



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 Sejarah singkat perusahaan

Novotel adalah salah satu merek hotel milik *Accor Hotel Group*. *Accor Hotel Group* sendiri adalah grup hotel yang berasal dari Prancis berskala internasional dengan dua tokoh penting pendirinya yaitu Paul Dubrule dan Gerrard Pelisson. *Accor Hotel Group* kini mempunyai lebih dari 3.700 hotel dengan total 500.000 kamar lebih dan tersebar diseluruh penjuru dunia. Dengan memiliki lebih dari 3700 hotel di seluruh penjuru dunia, *brand* hotel dari *Accor Hotel Group* terbagi menjadi 3 kelas *brand* yakni kelas *brand* ekonomis (*budget*), menengah (*midscale*) dan atas (*upscale*). Novotel sendiri termasuk kedalam kelas menengah (*midscale*) dengan status hotel bintang 4.

Gambar 2.1
Logo Hotel Novotel

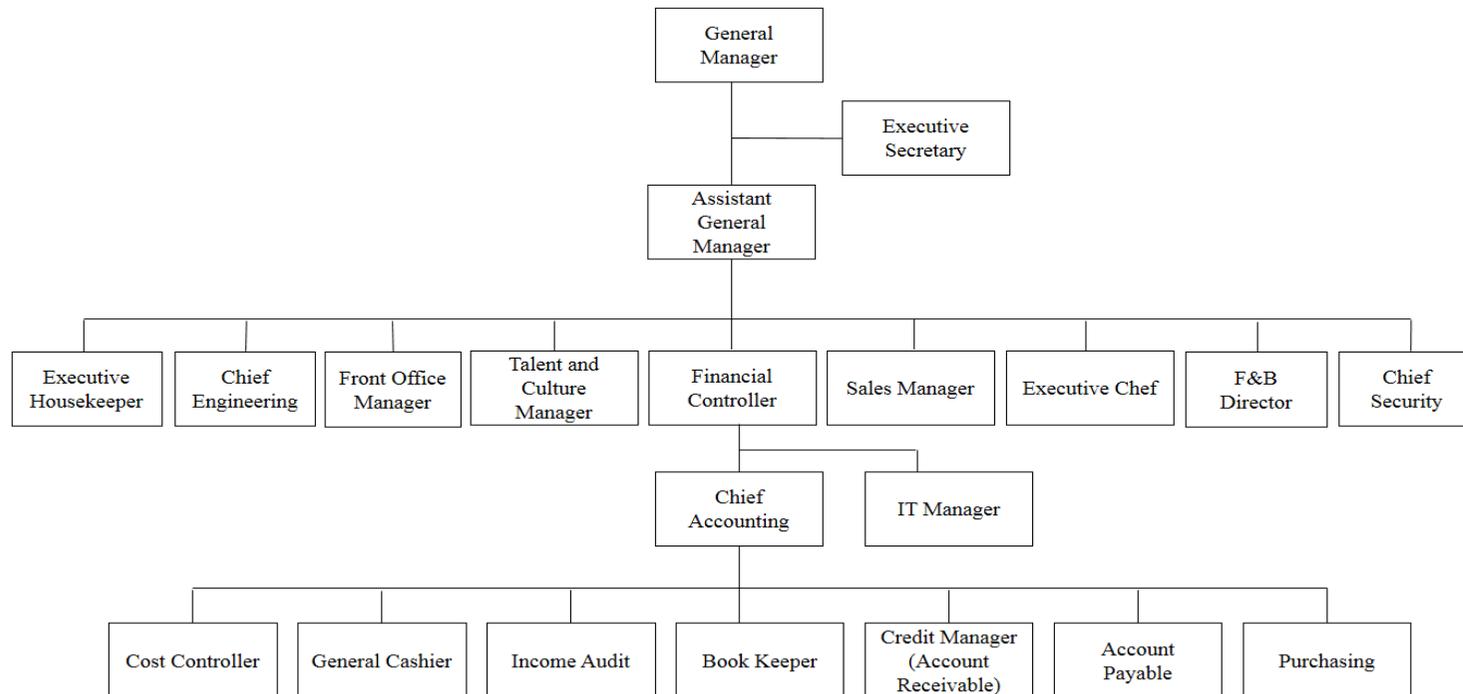


Novotel Gajah Mada dibuka pertama kali pada tanggal 1 Desember 2012 di Jalan Gajah Mada No.188 Jakarta dengan kode pos 11120. Kamar yang terdapat di Hotel Novotel Gajah Mada berjumlah 230 kamar yaitu terdiri dari satu *superior suite room* yang terdapat di *premiere floor*, 13 *premiere rooms*, 24 *superior suite rooms* dan 192 *standard rooms*. Selain itu, Novotel Gajah Mada menyediakan beberapa fasilitas yaitu *restaurant, bar, room service, spa and gym, meeting room*, dan juga fasilitas lain seperti *swimming pool, outdoor jogging track, wedding services* dan juga tempat ibadah (mushola) khusus untuk tamu.

Visi Hotel Novotel adalah untuk menjadi pemimpin di masa mendatang dalam dunia perhotelan dalam suatu pasar secara konstan dengan cara memposisikan Novotel sebagai produk yang inovatif, nyaman, dan jasa pelayanan yang ramah. Novotel juga menjaga kepedulian para tamu dengan menyediakan pelayanan terbaik dengan cara Novotel sendiri untuk membangun hubungan jangka panjang dan kompetitif dibenak para tamu.

Misi Hotel Novotel adalah Hotel Novotel akan memenuhi permintaan tamu dengan mendengarkan baik-baik akan kebutuhan tamu dan bekerjasama dengan mereka untuk mengembangkan solusi terbaik dengan menggunakan produk dan jasa terbaik kami untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut dan membangun kepercayaan jangka panjang dan kompetitif dalam benak tamu. Novotel telah mempersiapkan diri dengan memberikan penawaran produk dan jasa dalam hal keprofesionalan, kerjasama, kepercayaan, konsisten, dan efisiensi secara maksimal untuk kepuasan tamu dan meminimalkan komplain dari tamu.

2.2 Struktur Organisasi



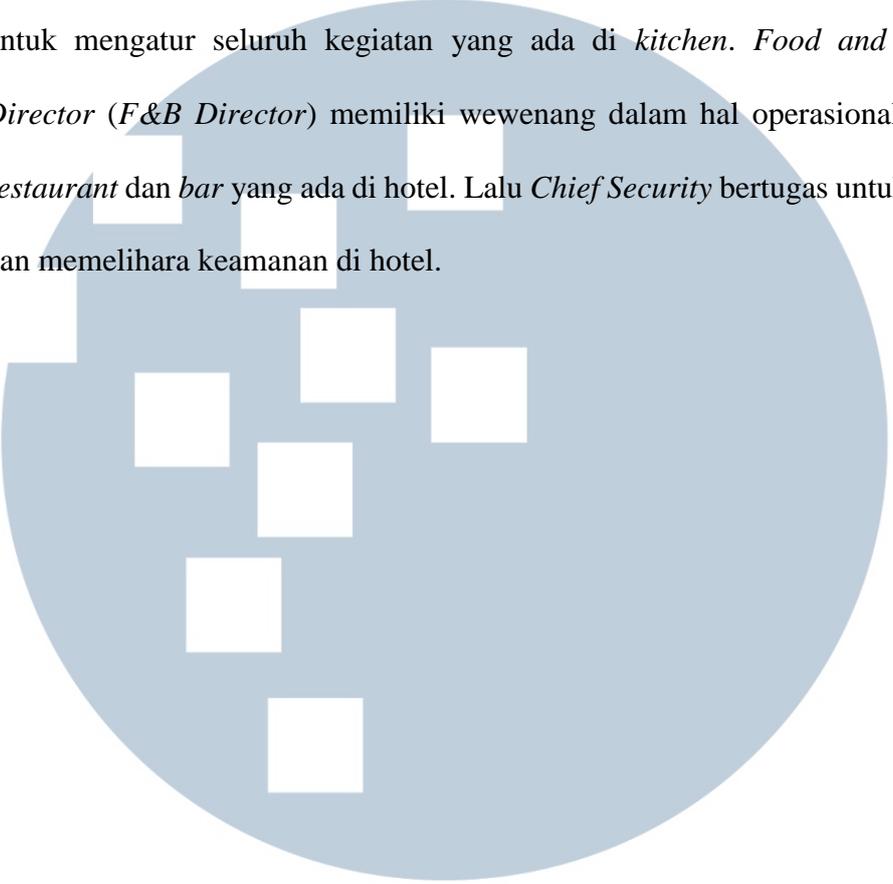
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Struktur organisasi Novotel Gajah Mada yaitu dipimpin oleh *General Manager* yang mengkoordinasi para *head of department*, yaitu *Executive Housekeeper*, *Chief Engineering*, *Front Office Manager*, *Talent and Culture Manager*, *Financial Controller*, *Sales Manager*, *Executive Chef*, *Food and Beverage Director* dan *Chief Security*, termasuk juga *Executive Secretary* dan juga *Assistant General Manager*.

Executive Secretary merupakan sekretaris *General Manager* yang bertugas untuk membantu berbagai keperluan *General Manager*. *Assistant General Manager* bertugas untuk mengontrol serta mengawasi kinerja para *head of department* yang kemudian akan dilaporkan kepada *General Manager* secara berkala. *Executive Housekeeper* mempunyai tugas untuk mengontrol dan mengawasi seluruh kebersihan dan kelengkapan *room service* hotel. *Chief Engineering* bertugas untuk mengawasi dan mengontrol segala alat-alat teknologi yang digunakan dalam hotel. Sedangkan untuk *Front Office Manager* memiliki tugas dan wewenang untuk mengatur seluruh kegiatan yang berhubungan langsung dengan para tamu hotel seperti *reservation*, *front desk officer* dan *bellboy*.

Talent and Culture Manager atau biasa dikenal dengan *Human Resource Manager* berperan untuk mengelola para pekerja baik staf tetap maupun *daily worker* serta *trainee*. Kemudian, *Financial Controller* berperan sebagai pengawas seluruh bagian yang terlibat dalam berbagai kegiatan akuntansi didalam hotel. *Sales Manager* bertugas untuk mengelola aktivitas penjualan hotel melalui reservasi kamar maupun *banquet*. *Executive Chef* memiliki wewenang dan tugas

untuk mengatur seluruh kegiatan yang ada di *kitchen*. *Food and Beverage Director (F&B Director)* memiliki wewenang dalam hal operasional *banquet*, *restaurant* dan *bar* yang ada di hotel. Lalu *Chief Security* bertugas untuk menjaga dan memelihara keamanan di hotel.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA