya manusia yang berfokus pada kompetensi, pengembangan, komunikasi dan pengakuan untuk mencapai kinerja.
- b) Menerapkan strategi pemasaran yang progresif dan terkemuka melalui pengembangan fokus internal dan eksternal, brainstorming untuk menembus pasar target tinggi yang berharga dan brand awareness yang kuat.
- c) Menganalisa pemeliharaan berkala dan mengevaluasi produk-produk dan jasa yang inovatif dan konsisten untuk menarik pelanggan setia yang efektif.

### 2.1.5 Nilai Perusahaan

Terdapat empat nilai utama yang diterapkan dan merupakan acuan bagi setiap karyawan dan *staff* di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam untuk berperilaku. Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam berupaya menumbuhkan semangat dan etos kerja melayani untuk mencapai visi dan misinya. Keempat nilai tersebut kemudian tertuang dalam konsep CINTA, yaitu (*Care, INnovation, Team Work, dan Authenticity*) yang dijabarkan sebagai berikut:

1) *Care*

Berorientasi pada kebutuhan dan harapan tamu dan berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik

2) *Innovation* (Inovasi)

Menghadirkan terobosan inovasi bernilai dalam manajemen agar karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu untuk mempertahankan pertumbuhan, pangsa pasar, dan keuntungan dari gempuran pesaing yang makin gencar.

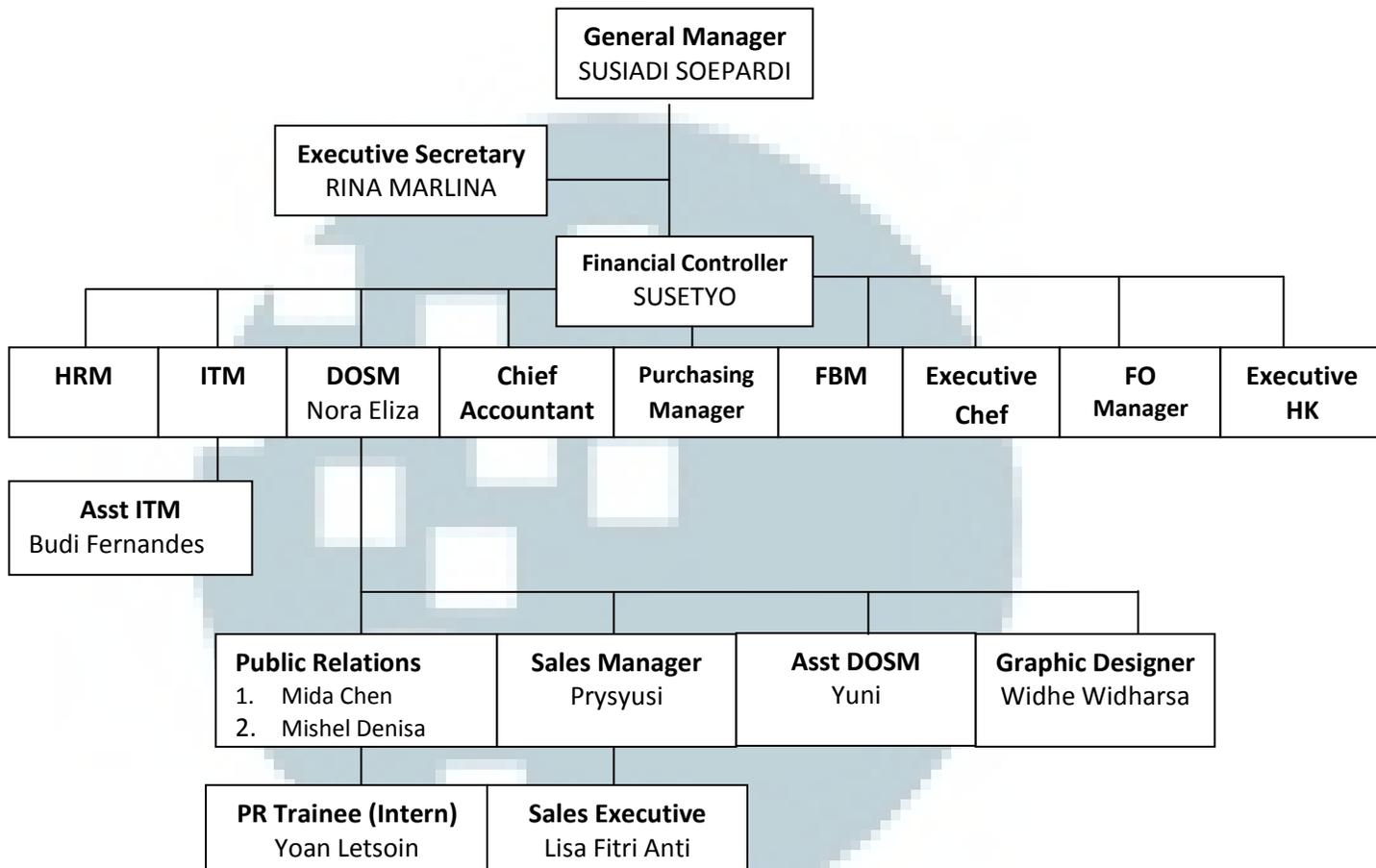
3) *Team work* (Kerja Sama)

