



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 Perusahaan

2.1.1 Sejarah Singkat Terbentuknya Mercure Serpong Alam Sutera

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera merupakan salah satu bagian dari Accor Group yang berpusat di Prancis dan merupakan hotel bintang 4 bertaraf internasional yang pertama kali berdiri di daerah Tangerang Selatan tepatnya daerah Alam Sutera. Mercure Serpong Alam Sutera diresmikan pada tanggal 28 Oktober 2013.

2.1.2 Company Profile

Mercure Serpong Alam Sutera merupakan hotel bintang 4 bertaraf internasional dari Accor Group. Brand Mercure sendiri terdapat di lebih dari 700 hotel di 50 negara. Mercure Serpong Alam Sutera merupakan Hotel Accor pertama yang berdiri di kota Tangerang. Hotel yang berlokasi di Jl. Alam Sutera Boulevard Kav 23, Serpong, Tangerang Selatan, terletak di kawasan terpadu Alam Sutera, terdapat di antara Rumah Sakit Omni dan Living World Mall, dengan hanya 30 menit berkendara dari Jakarta atau 32 KM dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Letaknya yang strategis membuat Hotel Mercure Serpong Alam Sutera menawarkan akses yang mudah ke berbagai pusat hiburan terbaik di area Tangerang Selatan, seperti Flavour Bliss, IKEA, Mall @Alam Sutera, Living World

Mall, Summarecon Mall Serpong, AEON Mall, Ocean Park Water Adventur, Damai Indah Golf dan masih banyak lagi.

Hotel yang didesain sangat menarik ini memang dibangun untuk memenuhi kebutuhan business dan leisure traveller, sesuai dengan tagline hotel yaitu “*Your Business and Leisure Experience!*”. Memiliki 171 kamar dengan 3 kategori yaitu superior, privilege, privilege suite dan executive suite dengan desain stylish dilengkapi dengan furnitur modern, TV LED, minibar gratis serta internet nirkabel berkecepatan tinggi. Tidak hanya itu, mesin espresso dan *amenities* tambahan juga tersedia untuk tipe kamar privilege dan suite.

Berbagai fasilitas yang disediakan oleh Hotel ini antara lain *fitness center* dengan peralatan yang canggih dan modern, kemudian kolam renang yang terletak di lantai 2 dimana tamu dapat menikmati udara segar serta pemandangan Alam Sutera yang indah. Bagi tamu yang ingin memanjakan diri, hotel ini juga menyediakan pelayanan *in-room spa* yang eksklusif dengan berbagai pilihan perawatan ditangani oleh therapist profesional dan untuk tamu yang ingin membawa cinderamata dari Hotel, M Shop menawarkan berbagai pilihan *souvenir* unik khas Mercure.

Fasilitas lain yang menjadi keunggulan hotel ini adalah memiliki 3 Meeting Room dan 1 Grand Ballroom yang dapat mengakomodir hingga 700 orang. Mercure memperkenalkan pendekatan baru dan personal untuk merencanakan berbagai meeting, konvensi, seminar, perayaan ulang tahun, pernikahan, dan incentive event lainnya. Dengan luas ruangan hingga 550

m2 dan didukung dengan akses internet nirkable berkecepatan tinggi, lengkap dengan sistem audio visual dan terintegrasi dengan akses private dop-off dengan ruangan persiapan yang luas.

Selain berbagai fasilitas yang ditawarkan, hotel ini juga memiliki tiga outlet makanan, yaitu Mint & Pepper Restaurant, Mocca Lounge Bar, dan Maniz Pooldeck. Mint & Pepper Restaurant merupakan *thematic restaurant* sesuai dengan konsep yaitu menyajikan hidangan timur hingga hidangan barat, para tamu pun disuguhkan dengan menu variatif untuk pilihan sarapan, restoran ini juga menyajikan hidangan makan siang dan malam dengan konsep buffet maupun a la carte. Mocca Lounge Bar merupakan sebuah tempat interaktif dan nyaman untuk para tamu bersantai sambil menikmati berbagai jenis minuman seperti cocktail dan mocktail dengan kualitas terbaik. Sedangkan Maniz Pooldeck yang terletak di lantai dua, dekat area kolam renang.

Setiap Jumat malam, Mercure Serpong Alam Sutera menyuguhkan satu event khusus bernama 'Barbeque Night', dimana para tamu dapat dengan sepenuhnya menikmati hidangan *all you can eat* hingga menikmati *Live Music* di *Mint & Pepper terrace*.

Dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan, Mercure Serpong Alam Sutera terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas hotel bagi kepuasan tamu. Oleh karena itu Mercure menciptakan *Mercure Quality Guarantee* dengan sambungan langsung 2424 untuk

memastikan kualitas terbaik dengan komitmennya yang selalu tersedia, reaktif dan atentif.

2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

“Midscale branded hotels guarantee quality through standardization, whilst local independent hotels offer diversity. Yet, in an increasingly globalized world, clients now aspire for diversity without compromising on quality.”

Misi

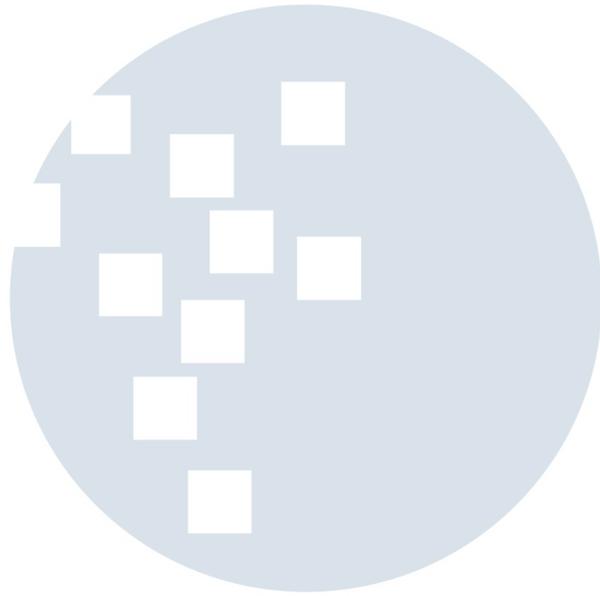
“Deliver a gratifying locally inspired experience guaranteed by enthusiastic hoteliers and mercure’s worldwide high level quality commitment”

Ambition

“Be The Most Recommended Midscale “Global” Branded by Customers, Partners and Team. Be a Powerful Brand in Terms of Development and Profitability”

2.1.4 Nilai yang Dianut Mercure Serpong Alam Sutera Hotel

Nilai yang dianut Mercure Serpong Alam Sutera merupakan nilai yang dianut oleh Hotel Mercure secara global, yaitu:



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

dengan pemandangan menghadap kekolam renang. Setiap kamar memiliki fasilitas dan harga yang berbeda-beda.

Room Type	Total Rooms	Total Room Per Type		Size
		Twin	Queen	
Superior	128	42	86	26-28 sqm
Privilege	38	8	30	32 sqm
Suite	5	-	5	32 sqm

Tabel 2.1.6

Di setiap kamar akan disediakan 32” *LED TV with 65 channels and multimedia connection, Free Minibar, High-Speed Internet Access Espresso machine and additional amenities are provided in all privilege rooms and suites.*

2.1.7 Fasilitas

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera mempunyai banyak fasilitas yang ditawarkan, dimulai dari tipe kamar, yaitu:

- *Superior room*: memiliki fasilitas seperti *bathroom with shower, minibar, LED TV, dan WIFI Internet access*
- *Privilege room*: memiliki fasilitas seperti kamar pada superior room akan tetapi mendapatkan fasilitas tambahan yaitu mesin espresso, agar tamu lebih menikmati waktu untuk bersantai di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera.

- Suite room: Selain memiliki fasilitas seperti mesin espresso, di kamar jenis suite, juga tersedia seperti *long bench, in-room safe deposit box, living room with sofa and 32" LED TV, coffee table and Chais Lounge*.

