



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

HOTEL MERCURE SERPONG ALAM SUTERA

2.1 Profil Perusahaan

Accor Hotels merupakan perusahaan multinasional Perancis terbesar yang didirikan pada tahun 1967 di Paris. Accor Hotels memiliki, mengoperasikan, dan sistem waralaba sekitar 3.700 Hotel di 5 benua dan di 92 negara dengan berbagai produk merek yang dimulai dari tingkatan budget serta penginapan yang ekonomis hingga akomodasi yang mewah di beberapa tempat eksotis. Accor Hotels menaungi banyak sekali produk merek di negara Indonesia diantaranya hotel ekonomis dan budget seperti Ibis budget, Ibis Style. Diposisi midscale yaitu Mercure hotel dan Novotel, sedangkan produk merek teratas terdiri dari Pullman, Grand Mercure, M Galerry, Sofitel, All Season. CEO serta Chairman Accor Hotels adalah Sebastian Bazin, Kantor pusat Accor Hotels tidak hanya berada di Paris, Perancis namun di Indonesia Accor Hotels memiliki corporate office yang berada di Wisma 46, Kota BNI 14th Floor, Jalan Jenderal Sudirman, Kav. 1 Jakarta dimana kantor tersebut beroperasi dalam memantau, memberikan tugas-tugas kepada setiap produk propertinya.

Salah satu brand yang dimiliki oleh Accor Hotels yang berada di negara Indonesia adalah Mercure Serpong Alam Sutera Hotels, yang berdiri sejak 1 November 2013. Mercure Serpong Alam Sutera Hotels merupakan salah satu hotel berbintang 4 atau produk *midscale* dari Accor Hotels Group yang berskala internasional dan berlokasi di Tangerang Selatan. Mercure Serpong Alam Sutera Hotel berada di Jalan Alam Sutera Boulevard, Kav 23, Serpong Utara, Pakulonan, Tangerang Selatan, Banten 15325. Lokasi yang dimiliki Mercure Serpong Alam Sutera Hotel sangat strategis dimana kawasan tersebut berdekatan dengan pusat perbelanjaan,

pusat hiburan, gaya hidup, rumah sakit, pendidikan serta pusat tempat makan terbesar di Tangerang Selatan.

Mercure Serpong Alam Sutera Hotels memiliki tagline yaitu “Your Business and Leisure Experience” yang memposisikan Hotel tersebut ideal dengan para pelancong bisnis serta rekreasi. Mercure Serpong Alam Sutera Hotels memiliki 171 kamar yang terdiri dari privilege, superior, executive. Tidak hanya itu, hotel tersebut dilengkapi berbagai macam fasilitas seperti Fasilitas lainnya adalah adanya Ballroom dan Grand Ballroom yang dapat digunakan oleh perusahaan atau keluarga dalam mengadakan suatu kegiatan seperti acara tahunan, employee gathering, konferensi, meeting besar, acara ulang tahun, pernikahan serta prom night untuk para sekolah yang ingin mengadakan acara perpisahan. Dilengkapi tiga ruang meeting yang terdiri dari morpho, milbert, dan monarch yang dipenuhi setiap harinya oleh para pebisnis untuk melakukan meeting.



Gambar 2.1 Mercure Serpong Alam Sutera Hotels

Adanya *Mint & Pepper* resto serta *Mocca Lounge Bar* sebagai tempat untuk para tamu sarapan, makan siang, serta makan malam yang menjadikan sebuah pengalaman dibidang kuliner karena restoran tersebut menyediakan menu serta penyajian yang berbeda setiap bulannya dari executive chef serta timnya. Tidak hanya itu, Mercure Serpong Alam Sutera juga dilengkapi dengan fasilitas olahraga di Maniz Pooldeck yang terdiri dari kolam renang, fitness centre serta bar. Pemandangan yang bagus dilihat membuat Maniz Pooldeck kian menjadi tempat shooting untuk acara televisi Indonesia lokal di tangerang. Memosisikan Mercure Serpong Alam Sutera Hotels sebagai leisure and business experience yang terbukti dari target pasar yang dibidiknya yaitu MICE (Meeting, Incentive, Convention, serta Exhibition), perusahaan besar ataupun kecil serta keluarga dengan skala menengah ke atas dengan pola gaya hidup yang modern. Selain itu dari sisi leisure, Mercure Serpong Alam Sutera memiliki akses yang mudah menuju berbagai tempat seperti pusat perbelanjaan hingga bandara internasional Soekarno Hatta.

2.1.1 Logo Perusahaan

Logo Mercure Serpong Alam Sutera menggunakan nama logo hotel itu sendiri dengan huruf “M” besar transparan yang bermakna ekspektasi oleh orang lain. Warna ungu maksudnya adalah Mercure menunjukan bahwa Mercure berpotensi untuk memenuhi ekspektasi setiap orang. Logo

Mercure juga ditambahkan setiap lokasi hotel tersebut berada dibawah logo “M”.



Gambar 2.2 Logo Mercure Serpong Alam Sutera

2.1.2 Visi dan Misi

Visi dan misi yang dimiliki Mercure Serpong Alam Sutera Hotel tergabung bersama dengan visi dan misi Accor Hotel. Visi yang dianut Mercure Serpong Alam Sutera Hotel antara lain prioritas utama adalah membuat pelanggan kita tersenyum setiap hari dan menjadi pemimpin terbesar dalam bidang *hospitality* di Asia Pasifik.

Misi yang dimiliki Mercure Serpong Alam Sutera Hotel adalah Memberikan kepuasan terhadap pengalaman lokal yang terinspirasi dan dijamin oleh antusias *hoteliers* dan Mercure *WORLDWIDE* tingkat tinggi (Komitmen yang berkualitas).

Adapun nilai yang dianut Mercure Serpong Alam Sutera Hotels yaitu

- *Guest Passion*

Hospitality is our trade, pleasing people is what drives us. Maksudnya adalah pelanggan Accor Hotels merupakan pengendali terhadap keputusan serta tindakan Accor Hotels.

- *Respect*

We are connected with the world and to others. Maksudnya adalah kami nyaman dengan budaya, Accor Hotels sangat bangga dengan adanya perbedaan dan kami peduli dengan bumi.

- *Innovation*

We heard it was impossible, but together we did it. Maksudnya adalah Accor Hotels membawa mimpi para pelanggannya kedalam kehidupan yang nyata dengan berbagai inovasi

- *Trust*

We believe in natural kindness. Maksudnya adalah Accor Hotels mendukung setiap nilai individu dan mengakuinya. Accor Hotels menyampaikan komitmennya yaitu Accor Hotels sampaikan apa yang Accor Hotels lakukan, apa yang Accor Hotels lakukan sesuai dengan perkataannya.

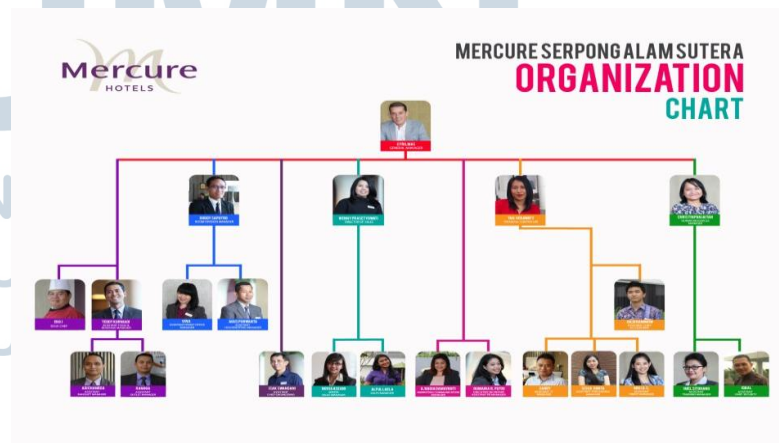
- *Sustainable Performance*

We stand for creating value. Maksudnya adalah Accor Hotels berdiri untuk menciptakan nilai sebanyak mungkin dengan jangka waktu yang panjang.

- *Spirit of Conquest*

Our guest are globetrotters, and so we are. Maksudnya adalah Accor Hotels ingin berada di tempat yang pelanggan inginkan, Accor Hotels jelajahi, memulai dan mengembangkan.

2.1.3 Organisasi Perusahaan



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Mercure Serpong Alam Sutera 2017

Gambar diatas merupakan struktur organisai Mercure Serpong Alam Sutera Hotels terbaru tahun 2017. Dipimpin oleh seorang *General Manager* asal Perancis Cyril Mas yang memiliki latar belakang bidang *food and beverages*. Pengalaman yang dimiliki sangatlah banyak saat berada di negara Perancis tepatnya Paris hingga Phuket, Thailand sehingga bergabung bersama Accor Hotels Group di negara Asia seperti Vietnam, Korea dan Malaysia. Penghargaan yang pernah diraihinya yaitu saat masih di Perancis, *Certificate in Hospitality Business*, ISMC sehingga ditunjuk sebagai seorang *General Manager* Pullman Putrajaya Lakeside Malaysia dan *General Manager* Hotel Ibis Jakarta Arcadia tahun 2014 dan menjadi *General Manager* Mercure Serpong Alam Sutera Hotels bulan Januari 2016 lalu menggantikan Sylvian Lorche. *General Manager* dibantu langsung oleh Humaira Ryanaputri selaku *Executive Secretary* yang membantu segala keperluan *General Manager* serta menjadi *Assistant Public Relations Manager* yang membantu dalam pekerjaan *public relations* bersama Andi Nadia Damayanti selaku *Marketing Communication Manager*. Pekerjaan yang dimiliki oleh seorang *marketing communication* yaitu *online PR*, pembuatan *newsletter*, pembuatan *flyer* / brosur, *event and sponsorship*, siaran pers, kegiatan *customer relationship management*, serta *media relations*.

Departemen *Sales and Marketing* dikepalai oleh Wenny Prasetyowati selaku *Director of Sales* dimana terdiri atas tiga divisi yaitu *sales*, *marketing* serta *reservation*. Divisi *sales* memiliki tanggung jawab atas peningkatan *revenue* Hotel Mercure Serpong Alam Sutera baik melalui kamar, ruangan *meeting* serta acara-acara besar lainnya seperti pernikahan, ulang tahun dan *prom*

night graduation. Reservasi memiliki tanggung jawab atas reservasi yang dilakukan oleh tamu melalui telepon, website serta agen perjalanan. *Marketing* dikepalai oleh Andi Nadia Damayanti selaku *Marketing Communication Manager*

HRD atau Human resources atau yang lebih dikenal dengan sebutan Talent & Culture dikepalai oleh Christin Panjaitan yang memiliki pekerjaan berupa membuat para karyawan menjadi lebih produktif terhadap jobdesk masing-masing departemen, melakukan training kepada para karyawan mengenai pelayanan dengan sepenuh hati dan sebagai seorang *artist* atau yang sering disebut sebagai HEARTIST yang berasal dari Accor Hotels.

Departemen Finance dikepalai oleh Tan Verawati yang terdiri atas dua divisi purchasing dan general store . departemen accounting melakukan pengaturan terhadap keuangan yang masuk serta pengeluaran yang dilakukan oleh Mercure Serpong Alam Sutera Hotels terhadap departemen masing-masing. Kemudian *Food and Beverages* dikepalai oleh Tedi Kurniadi selaku *Assistant Food and Beverages Manager* yang melakukan pembaharuan menu-menu makanan serta minuman setiap bulannya di tiga lokasi bersama *Executive Chef* dan dua divisi dibawahnya yaitu *banquet* dan *outlet*.

Departement Front Office dikepalai oleh Doddy Saputro selaku *room division manager*. Departemen ini memiliki tanggung jawab atas setiap keinginan tamu seperti melakukan reservasi yang akan melakukan koordinasi dengan divisi reservasi dari departemen *Sales and Marketing*.

2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Marketing Communication berada dalam departemen *Sales and Marketing* Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Departemen *Sales and Marketing* dikepalai oleh Wenny Prasetyowati yang dibantu oleh *Senior Sales Manager* Novia Aseany dan *Sales Manager* Alful Laela. Divisi *sales* memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan penjualan atau *revenue* Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Kegiatan yang paling sering dilakukan adalah *sales call* ke berbagai perusahaan yang biasanya melakukan kegiatan *meeting, gathering* atau acara-acara lainnya di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Kegunaannya adalah untuk mempererat hubungan dengan para pemangku kepentingan perusahaan. Selain itu, divisi *sales* juga memiliki tanggung jawab dalam menarik para tamu yang ingin mengadakan pernikahan. Biasanya divisi *sales* berpartisipasi dalam *wedding expo* yang dilaksanakan oleh salah satu rekan kerja sama. Divisi *sales* juga melakukan koordinasi dengan divisi *banquet* untuk layout tata acara yang akan dilaksanakan berupa peralatan yang dibutuhkan saat kegiatan. Selain itu divisi *sales* juga melakukan koordinasi dengan divisi *food and beverages* dalam menu yang ditawarkan kepada para tamu mengenai acara yang akan diselenggarakan di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera.

Andi Nadia Damayanti selaku *Marketing Communication Manager* yang dibantu oleh Humaira Ryanaputri selaku *Assistant Public Relations Manager*. Penulis mendapatkan jabatan seorang *marketing communication trainee* dimana pekerjaan dalam divisi *marketing communication* berupa *online pr* dengan menggunakan seluruh media sosial dan official website untuk menyebarkan informasi kepada seluruh khalayak. Biasanya menggunakan media sosial untuk memberikan promo terbaru terhadap berbagai macam fasilitas, makanan dan minuman setiap bulannya. Tidak hanya itu, divisi *marketing communication* juga mengerjakan siaran pers serta *newsletter* mengenai kegiatan Hotel Mercure Serpong Alam Sutera serta hal-hal lainnya yang menyangkut aktivitas hotel. *Marketing communication* juga melakukan koordinasi terhadap setiap divisi yang ada

salah satu contoh kegiatannya berupa *customer relationship management* mengenai kartu anggota bersama divisi *front office* terhadap data para tamu yang menjadi anggota dan memberikan informasi terbaru mengenai jangka waktu menjadi anggota. Melakukan kegiatan *media relations* seperti *media monitoring*, *media clipping*, *media coverage*, kunjungan ke berbagai media serta penyusunan daftar media.

Tidak hanya itu, *Marketing Communication* juga melakukan sesi foto terhadap makanan dan minuman sebagai menu promosi baru setiap bulannya yang akan diperlihatkan melalui *newsletter*. *Newsletter* tersebut dibuat setiap tiga bulan kedepan. Koordinasi yang dilakukan terhadap setiap divisi yang memerlukan *public relations* dan *marketing communication* dalam melakukan kegiatannya. Salah satunya adalah mengecek setiap konten televisi, brosur, *flyer*, koran serta majalah baru yang ada di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Selain itu, pekerjaan lainnya adalah melakukan *partnership* terhadap perusahaan atau organisasi yang mau bekerja sama dengan pihak hotel terkait kegiatan yang akan diselenggarakan sesuai atau tidak dengan sudut pandang Mercure Serpong Alam Sutera. Dalam kegiatan atau acara yang diselenggarakan secara internal, tugas yang dimiliki adalah mendokumentasikan kelangsungan acara yang nantinya akan di publikasikan secara umum. Acara atau kegiatan yang dilakukan pihak eksternal apabila telah bekerjasama dengan pihak hotel, maka tugas seorang *marketing communication* adalah memastikan partisipasi pihak hotel sebagai *partnership* benar adanya seperti logo yang dicantumkan dalam banner, website ataupun *backdrop* acara.

Reservasi bertanggung jawab atas reservasi yang dilakukan oleh tamu baik melalui telepon, website atau bahkan agen perjalanan. divisi reservasi melakukan koordinasi bersama divisi resepsionis untuk memberikan berkas atau data para tamu yang berdatangan. Penulis berada di divisi *marketing communication* dibawah pimpinan *Marketing Communication Manager* bersama *Assistant Public Relations Manager*

yang membantu dalam kegiatan *public relations* Mercure Serpong Alam Sutera Hotels.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA