



### **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 Profil Perusahaan**

##### **2.1.1 Sejarah perusahaan**

Hotel Novotel adalah salah satu hotel bintang empat yang tergabung dalam grup Accor Hotels dari Perancis. Novotel sendiri memiliki 485 hotel di 58 negara yang berbeda dan terletak di pusat-pusat kota di berbagai Negara dan dekat dengan stasiun dan bandara, di distrik bisnis dan tujuan wisata utama.

Novotel membuka hotel pertamanya pada tahun 1965 dengan 62 kamar, masing-masing berukuran 25 meter persegi. Semuanya memiliki desain yang sama, dilengkapi kamar mandi, televisi, dan telepon. Hotel tersebut juga dilengkapi fasilitas ruang pertemuan, kolam renang, dan lahan parkir pribadi. Novotel juga memiliki program Planet 21 yaitu program yang dijalankan oleh Novotel sebagai bentuk kepedulian Novotel terhadap bumi.

**Gambar 2.1** Gedung Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada



Sumber: Draft Internal

Novotel Jakarta Gajah Mada dibangun pada tahun 2012 memiliki 23 lantai dan 230 kamar dan berada didalam kawasan *Green Central City* yang dimiliki oleh PT. Modernland Realty Tbk. Letak Novotel Jakarta Gajah Mada berada di Jakarta Barat serta dibangun di kawasan yang sangat strategis karena berada ditengah ramainya penduduk dan berdekatan dengan tempat berbisnis, tempat wisata, tempat kuliner dan juga tempat beribadah. Novotel Jakarta Gajah Mada dibangun satu komplek dengan gedung bersejarah yaitu Candra Naya yang menjadi salah satu ikon dari Novotel Jakarta Gajah Mada.

### **2.1.2 Novotel Values**

Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada mempunyai 4 nilai perusahaan yang menjadi fondasi dari hotel Novotel Jakarta Gajah Mada sendiri dalam melayani kebutuhan para tamu, berikut 4 nilai dari Novotel:

#### **2.1.2.1 Imagination**

*(Meaningful inspiration, creativity, enthusiasm, positive energy)*

Novotel tempat untuk memberikan inspirasi kepada para tamu, tempat untuk memunculkan kreatifitas para tamu, dan juga tempat yang memberikan energi positif kepada para tamu yang menginap di Novotel Jakarta Gajah Mada.

#### **2.1.2.2 Respect**

*(Mutual consideration, sincere relationships, social dan environmental responsibility)*

Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada sangat menghormati budaya-budaya yang ada di Jakarta dan lingkungannya, kemudian Novotel Jakarta Gajah Mada juga sadar dengan tanggung jawab sosial dan lingkungan bisa dilihat dari program Planet 21.

#### **2.1.2.3 Pragmatism**

*(Efficiency, adaptability, right balance between pleasure and price)*

Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada melakukan pelayanan yang terbaik untuk tamu agar tamu dapat beradaptasi dengan baik, dan merasa puas saat menginap serta melakukan kegiatan di hotel.

#### 2.1.2.4 *Enjoyment*

*(Pleasure and sharing)*

Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada menghibur para tamu melalui fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh Novotel Jakarta Gajah Mada seperti *Kids Corner*, *Le bar*, *Spa*, *Fitness*, *Kolam Renang* dan *Restoran* yang menghadirkan berbagai macam menu makanan.

### 2.1.3 Fasilitas Kamar Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada

Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada memiliki 23 lantai dan 230 kamar hotel dengan berbagai pilihan kamar, diantaranya: 192 *superior single / twin room*, 13 *premiere room*, 24 *superior suite room*, satu *suite premiere room*. Kemudian Novotel Jakarta Gajah Mada mempunyai kebijakan yaitu *free of charge* bagi dua anak yang berusia 16 tahun kebawah.

#### 2.1.3.1 *Superior single / twin bed room*

Kamar *superior room* adalah kamar standar yang dimiliki Novotel Jakarta Gajah Mada. *Superior room* memiliki total kamar yaitu 192 (dua kamar *disabled*), *superior room* mempunyai dua jenis kamar yaitu *single bed room* dan *twin bed room* pada *twin bed room* terdapat dua kamar yang disediakan untuk *disabled*, kamar tersebut di lengkapi dengan besi untuk berpegangan. Fasilitas yang ada di *superior room* adalah *AC*, *fire alarm*, *shower*, *wifi*, *LCD TV*, *mini bar*, *safe deposit box*, *hair dryer*, lemari baju, serta mendapatkan makan pagi.

#### 2.1.3.2 *Premiere Room*

Kamar *Premiere Room* memiliki total 13 kamar terdiri dari 11 kamar *King bed* dan dua kamar *Twin bed* dan *Premiere Room* berada di *Premiere Floor* lantai 22, tamu yang menginap di *Premiere Room* akan mendapatkan akses langsung ke *Premiere Lounge* dan tamu akan mendapatkan *coffee and tea time* pada jam 16.00 hingga 18.00. Fasilitas yang ada di *superior room* adalah *AC*, *fire alarm*, *shower*, *wifi*, *LCD TV*, *mini bar*, *safe deposit box*, *hair dryer*, lemari baju, serta mendapatkan makan pagi.

### 2.1.3.3 Superior suite room

Kamar *superior suite room* memiliki total 24 kamar dan mempunyai ruangan yang besar serta terdapat ruang tamu sendiri. Fasilitas kamar *superior suite room* meliputi AC, *fire alarm*, *shower*, *bathtub*, wifi, LCD TV, mini bar, *safe deposit box*, *hair dryer*, *tea and coffee pot*, lemari baju.

### 2.1.3.4 Suite premiere room

Kamar *suite premiere room* hanya memiliki total satu kamar ruangan yang berada di lantai 22 dan ruangan dalam kamar juga lebih besar dibandingkan dengan yang *premiere room*. Sama dengan *premiere room*, tamu yang menginap di kamar *suite premiere room* akan mendapatkan akses langsung ke *Premiere Lounge* dan tamu akan mendapatkan *coffee and tea time* pada jam 16.00 hingga 18.00. Fasilitas kamar *superior suite room* meliputi AC, *fire alarm*, *shower*, *bathtub*, wifi, LCD TV, mini bar, *safe deposit box*, *hair dryer*, *tea and coffee pot*, lemari baju.

## 2.1.4 Fasilitas Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada

Selain memiliki kamar yang nyaman Novotel Jakarta Gajah Mada memiliki berbagai macam fasilitas hiburan untuk tamu-tamu yang menginap. Fasilitas hiburan tersebut seperti : *Kids Corner*, *Le Bar*, *Spa*, 12 ruang *meeting*, *Fitness*, kolam renang, restoran *The Square* dan *Premiere Lounge*.

### 2.1.4.1 Kids Corner

*Kids Corner* adalah tempat untuk tamu yang membawa anak-anak. Jika anak-anak bosan karena menunggu orang tua mereka melakukan proses *check in* maka anak-anak bisa diajak ke *Kids Corner* dan anak-anak dapat bermain sebarang yang mereka inginkan di *Kids Corner*. Letak tempat *Kids Corner* ada di sebelah meja resepsionis dan dekat dengan ruang tunggu, jadi dapat lebih mudah memantau anak-anak para tamu yang sedang bermain. Anak-anak yang menginap di hotel jika bosan bermain di kolam renang bisa bermain di *Kids Corner*.

### 2.1.4.2 Le Bar

*Le Bar* adalah tempat yang nyaman dan mempunyai suasana yang santai untuk tamu hotel yang ingin mengobrol dengan kerabat sambil menikmati

berbagai macam *snack* dan minuman mulai dari alcohol dan non alcohol yang disediakan di *Le Bar*. *Le Bar* bertempat di lantai satu dan buka dari jam 07.00 pagi hingga jam 24.00 malam, jadi tamu bisa leluasa mampir di *Le Bar*. Selain menyediakan *snack* dan minuman, *Le Bar* juga menyediakan *live music* untuk menemani akhir pekan para tamu setiap hari jumat dan sabtu mulai dari jam 19.00 malam sampai dengan *midnight*.

#### 2.1.4.3 Ruang Meeting

Novotel Jakarta Gajah Mada memiliki 12 meeting ruang meeting di lantai tiga dan lima. Pada lantai tiga terdapat tiga ruang *meeting* yaitu Jakarta ballroom, Jakarta 1, Jakarta 2 dan Hanoi. Sedangkan untuk lantai lima, ruang *meeting* meliputi Kuala Lumpur, Manila, Eureka, Singapore, Bangkok, Pnom Penh, Rangoo, Vientine. Ruang-ruang meeting di Novotel Jakarta Gajah Mada biasanya dipakai untuk melakukan konferensi, seminar dan *gathering* yang berkapasitas di bawah 100 orang. Tetapi untuk Jakarta ballroom biasanya dipakai untuk event yang lebih besar seperti wedding, pameran atau *gathering* dengan kapasitas diatas 500 orang.

#### 2.1.4.4 Spa

*Spa* di Novotel Jakarta Gajah Mada adalah tempat bagi tamu yang ingin merelaksasikan tubuh mereka dengan berbagai *treatment*. Selain itu para tamu juga bisa melakukan *Spa* di kamar mereka hanya dengan menelepon nomor *extention Spa* yang ada di kamar. *Spa* Novotel Jakarta Gajah Mada terletak di lantai dua dan buka dari jam 08.00 pagi hingga jam 23.00 malam.

#### 2.1.4.5 Fitness

Fasilitas lainnya adalah tempat kebugaran jasmani yang disediakan oleh Novotel Jakarta Gajah Mada untuk para tamu yang menginap. *Fitness* di Novotel Jakarta Gajah Mada menyediakan fasilitas lainnya seperti loker, tempat *sauna* dan juga tempat *steam*. Para tamu bisa mengunjungi *Fitness* di lantai tujuh dan *Fitness* dibuka dari jam 06.00 pagi hingga jam 22.00 malam.

#### 2.1.4.6 Kolam Renang

Fasilitas lainnya yang di sediakan Novotel Jakarta Gajah Mada untuk tamu adalah kolam renang. Kolam renang di Novotel Jakarta Gajah Mada memiliki tiga tipe kolam yaitu kolam untuk orang dewasa, kolam untuk anak-anak dan kolam air hangat. Selain itu fasilitas yang disediakan oleh Novotel Jakarta Gajah Mada adalah adanya handuk dari hotel, *shower* untuk bilas, dan juga gazebo dan tempat duduk untuk bersantai di pinggir kolam. Fasilitas kolam renang bisa ditemui di lantai tujuh, dibuka dari jam 06.00 pagi hingga jam 22.00 malam.

#### 2.1.4.7 Restoran *The Square*

Restoran *The Square* Novotel Jakarta Gajah Mada memiliki berbagai macam hidangan mulai dari Indonesia sampai hidangan *international food* dan beraneka minuman. Kemudian restoran *The Square* selalu menyediakan makanan yang selalu *fresh* untuk makan pagi, makan siang dan makan malam. Restoran *The Square* bertempat di lantai enam dan restoran ini buka dari jam 06.00 pagi hingga jam 22.00 malam.

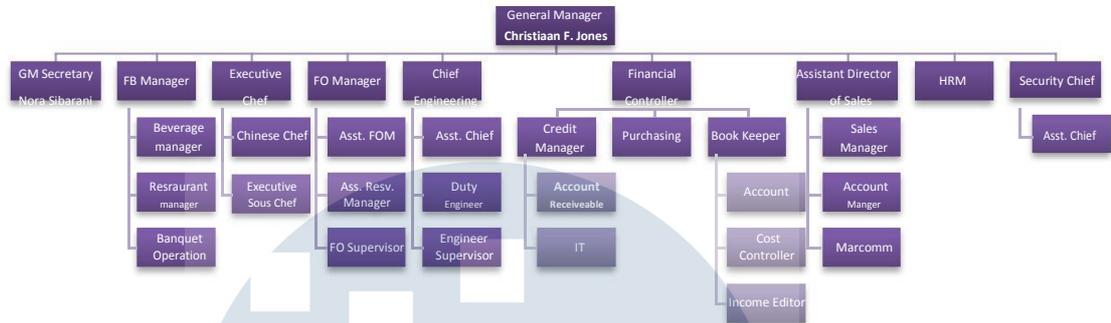
#### 2.1.4.8 *Premiere Lounge*

Novotel Jakarta Gajah Mada menyediakan *Premiere Lounge* yang dikhususkan untuk tamu yang menginap di *premiere floor*. *Premiere Lounge* menyediakan berbagai hidangan serta dan disediakan juga hiburan seperti komputer dan TV. *Premiere Lounge* berada di lantai 22.