Mengoptimalkan produktivitas melalui kerjasama tim yang kuat didukung oleh sumber daya masyarakat yang profesional dan berorientasi bisnis.

4) *Authenticity*

Sentuhan Budaya Melayu dengan kemampuan mendengarkan serta ketrampilan untuk selalu jujur dalam melayani tamu dapat menjadi keunggulan dalam persaingan.

## 2.2 Struktur Organisasi



**Bagan 2.1** Struktur Divisi *Sales & Marketing* Nagoya Mansion Hotel & Residence  
Batam

## 2.3 Job Description

*Public Relations* di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam secara struktur masuk di dalam Divisi *Sales & Marketing*, akan tetapi dalam praktiknya, *public relations* langsung mendapatkan mandat dari *General Manager* dan disupervisi oleh *Assistant IT Manager*. Adapun bagian dari deskripsi pekerjaan *Public Relations* di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam adalah :

1. Membuat kliping pemberitaan media.
2. Membuat laporan *PR Coverage* kepada *General Manager*
3. Membuat *press release* untuk kebutuhan publikasi dan promosi hotel.
4. Menyiapkan *newsletter* tiap 3 bulan sekali.
5. Mempersiapkan *wording* untuk SMS *Blasting* dan BBM *Broadcast Message*
6. Mempersiapkan *wording* untuk *email campaign*.
7. Memantau *social media*
8. Memantau *website* (Di bawah pengawasan *Assistant IT Manager*)
9. Mengumpulkan komentar dan *review* tamu di *social media*
10. Mengatur hubungan dengan media.
11. Mengatur hubungan dengan pihak polisi dan tentara.
12. Mengatur hubungan dengan pemerintah.
13. Mengatur hubungan dengan perusahaan yang menjadi *stakeholder*.
14. Mengatur hubungan dengan para *vendor* (khususnya *vendor* untuk kebutuhan *event*)
15. Menyiapkan dan mengantar langsung kue ulang tahun untuk jurnalis, media dan perusahaan yang menjadi *stakeholder*.
16. Menyiapkan dan mengantar langsung parcel untuk media dan perusahaan yang menjadi *stakeholder* saat Hari Raya/ Natal.
17. Melakukan *media visit* tiap 3 bulan sekali di wilayah Batam.
18. Melakukan *media gathering*.
19. Melakukan *test food* dengan media.
20. Bertanggung jawab untuk meng-*update* semua komentar dan *review* tamu di laman Trip Advisor dan OTA Web lainnya.