Selain kamar, fasilitas yang terdapat di Hotel adalah *Lounge bar* yang terdapat lobi hotel:

Lounge bar

- merupakan salah satu spot khusus yang terletak di *lobby hotel* yang dinamakan "*Mocca*" dengan fungsi agar tamu dapat menikmati waktu mereka dan bersantai sembari menunggu di lobi sambil menikmati minuman yang di suguhkan oleh Mercure.

Mint and Pepper Restaurant:

- "*Mint and Pepper*" Restaurant merupakan restoran yang berada di dalam Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Restoran ini memiliki ruangan *indoor* dan *outdoor*. *Mint and Pepper* restoran menawarkan makanan jenis *eastern* dan *western* dengan pilihan makanan jenis buffet untuk *breakfast, lunch* dan *dinner*.

Maniz Pooldeck (Pool Bar):

- *Maniz Pooldeck* merupakan spot favorit bagi setiap tamu yang datang ke hotel Mercure. Terdapat kolam berenang dan mini bar

dengan atap yang terbuka, sehingga tamu hotel dapat menikmati cuaca yang enak, bersantai hingga bekerja dan di dukung dengan Wi-Fi.

Swimming Pool:

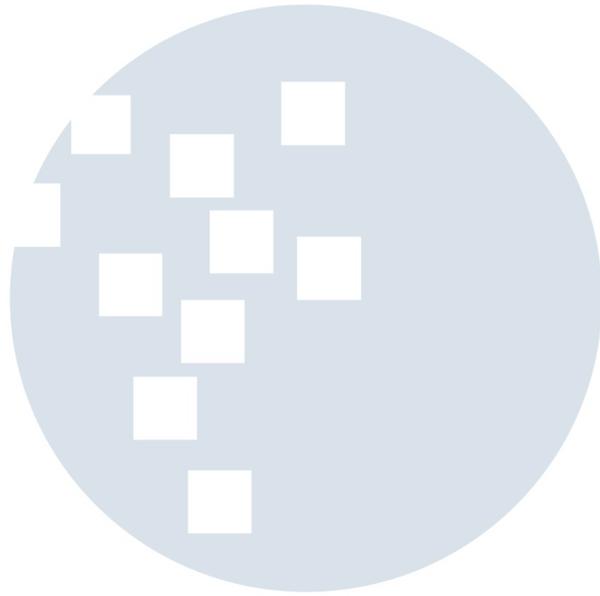
- Kolam berenang juga merupakan tempat favorit tamu hotel, kolam berenang ini terdapat di *Maniz Pooldeck*, sehingga tamu dapat menikmati fasilitas sembari menikmati pemandangan Alam Sutera.

Fitness Center:

- *Gym center* yang terdapat di area *Maniz Pool Deck* dapat dimanfaatkan tamu hotel untuk berolahraga setiap harinya. Selain untuk tamu hotel, tempat *gym* juga dibuka untuk umum yang ingin menjadi *maniz member*.

2.1.8 Pelayanan

- Spa: Pelayanan Spa juga disediakan oleh Mercure Serpong Alam Sutera bagi tamu yang ingin melakukan relaksasi. kegiatan spa dilakukan dikamar tamu.
- Laundry: pelayanan cuci dan setrika juga disediakan oleh Mercure Serpong Alam Sutera.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Public Relations

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera memiliki departemen *Public Relations* dalam menjalankan fungsi dan tugasnya. Pelaksanaan *Public Relations* Hotel Mercure Serpong Alam Sutera lebih banyak menjalankan tugasnya yang bersifat eksternal, misalnya berhubungan dengan media, pelanggan, serta publik lainnya yang memiliki pengaruh dalam pembentukan citra perusahaan. Hal tersebut dapat terlihat dari uraian lingkup kerja dari departemen *Public Relations* Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, antara lain:

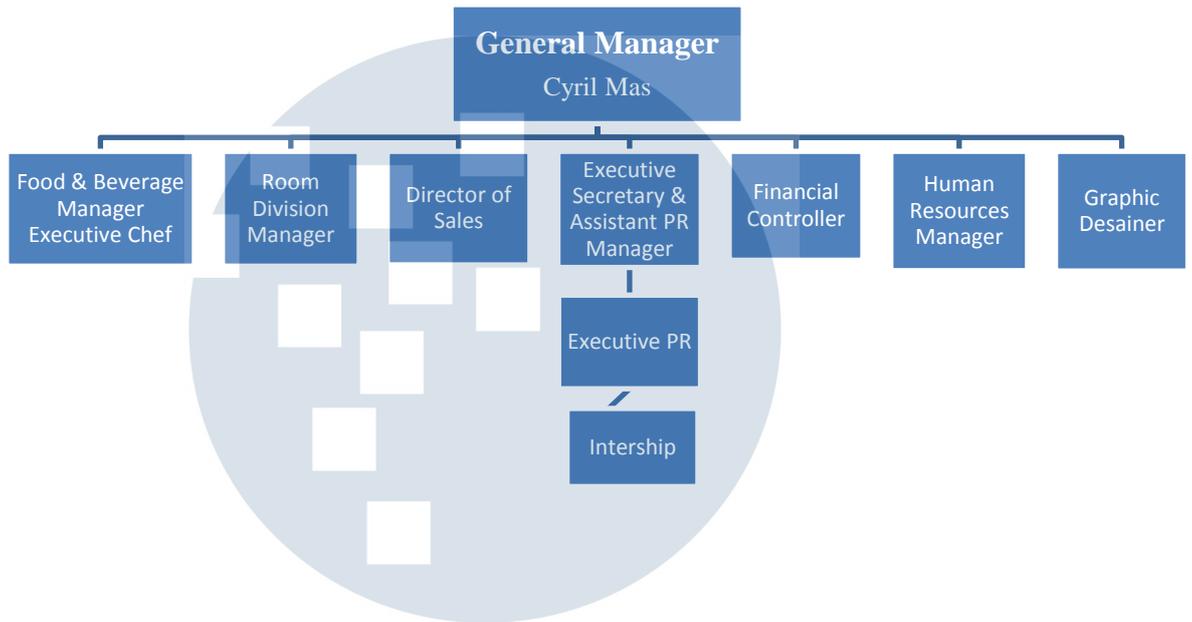
1. Membangun dan mempertahankan citra perusahaan
2. Menjalin dan menjaga hubungan baik dengan media, misalnya mengundang media untuk berkunjung ke hotel untuk meliputi kegiatan yang berhubungan dengan hotel.
3. Melaksanakan special event perusahaan dengan bekerja sama dengan departemen Sales dan Marketing dan Food and Beverage.
4. Membuat memo pesan untuk departemen lain, mengenai informasi yang perlu diketahui.
5. Merespon telepon untuk tawaran kerja sama.
6. Melakukan kliping mengenai hotel-hotel yang diperoleh dari media cetak seperti surat kabar atau majalah.
7. Bertanggung jawab atas dokumentasi acara yang dilakukan oleh Hotel Mercure Serpong Alam Sutera.

8. Membuat press release mengenai promo maupun event yang dapat dipublikasikan ke media.
9. Menjaga dan menyebarkan brosur mengenai promo wedding di Mall Living World.
10. Merangkum ranking Accors Hotel berdasarkan follower instagram dan twitter.
11. Merangkum database Accors Hotel contact person.
12. Merangkum kegiatan Marketing Plan (Sport Event) yang berada di daerah Tangerang dan Jakarta.

Membina hubungan yang baik dengan pihak internal perusahaan lebih banyak dilakukan oleh pihak *Human Resources Development*. Bagian Departemen *Human Resources Development* melakukan tugasnya yaitu membina atau men-trainee karyawan dengan baik, hal tersebut dilakukan agar karyawan bekerja dengan baik dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu hotel.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.2.1 Struktur Organisasi



Tabel 2.2.1

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA