



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

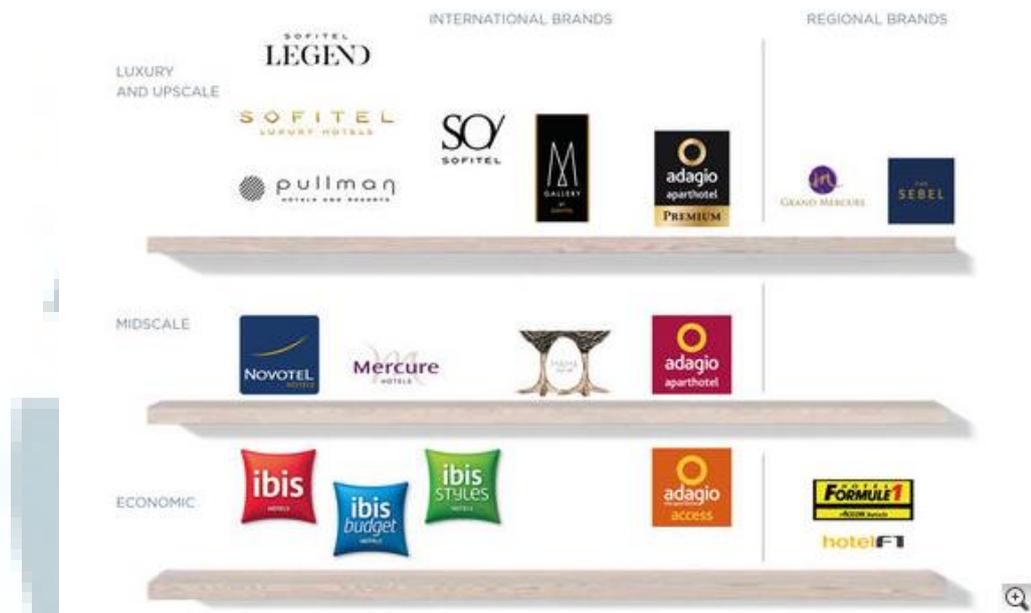
Tabel 2.1.1 Tabel Profil Perusahaan

Identitas Perusahaan	
Nama Perusahaan	The Kuta Beach Hotel Bali
Tanggal Pendirian	20 Mei 2009
Managemen	Accor Group sejak tahun 2013
Alamat	Jalan Pantai Kuta, Br. Pande Mas, Kuta – Badung 80361 Bali – Indonesia Tlp: +62(361) 300 7080 Fax: +62(361) 300 7060 Web: thekutabeachheritage.com
Klasifikasi Kamar	6 Tipe Klasifikasi Room: 1. Classic Heritage Room 2. Superior heritage Room 3. Deluxe Heritage Room 4. Junior Heritage Suite 5. Deluxe Heritage Suite

2.1.1 Tentang Accor Group

Accor yang berpusat di Perancis, Paris merupakan salah satu manajemen dalam dunia perhotelan yang telah banyak menguasai *Brand* hotel di seluruh dunia. *Accor* mengklasifikasikan untuk mengatur hotel-hotel yang berada dibawah naungannya. The Kuta Beach Heritage Hotel mendapatkan dan mengikuti informasi-informasi dari *Accor Global*, *Accor Asia Pacific*, *Accor MIS* (Malaysia, Indonesia, Singapura), dan *Accor BaLom* (Bali dan Lombok). *Accor* di Indonesia memiliki beberapa grup kategori hotel yang berbeda-beda.

Gambar 2.1.1 Grup kategori Hotel Accor



(Sumber: <http://www.accorhotels-group.com/en/group/accorhotels-company-profile.html>)

2.1.2 Tentang MGallery

MGallery merupakan salah satu *Boutique* Hotel yang berada dibawah naungan *Accor Group*. Hotel-hotel yang menjadikan bagian dari MGallery harus memiliki ciri khas dan keunikan tersendiri yang membuat sebuah hotel berbeda dengan hotel-hotel lainnya.

Keunikan dari hotel MGallery adalah tidak memiliki cabang lain, jadi setiap hotel memiliki keunikan sendiri dan hanya dimiliki oleh hotel itu sendiri. Contohnya seperti The Kuta Beach Heritage Hotel yang menggambarkan hotelnya sebagai kapal yang sedang berlayar, mulai desain kamar dan *interior* ruangan yang mirip dengan perlengkapan berlayar. Keunikan ini berbeda dengan *sister company* The Kuta Beach Heritage Hotel seperti Mercure, Ibis, dan Pullman yang bukan termasuk dalam bagian MGallery.

The Kuta Beach Heritage Hotel harus melewati berbagai tahapan seleksi untuk dapat menjadi bagian dari MGallery. Faktor utama yang harus dimiliki adalah *Branding* yang kuat mulai dari Desain Hotel, *Interior* ruangan bahkan sampai pelayanan dan seragam dari para petugas. Sampai saat ini The Kuta Beach Heritage Hotel masih terus berusaha untuk tetap menonjolkan keunikan hotel untuk mencapai tujuan tersebut.

2.1.3 Tentang The Kuta Beach Heritage Hotel

The Kuta Beach Heritage Hotel merupakan hotel yang berada di bawah management Accor salah satu management perhotelan yang telah diakui di dunia, sejak Mei 2013. Terletak di daerah Kuta yang merupakan pusat kota Bali, dan berada tepat di depan pantai Kuta, juga akses yang mudah untuk mencapai tempat wisata dan 2 mall besar di Bali, merupakan kelebihan yang dimiliki The Kuta Beach Heritage Hotel. “The Kuta Beach Heritage Hotel *Manage By Accor*”, maksudnya adalah masih dalam proses menuju salah satu hotel MGallery. Apabila sudah masuk menjadi hotel yang dimiliki *Accor Group*, maka akan berubah menjadi “The Kuta Beach Heritage Hotel *By Accor*”.

Yachting, Surfing, Fishing, dan Seafaring adalah konsep-konsep yang dimiliki dan diangkat oleh The Kuta Beach Heritage Hotel dan direpresentasikan melalui bentuk gedung, *desain lobby, Pool, interior, dan furniture.*

Total jumlah kamar yang dimiliki The Kuta Beach Heritage Hotel adalah 159 kamar yang terdiri dari beberapa klasifikasi kamar:

1. Classic Heritage Room
2. Superior heritage Room
3. Deluxe Heritage Room
4. Junior Heritage Suite

5. Deluxe Heritage Suite

Selain itu, The Kuta Beach Heritage Hotel juga memiliki berbagai fasilitas lainnya:

1. Fitness & Spa
 - a. H2O Fitness
 - b. AQUA Spa
2. Restaurant
 - a. The wave Restaurant
 - b. Bob & Louise Lounge Bar
 - c. Surf pool Bar
 - d. Riva's Rooftop Bar
3. Meeting Room
 - a. OLO Meeting Room

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi

To Become a Recognized Boutique Hotel in the Kuta Beach Strip for Domestic and Leisure Travellers

Menjadikan TKBH sebagai Boutique Hotel ternama di sepanjang Pantai Kuta bagi wisatawan domestik.

2.2.2 Misi

Commitment & Devotion (Komitmen & Kesetiaan):

1. *That will promote The Kuta Beach Heritage as the Best Choice of Products by Offering a Perfect Mix of*

Accommodation, Food & Beverage and Entertainment Facilities

Untuk mempromosikan TKBH sebagai pilihan produk terbaik dengan menawarkan fasilitas terbaik dalam hal Akomodasi, Food and Beverage, serta fasilitas hiburan

2. *Emphasis on providing the highest quality of service in all departments*

Menekankan kepada penyediaan jasa dengan kualitas terbaik di semua departemen

3. *Caring For Details*

Peduli terhadap detail

4. *To Create and Deliver the Standards of Excellence* (Untuk menciptakan dan memberikan Standards of Excellence) :

- a. *In Customer Service and Marketing* (Dalam hal Pelayanan Pelanggan dan Pemasaran)
- b. *People and Training* (Karyawan dan Pelatihan)

5. *Focusing on efficiency innovations for our business and creating loyalty for our guests*

Fokus kepada inovasi yang efektif untuk bisnis kita dan menciptakan loyalitas tamu terhadap hotel kita

6. *Strengthening and Maximizing our Market Shares that will lead us to achieve budget profitability*

Memperkuat dan memaksimalkan pangsa pasar yang akan mengarahkan kita untuk pencapaian profitabilitas anggaran.

2.3 Logo Perusahaan



(Sumber: The Kuta Beach Heritage Hotel 2013)

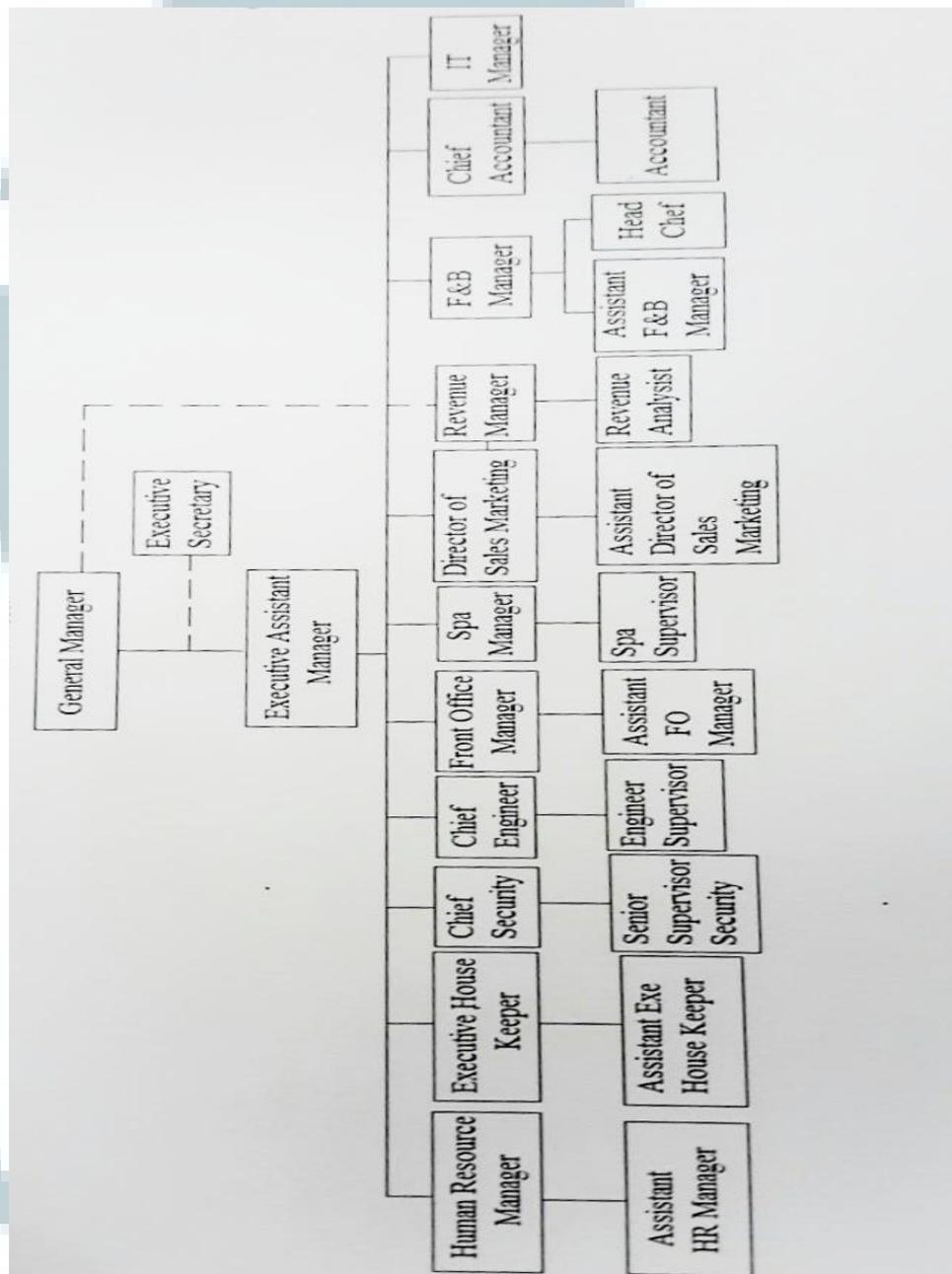
Dalam logo The Kuta Beach Heritage Hotel terdapat beberapa perpaduan warna dan simbol yang memiliki makna. Huruf H pada logo melambangkan Heritage (warisan adat/budaya), sedangkan Warna hitam mempunyai makna elegant, warna emas pada logo bermakna kemakmuran, dan warna putih bermakna kesucian. Kemudian ketiga garis emas yang berada di bawah lambang H menggambarkan papan selancar, yang merupakan salah satu tema dari The Kuta Beach Heritage Hotel yaitu *Surfing*. Tulisan *Manage by Accor* menandakan bahwa The Kuta Beach Heritage Hotel merupakan salah satu properti yang dikelola oleh Accor.

UMMN

2.4 Struktur Organisasi The Kuta Beach Heritage Hotel

2.4.1 Struktur Organisasi Hotel

Gambar 2.4.1 Struktur Organisasi Hotel

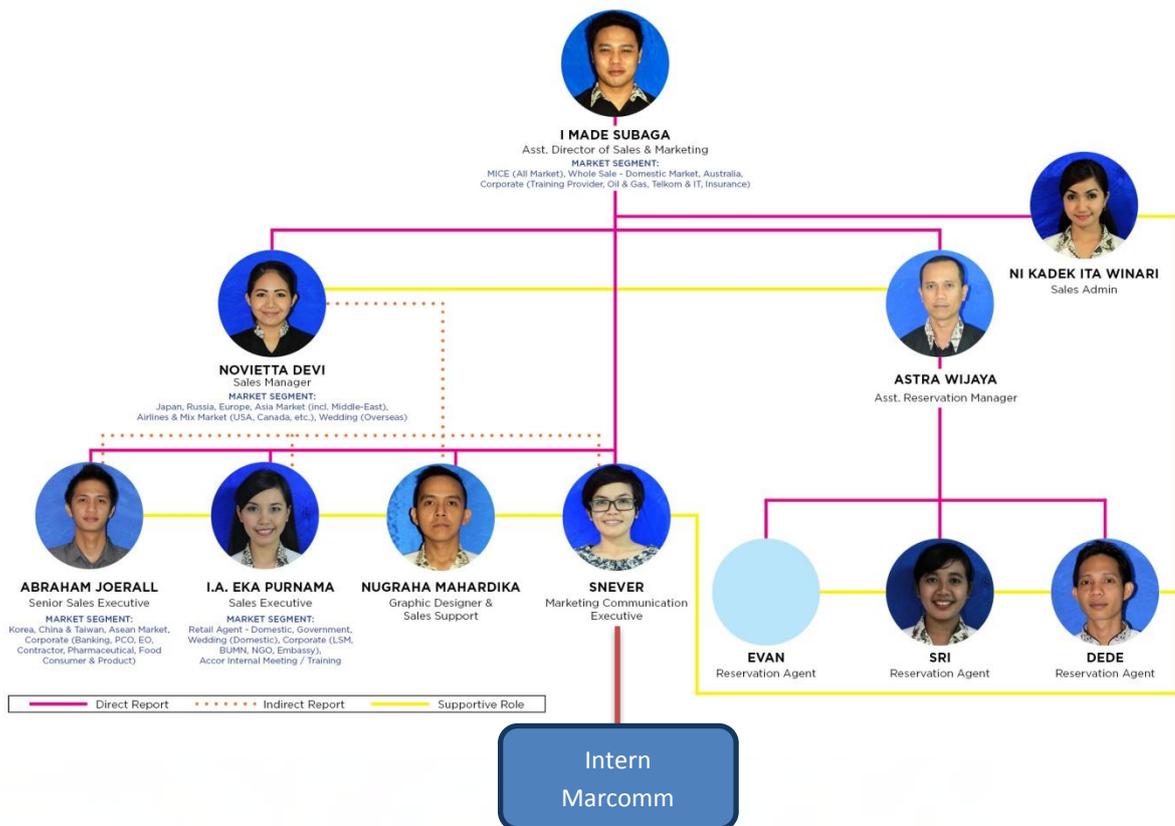


(Sumber: The Kuta Beach Heritage Hotel 2013)

2.4.2 Struktur Organisasi Sales Marketing

Gambar 2.4.2 Stuktur Organisasi Sales & Marketing

ORGANIZATION CHART SALES & MARKETING DEPT. THE KUTA BEACH HERITAGE HOTEL BALI



(Sumber: The Kuta Beach Heritage 2013)

2.5 Uraian Tugas

Divisi *Sales & Marketing Department* terdiri dari:

1. *Asst. Director of Sales*

Asst. Director of Sales mempunyai hubungan dengan pihak internal yaitu semua departemen yang ada di dalam hotel dan juga pihak eksternal yaitu perusahaan (hotel-hotel lain), media, dan juga travel agent yang bekerja sama dengan The Kuta Beach Heritage Hotel. Seorang *Asst. Director of Sales* juga mempunyai kewenangan untuk memperbarui sebuah rencana yang sudah dibuat apabila diperlukan. Untuk membantu *Director of Sales* dalam mengontrol sales team, seperti menjalin komunikasi internal yang baik dengan sales team, sistem pengarsipan, sistem atau peraturan yang berlaku di dalam kantor, pengontrolan setiap persediaan yang dibutuhkan sales team dalam menjalankan tugas, dan juga mengontrol secara personal setiap orang yang berada di dalam departemennya.

Selain itu *Asst. Director of Sales* juga membantu *Director of Sales* untuk mengkoordinasi dan memastikan keefektifan *sales team*, yaitu:

- a. Penyesuaian kepada setiap klien yang berbeda setiap harinya
- b. Laporan penjualan yang dilakukan *sales team*
- c. Tujuan penjualan: statistik rekor penjualan
- d. Paket-paket promosi
- e. Data kompetitor hotel diperbarui
- f. Menganalisis pasar

Membantu *Director of Sales* dalam mengordinasi Sales team dalam pembuatan *MIS report*, *ASA sales report*, aliran pendapatan (*Revenue stream*), dan aktivitas penjualan. Memimpin evaluasi harian yang selalu dilakukan setiap akhir waktu kerja.

2. *Sales Manager*

Seorang Sales Manager di The Kuta Beach Heritage Hotel, diperlukan kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dan melakukan negosiasi dengan berbagai pihak terutama dengan pihak-pihak yang berpotensi untuk meningkatkan penjualan, menyiapkan segala hal yang berhubungan dengan transaksi bisnis seperti dokumen-dokumen, invoice, proposal, dan kontrak. Mempunyai kemampuan presentasi yang baik dan mengetahui *product knowledge*, *selling point*, *price positioning*, *brand positioning*, dan *competitive sets*.

Sales manager berhak mengambil keputusan atau tindakan apabila ada keluhan yang terjadi atas pelayanan hotel, juga untuk mengembangkan hubungan bisnis agar terciptanya hubungan yang baik dengan memberikan perhatian lebih pada hari ulang tahun, lebaran dan musim tertentu kepada konsumen dan pihak-pihak lain yang bersangkutan.

3. *Sales Executive*

Mendukung dan membantu *Sales manager* dalam menjalankan tugas-tugasnya, selain itu juga harus mempunyai kemampuan untuk dapat berkomunikasi dan negosiasi yang baik. Mengurus semua kontrak yang berhubungan dengan semua departemen di hotel dan kontrak dengan manajemen regional. Mengurus dan memastikan seluruh pekerjaan berjalan lancar dan baik.

4. *Marketing Communication Executive*

Mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas dan juga mempunyai kemampuan dibidang desain dan kegiatan *Public Relations*. Mengetahui dan memahami *product knowledge*, *selling point*, *price positioning*, *brand positioning*, dan *competitive sets*. Untuk mengembangkan dan mempertahankan perspektif strategis berdasarkan pasar dan kebutuhan konstituen dan kepuasan dalam arah organisasi,

program, dan layanan. Untuk membantu *Director of Sales* untuk mempertahankan filosofi, misi dan visi hotel dan dipraktekkan di dalam seluruh departemen dan kegiatan yang dilakukan hotel.

5. *Sales Coordinator / Sales Admin*

Mempunyai tanggung jawab untuk bekerja diluar area pekerjaannya sendiri dan membantu divisi lain untuk waktu tertentu. Menguasai dan memahami semua hal yang berhubungan dengan hotel, termasuk program-program yang digunakan dalam menjalankan operasional hotel.

6. *Graphic Design*

Membantu setiap divisi dalam mengurus segala hal yang berhubungan dengan desain-desain hotel, baik dalam mendesain segala bahan yang akan di berikan kepada media untuk iklan dan promo-promo hotel.

7. *Asst. Reservation Manager*

Bertugas mengurus pemesanan kamar yang dilakukan sebelum tamu tiba di hotel atau sering disebut dengan *booking*. Reservation manager mengontrol seluruh anggota yang berada dibawah divisinya supaya tidak terjadinya *over booked*.

U
M
M
N