

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Profil Istana Nelayan Hotel & Restaurant



(sumber [www.istananelayan.com](http://www.istananelayan.com))

**Gambar 2.1** Hotel Istana Nelayan

Istana Nelayan adalah sebuah Hotel berbintang 3, yang terletak di Jl. Gatot Subroto Km 5 No.21, Jatiuwung, Kecamatan Cibodas, yang merupakan Kawasan industri dan pusat bisnis kota Tangerang. Hotel yang telah didirikan sejak 27 Oktober tahun 1991 ini menyediakan solusi menyeluruh untuk bisnis dan liburan konsumen. Istana Nelayan memiliki 97 kamar, yang semuanya dilengkapi dengan dekorasi *modern*, *free Wifi*, *TV Flat*, dan layanan *laundry* yang semakin memanjakan waktu istirahat konsumen. Tersedia juga *Ballroom* dengan luas sebesar 1082m<sup>2</sup> dan beberapa ruangan *meeting* yang mampu menampung 1.500 tamu, yang disiapkan untuk beragam perhelatan pernikahan, *meeting*, atau acara special lainnya.



(sumber [www.istananelayan.com](http://www.istananelayan.com))

**Gambar 2.2** *Ballroom* Hotel Istana Nelayan



(sumber [www.istananelayan.com](http://www.istananelayan.com))

**Gambar 2.3** Ruang *Krakatau* Hotel Istana Nelayan

Istana Nelayan juga menyajikan hidangan kuliner mulai dari Indonesia, *Western*, maupun internasional di *Coffee Shop* Istana Nelayan. Untuk melengkapi keceriaan tamu di malam hari, Istana Nelayan menghadirkan fasilitas bar dan karaoke yang termegah di Tangerang dengan ditemani minuman dan pilihan lagu terbaik ala Istana Nelayan. Tak hanya itu, Hotel ini juga menyediakan fasilitas Istana *Heritage Therapy & Reflexology* untuk tamu yang ingin menikmati layanan terapi dan refleksi.



(sumber [www.istananelayan.com](http://www.istananelayan.com))

**Gambar 2.4** *Coffee Shop* Istana Nelayan Hotel



(sumber [www.istananelayan.com](http://www.istananelayan.com))

**Gambar 2.5** Bar dan Karaoke Istana Nelayan Hotel

Seiring perkembangannya, Istana Nelayan mendirikan cabang kedua, yaitu Istana Nelayan *Restaurant & Café* yang berlokasi di Serpong, Tangerang, dan didirikan sejak tahun 2000. Restoran berbentuk kapal di tepi sungai Cisadane ini menawarkan konsep yang memadukan suasana alam dengan aktivitas hiburan yang *fun* dan edukatif untuk pengunjung baik anak-anak maupun dewasa.

Setiap sudut dari Istana Nelayan *Restaurant & Café* yang memiliki luas 1,2 Ha ini selalu menyuguhkan pengalaman tak terlupakan. Dimulai sejak menginjakan kaki di parkirannya yang terhampar luas, pilihan tempat makan pondokan dengan nuansa Bali, pepohonan hijau dengan suasana asri, fasilitas

bermain anak, kebun binatang mini, hingga ruangan VIP dengan fasilitas lengkap karaoke. Istana Nelayan Resto & Café tak sekedar menyajikan hidangan kuliner saja, namun sangat direkomendasikan untuk menjadi tujuan rekreasi dan edukasi keluarga, teman, maupun untuk kegiatan meeting atau gathering antar kolega perusahaan.

Bentuk ikonik Kapal Pesiar Raksaksa merupakan ciri khas dari Istana Nelayan *Restaurant & Café*. Didalamnya terdapat 21 ruangan *private room* berkapasitas antara 8 orang untuk ruangan terkecil sampai dengan 100 orang untuk ruangan terbesar. Yang lebih unik lagi, masing-masing ruangan dilengkapi fasilitas karaoke yang bisa dinikmati selagi menanti makanan dihidangkan. Bagi anda yang ingin menikmati suasana santap dengan nuansa alam yang asri, Istana Nelayan *Restaurant & Café* menawarkan *outdoor dining room*, dengan total 18 pondokan, yang masing-masing memiliki kapasitas 10-20 orang.



(sumber [www.istananelayan.com](http://www.istananelayan.com))

**Gambar 2.6** Istana Nelayan *Restaurant & Café*

Istana Nelayan *Restaurant & Café* juga memiliki *Cocoagrounds Bali*, yaitu *family café* yang bertemakan *all about chocolate* dengan nuansa khas Bali. Dengan dekorasi ala pendopo semi *outdoor* ini, *Cocoa Grounds Café* sangat cocok digunakan untuk acara pernikahan, ulang tahun, dan *gathering* kantor dengan kapasitas mencapai 800 orang (*standing*) dan 150 orang (duduk).





(sumber [www.istananelayan.com](http://www.istananelayan.com))

**Gambar 2.7** *Cocoa Grounds Istana Nelayan Restaurant & Café*



(sumber [www.istananelayan.com](http://www.istananelayan.com))

**Gambar 2.8** *Cocoa Grounds Istana Nelayan Restaurant & Café*

Untuk rekreasi dan edukasi, Istana Nelayan *Restaurant & Café* memiliki Museum Cokelat untuk mempelajari sejarah tanaman kakao di Indonesia, mengenal dan berinteraksi dengan berbagai hewan ternak dan tanaman sayur-sayuran melalui *Mini Farm*, serta menikmati beberapa wahana permainan seperti becak mini, mobil listrik, dan *playground*.



(sumber [www.istananelayan.com](http://www.istananelayan.com))

**Gambar 2.9** *Mini Farm Istana Nelayan Restaurant & Café*

## 2.2 Sejarah Perusahaan

Asal mula Hotel Istana Nelayan ini muncul dari obrolan Piter Jasman dan Partono untuk membuka atau membangun Restoran Padang. Dan pada tahun 1989 dengan tahap awal membebaskan tanah dan membangun restoran pada tahun 1990 di Jalan Gatot Subroto Km. 5 No. 21 Jatiuwung-Tangerang.

Dari Restoran Padang tersebut kemudian berkembang menjadi Restoran Kuring dan *Chinese Food*, setelah berjalan kurang lebih 2 tahun atau sekitar tahun 1992 oleh Piter Jasman mulai sedikit merubah konsep dimana restoran Padang dihapus dan berkembang dengan membangun *whirpool*, karaoke, diskotik dan dangdut.

Dengan melihat perkembangan situasi daerah Kota Tangerang yang berkembang pesat dan terdapat banyak industri yang melibatkan tenaga asing maka sekitar tahun 1995 timbul suatu ide untuk membangun sebuah Hotel berbintang dengan tujuan untuk memberikan pelayanan bagi para tenaga asing agar mereka tidak banyak membuang waktu untuk ke Jakarta dengan misi “Memberikan Pelayanan bagi para *expatriate* atau tenaga asing yang bekerja di wilayah Tangerang”. Dan sejak tahun tersebut berdirilah Hotel Istana Nelayan, Hotel berbintang tiga dan yang pertama di wilayah Kota Tangerang dengan jumlah kamar kurang lebih 98 kamar.

Hal ini berlangsung sampai dengan tahun 1998, dimana kemudian terjadi tragedi Nasional yaitu kerusuhan massa yang mengakibatkan Hotel Istana Nelayan dibakar massa demonstran. Setelah kurang lebih 3 tahun Hotel Istana Nelayan tidak berfungsi, maka pada awal bulan Februari 2001, Hotel Istana Nelayan mulai dibangun kembali dengan merubah konsep yang berbeda dari Hotel Istana Nelayan yang sebelumnya, dengan Visi dan Misi “Membangun Kota Tangerang dengan pelayanan yang lebih *professional* dibidang *Hospitality*”.

Dengan konsep motto “*One Stop Staying*” para tamu mendapatkan pelayanan yang *professional* mulai dari masuknya tamu (*check-in*) ke Hotel sampai keluarnya tamu (*check-out*). Untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja terampil dan *professional*, pelaksanaan *recruiting* dan *training* program calon karyawan.

Hotel Istana Nelayan mulai dibuka kembali (*soft opening*) pada tanggal 27 September 2001 dengan jumlah kamar sementara 23 buah yang terdiri dari kamar *Suite*, *Business*, dan *Standard* ditambah dengan fasilitas lainnya seperti *coffe shop*, *whirpool*, pijat shiatsu dan refleksi, *drug store*, *pastry*, dan area parkir yang luas. Kemudian terus berkembang dilanjutkan dengan penyelesaian kamar di lantai 3 dan 4 sehingga kamar yang tersedia berjumlah 97 kamar. Ditambah dengan *ballroom* dengan interior yang megah dan mempunyai kapasitas 1500 *seating capacity* yang cocok untuk penyelenggaraan pesta perkawinan, rapat kerja dan seminar.

### 2.3 Logo Istana Nelayan



(sumber : [www.istananelayan.com](http://www.istananelayan.com))

**Gambar 2.10** Logo Perusahaan Istana Nelayan

Logo Istana Nelayan diberi nama “ *The Red Sail* “ atau layar merah. Terinspirasi dari bentuk kapal yang merupakan sebuah simbolik para nelayan yang kesehariannya bekerja menggunakan kapal.



(sumber : Data Perusahaan oleh *Executive Secretary*)

**Gambar 2.11** Filosofi lambang Istana Nelayan

Layar merah mewakili sebuah keberanian dan ketangguhan. Seperti sebuah ungkapan yang mengatakan “ Kita tidak bisa mengendalikan angin tapi kita bisa mengendalikan layar dan menentukan sendiri arah dan tujuan kita “, yang berarti walaupun tak bisa memprediksi apa yang terjadi kedepannya, namun Istana Nelayan telah konsisten dalam menentukan arah dan tujuan karier mereka. Mereka berani, dan tetap tangguh dalam bekerjasama memberikan yang terbaik bagi masyarakat dan konsumen, walau banyak kesulitan (angin) yang mungkin akan menerpa.



(sumber : Data Perusahaan oleh *Executive Secretary*)

**Gambar 2.12** Filosofi lambang Istana Nelayan

Warna merah dan lambang layar yang dipilih juga merepresentasikan kerjasama dalam tim, karena semangat kerjasama menjadi akar dari Istana Nelayan untuk maju dan terus berlayar. Merah juga melambangkan motivasi, keberanian, keceriaan, dan kebahagiaan.



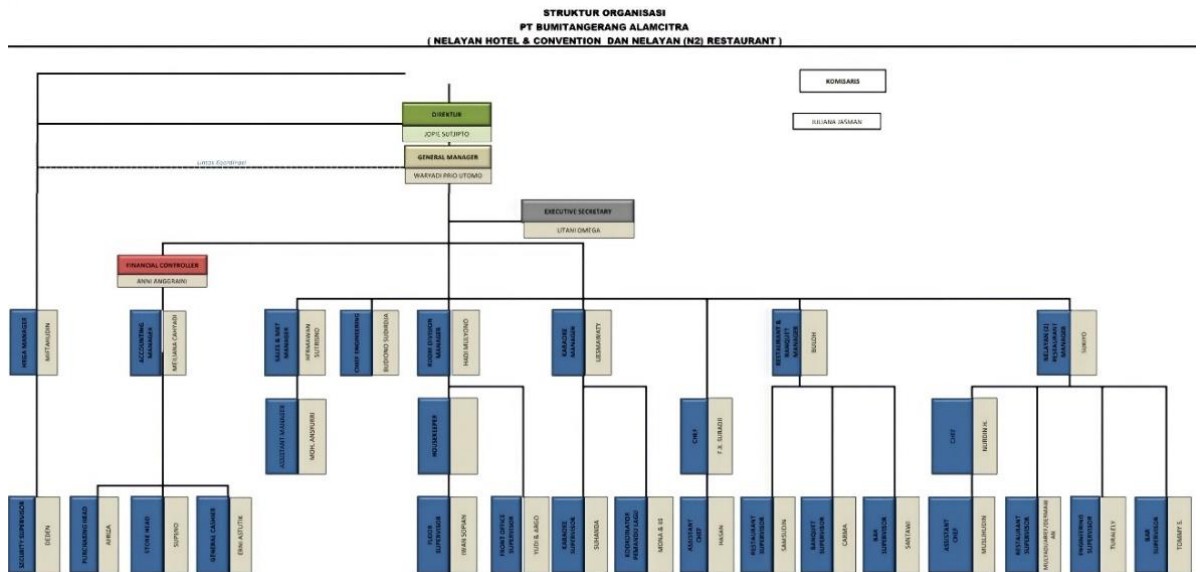
# istananelayan

(sumber : Data Perusahaan oleh *Executive Secretary*)

**Gambar 2.13** Filosofi lambang Istana Nelayan

Tulisan istananelayan dibuat tanpa spasi untuk mewakili sebuah keeratan dan kedinamisan dari seluruh staff yang bekerja di Istana Nelayan. Ditulis dengan warna biru yang terinspirasi dari warna laut, mewakili sikap tenang, jujur, alami, dan murni. Dalam psikologi sendiri, warna biru adalah salah satu warna yang dapat meningkatkan nafsu makan dan kepercayaan, dalam hal ini kaitannya dengan Istana Nelayan Resto yang menambah nafsu makan, serta kepercayaan konsumen pada Istana Nelayan Hotel.

## 2.4 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait



(sumber : Struktur Organisasi Istana Nelayan Hotel oleh HRD)

**Bagan 2.1** Struktur Organisasi Istana Nelayan Hotel



(sumber : Struktur Organisasi Divisi *Marketing* Istana Nelayan Hotel)  
**Bagan 2.2** Struktur Organisasi Divisi *Marketing Communication & Sales*

Dalam proses praktik kerja magang yang berlangsung selama 3 bulan ini, penulis bergabung dalam divisi *Marketing Communication & Sales Marketing*, namun lebih condong ke bagian *marketing communication* nya, hal ini dikarenakan divisi marcom dan sales marketing di Istana Nelayan tergabung menjadi satu.

Divisi *marketing communication & sales marketing* memiliki tugas dan fungsi dalam menciptakan beragam bentuk promosi, yang diantaranya;

1. Mengurus dan bertanggung jawab atas akun sosial media perusahaan
2. Membuat segala jenis konten untuk promosi sosial media perusahaan
3. Berkoordinasi dengan beragam tim luar perusahaan untuk membantu pembuatan konten (contoh; tim photographer, tim videographer, tim editor, dsb. yang merupakan tim diluar Istana Nelayan (*freelance*))
4. Mengurus *website marketing*, seperti perombakkan tampilan, fitur, dan kalimat promosi di *website* perusahaan.

5. Melakukan email marketing, seperti *email blasting*, dan merespon pertanyaan atau keluhan *customer* melalui email perusahaan.
6. Menangani beragam pertanyaan dan komplain yang masuk ke sosial media, email, maupun mendatangi langsung ke perusahaan.
7. Bertanggung jawab dalam memberikan ide terkait teknik-teknik marketing baik online maupun offline.
8. Bertanggung jawab dalam melayani dan mendata *bookingan customer* untuk acara Hotel (*wedding*, sangjit, akad nikah, pemberkatan, *sweet17*, *meeting*, dan sebagainya).
9. Mengurus pembuatan brosur, spanduk, dan segala jenis promosi dan marketing yang dilakukan oleh perusahaan.
10. Berkeliling mencari konsumen, dan melayani konsumen terkait konsultasi seputar paket, menu, dan beragam perjanjian serta fasilitas lain yang ditawarkan perusahaan (sales marketing).