### **2.1.5 Struktur Organisasi Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada**

Berikut adalah bagan struktur organisasi dari Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada yang terdiri dari jabatan tertinggi dan delapan Departemen di Novotel Jakarta Gajah Mada. Bagan dibawah memiliki struktur sebagai berikut:

## Bagan 2.1 Struktur Organisasi Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada



Sumber: HRM Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada (diolah oleh penulis)

Jabatan tertinggi di Novotel Jakarta Gajah Mada adalah *General Manager* yang dipimpin oleh bapak Christian F. Jones dan di damping oleh sekretaris *general manager* yang dipimpin oleh ibu Nora Sibarani. Setelah *General Manager* ada delapan departemen yaitu departemen *food and beverage*, *Kitchen*, *Front Office*, *Finance*, *Sales and Marketing*, *Human Resources Management*, *Engineering*, *Security*. Tugas masing-masing departemen adalah sebagai berikut:

### 2.1.5.1 DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE*

Memiliki tugas untuk mengatur ruangan yang akan dipakai untuk *meeting*, kemudian melakukan *set up* meja beserta marchandise dari Novotel seperti pulpen, *note book*, air mineral. Kemudian menyiapkan dan menyusun *snack* dari *coffee break*, serta menyiapkan teh dan kopi untuk para tamu yang hadir ke acara.

### 2.1.5.2 DEPARTEMEN *KITCHEN*

Memiliki tugas menyiapkan hidangan pagi, siang, dan malam untuk para tamu yang menginap atau yang memiliki acara di Novotel, kemudian departemen *kitchen* juga menyiapkan *coffee break* dan aneka *snack* untuk tamu yang memiliki acara di Novotel.

#### 2.1.5.3 DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*

Memiliki tugas memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu seperti mengurus data *check in* atau *check out* kamar tamu hotel, menerima keluhan atau saran dari tamu hotel, menangani permintaan-permintaan tertentu dari tamu hotel, dan memantau stok kamar.

#### 2.1.5.4 DEPARTEMEN *FINANCE*

Memiliki tugas mengelola perputaran keuangan setiap pemasukan dan pengeluaran hotel, kemudian mencatat setiap bukti-bukti pembayaran pengeluaran dan pemasukkan hotel Novotel Jakarta Gajah Mada.

#### 2.1.5.5 DEPARTEMEN *SALES AND MARKETING*

Memiliki tugas yaitu melakukan kunjungan perusahaan-perusahaan atau menghubungi perusahaan yang dituju melalui telepon (*sales call*) dan membangun relasi dengan perusahaan untuk mendapatkan tamu dari mereka. Kemudian melakukan branding dan promosi hotel.

#### 2.1.5.6 DEPARTEMEN *HUMAN RESOURCES MANAGEMENT*

Memiliki tugas yaitu melakukan *job recruitment* untuk orang-orang yang sedang mencari pekerjaan, kemudian melakukan seleksi kepada calon karyawan dengan mewawancarai mereka. Kemudian departemen HRM melakukan trainee-trainee bagi staf dan mengadakan event yang bertujuan membangun *relationship* antara karyawan. Mengurus absen dan form cuti dari seluruh karyawan.

#### 2.1.5.7 DEPARTEMEN *ENGINEERING*

Memiliki tugas untuk mengecek kerusakan pada listrik baik yang ada di kamar tamu maupun yang ada di fasilitas hotel. Kemudian jika ada acara di setiap ruang *meeting* maka *engineering* bertugas menyiapkan proyektor dan *sound system* yang ada di ruangan.

#### 2.1.5.8 DEPARTEMEN *SECURITY*

Memiliki tugas untuk menjaga keamanan seluruh hotel dan juga menjaga keamanan para tamu, mengecek setiap barang bawaan tamu dan melakukan monitoring pada ruangan *meeting* yang memiliki acara.

#### 2.1.6 Logo Perusahaan

Berikut adalah tampilan logo dari Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada. Keseluruhan logo dari Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada memiliki dominasi berwarna biru.

**Gambar 2.2** Logo Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada



Sumber: Twitter.com (@Novotel\_JGM)

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## 2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Bagan dibawah merupakan struktur dari DEPARTEMEN SALES AND MARKETING. Bagan dibawah memiliki enam bagian sebagai berikut:

**Bagan 2.2** Struktur DEPARTEMEN SALES AND MARKETING



Sumber: Draft Internal (diolah oleh penulis)

Departemen *sales and marketing* dipimpin oleh *assistant director of sales*, kemudian wakilnya diisi oleh *sales manager*, kemudian diikuti oleh *account manager banquet*, *account manager* dan *marketing communication*. Penulis sebagai trainee di hotel Novotel Jakarta Gajah Mada melakukan kerja magang dibawah pengawasan *assistant director of sales* dan *marketing communication*. Berikut adalah penjelasan mengenai tugas masing-masing posisi di departemen *sales and marketing*:

### 2.2.1 Assistant Director of Sales

Memiliki tugas menyusun kunjungan perusahaan untuk *sales* lainnya, membangun relasi ke perusahaan atau ke badan pemerintahan, menyusun target occupancy di hotel, menyusun strategi pemasaran, melapor pencapaian target bulanan ke *general manager*, melakukan *sales call* ke perusahaan atau ke badan pemerintahan, meningkatkan penjualan kamar, memonitor *budget* dari departemen, membuat *budgeting* tahunan, membuat ide-ide untuk branding dan promosi hotel, melakukan perbandingan harga, promo dan fasilitas dengan hotel competitor, memimpin meeting *sales and marketing*.

### 2.2.2 Sales Manager

Memiliki tugas untuk mendapatkan tamu dari perusahaan atau badan pemerintahan, memenuhi target pendapatan yang ditentukan, mengunjungi perusahaan dan badan pemerintahan, meningkatkan penjualan kamar, membantu *assistant director of sales* membuat *budgeting* tahunan, melakukan bisnis keluar kota untuk mengembangkan relasi lebih besar lagi, melakukan sales call ke perusahaan dan badan pemerintahan.

### 2.2.1 Account Manager Banquet

Memiliki tugas menangani klien yang berhubungan dengan *event*, *event* yang dimaksud seperti acara ulang tahun, *graduation* sekolah atau kuliah, acara *table manner*, acara pernikahan, *prom night*, dan acara lainnya. Kemudian *sales banquet manager* melakukan kontrol langsung ke acara-acara yang sedang berlangsung di hotel. Selain itu *account manager banquet* menjalin kerja sama dengan vendor-vendor event seperti *event organizer*, *wedding organizer*, vendor *bridal* dan vendor-vendor *event* lainnya. *Account manager banquet* juga menjalin hubungan kerjasama dengan departemen lain seperti *banquet* dan *kitchen* untuk kelancaran jalannya acara.

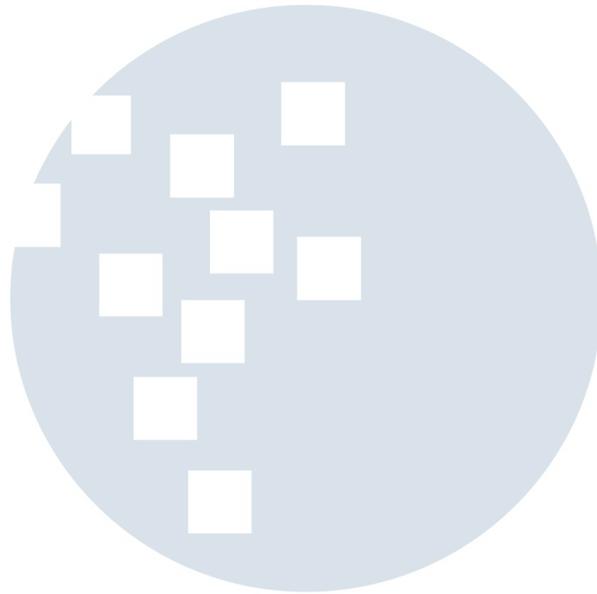
### 2.2.4 Account Manager

Memiliki tugas melakukan kunjungan ke perusahaan dan badan pemerintahan untuk mendapatkan tamu, melakukan *sales call* ke perusahaan dan badan pemerintahan, membuat laporan mingguan untuk diserahkan kepada *assistant director of sales*, melakukan *follow up* ke perusahaan-perusahaan yang sudah lama tidak berkunjung ke Novotel Jakarta Gajah Mada, melakukan negosiasi terhadap klien. *Account manager* tidak hanya melakukan sales call di dalam Indonesia, tetapi juga melakukan sales call ke luar negeri.

### 2.2.5 Marketing communication

Memiliki tugas mendesain *brand* Novotel Jakarta Gajah Mada untuk komunikasi internal maupun eksternal, membuat *daily activity*, menentukan strategi promosi dan media yang digunakan, melakukan update pada media sosial facebook, dan instagram, melakukan respon balik di media sosial facebook,

instagram, trip advisor dan media sosial lainnya, memantau trend yang sedang berkembang, memantau promosi dari hotel *competitor*, dan melakukan kerja sama dengan media *offline* maupun online.



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA