



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

HOTEL MERCURE SERPONG ALAM SUTERA

2.1 Profil Perusahaan

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera merupakan salah satu hotel di bawah manajemen Accor Hotels yang merupakan perusahaan multinasional Perancis yang terbesar pada tahun 1967 di Paris. Accor Hotels mengoperasikan dan memiliki sekitar 3.700 hotel di 5 benua dan di 92 negara dengan berbagai macam merek produk yang dimulai dari tingkatan ekonomis serta mewah di beberapa tempat strategis dan eksotis. Seperti yang sudah ditulis diatas, Accor Hotels menaungi banyak sekali merek produk di Indonesia, diantaranya adalah Ibis Budget dan Ibis Styles yang merupakan hotel ekonomis. Hotel Novotel dan Mercure yang berada di pertengahan. Hotel Pullman, Grand Mercure, Sofitel, Fairmont, M Gallery, All Seasons yang teratas.

Mercure Serpong Alam Sutera merupakan salah satu *brand* yang dimiliki oleh Accor Hotels yang terletak di Tangerang Selatan, Indonesia. Mercure Serpong Alam Sutera berdiri sejak 1 November 2013 dan merupakan hotel internasional berbintang empat satu-satunya yang berada di Jalan Alam Sutera Boulevard, Kav 23, Serpong Utara, Pakulonan, Tangerang Selatan, Banten 15325.

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* dan *Executive*. Tidak hanya itu, hotel tersebut dilengkapi berbagai macam fasilitas seperti *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*. Dilengkapi tiga ruang *meeting* yang terdiri dari *Morpho*, *Milbert* dan *Monarch*.

Mercure Serpong Alam Sutera memiliki restaurant bernama *Mint & Pepper* yang dipenuhi oleh hidangan internasional dan tradisional yang disiapkan oleh para koki dan tim dapur untuk sarapan, makan siang serta makan malam para tamu. Tidak hanya resto, Mercure Serpong Alam Sutera mempunyai 2 bar, *indoor* dan *outdoor*. *Mocca Lounge Bar* yang berada di dalam hotel dan *Maniz Pooldeck* di luar hotel bersebelahan dengan *Fitness Center* dan *Swimming Pool*. Pemandangan *Maniz Pooldeck* yang indah membuat tempat tersebut menjadi salah satu lokasi favorite tamu untuk berfoto dalam acara atau kegiatan apapun, seperti shooting untuk acara lokal di Tangerang.

2.1.1 Logo Perusahaan

Logo Mercure Serpong Alam Sutera, sama seperti dengan logo Mercure Hotels diberbagai macam negara dengan huruf M besar transparan yang bermakna ekspektasi oleh orang lain. Mercuresendiri identik dengan warna ungu yang berarti Mercure berpotensi untuk memenuhi ekspektasi setiap orang. Logo Mercure juga ditambahkan setiap lokasi hotel yang diletakan dibawah huruf M besar.

Gambar 2.1 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 imposible, 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.

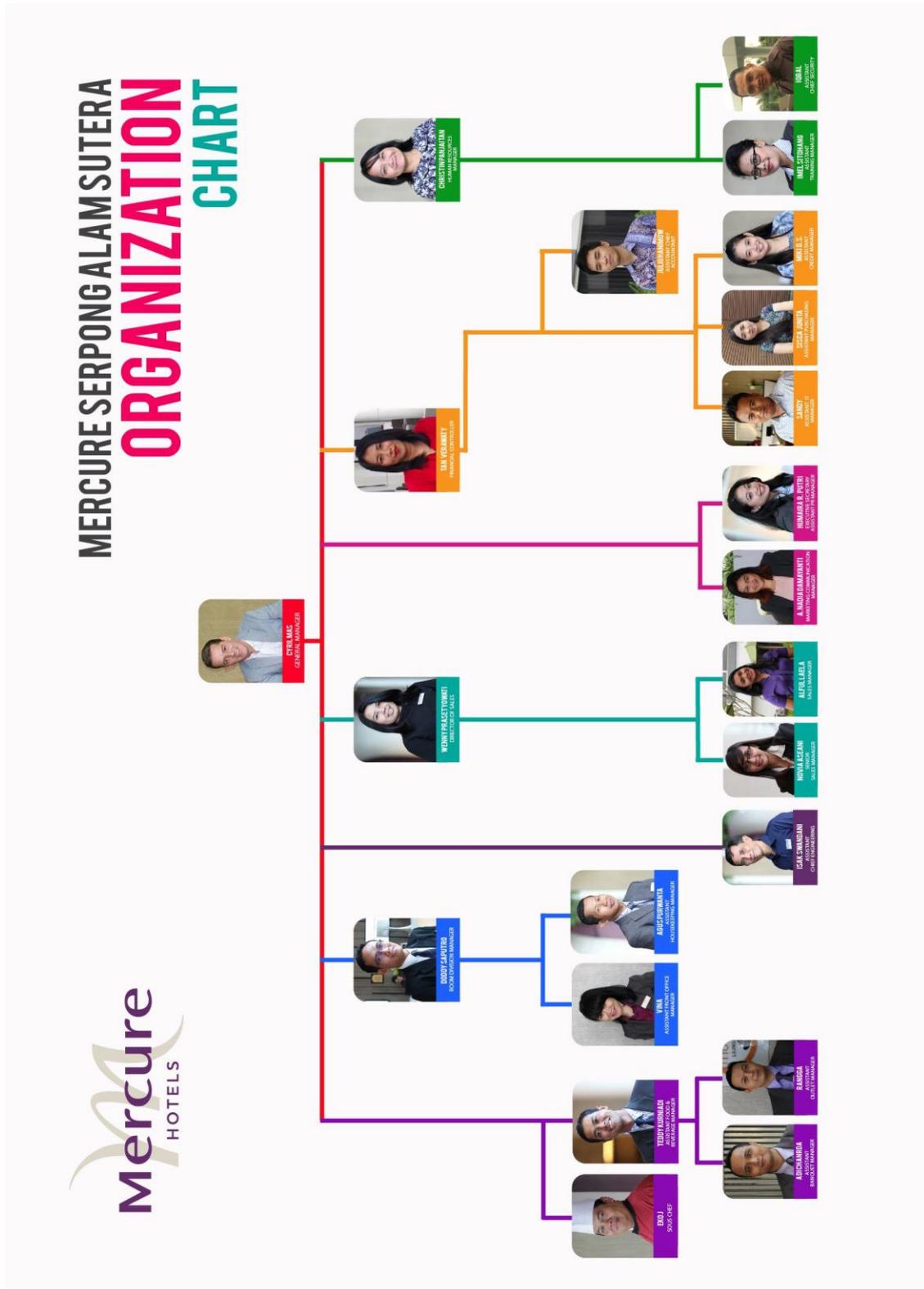
- *Spirit of Conquest*

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

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2.2 *Organization Chart* Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

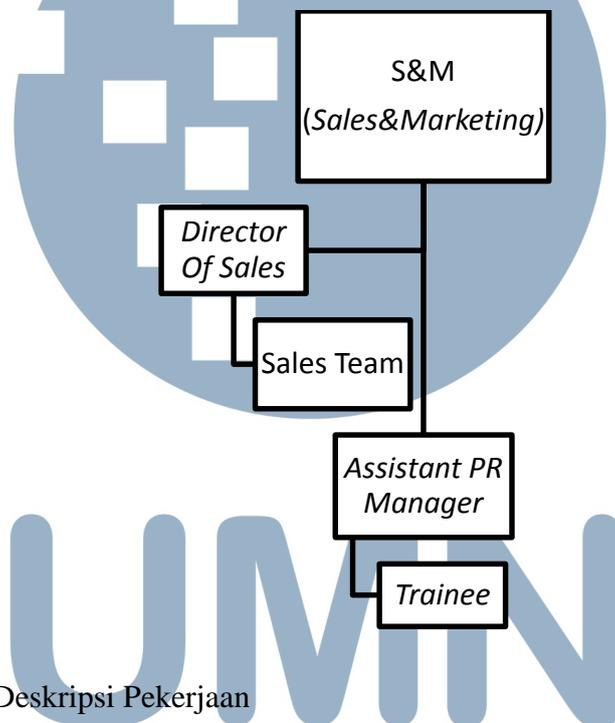


2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

2.2.1 Struktur Divisi

Public Relations berada di dalam departemen *Sales and Marketing* Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Adapun struktur divisi dalam *Sales and Marketing* di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera adalah sebagai berikut.

Bagan 2.1 STRUKTUR DIVISI S&M



2.2.2 Deskripsi Pekerjaan

Pekerjaan setiap divisi memiliki fungsi dan tugas yang berbeda, tetapi mempengaruhi satu sama lain dan saling melengkapi. Hotel Mercure Serpong Alam Sutera memiliki banyak divisi, salah satunya adalah *Sales and Marketing*. *Sales* dikepalai oleh *Director of Sales* dan *Marketing* dikepalai oleh *Assistant PR Manager* sekaligus *Executive Secretary*. Penulis dibimbing langsung oleh Humaira Ryanaputri selaku *Assistant Public Relations Manager*.

Walaupun berada di divisi yang sama dengan *Sales, Marketing* memiliki pekerjaan yang berbeda. Berikut adalah deskripsi pekerjaan masing-masing divisi berdasarkan struktur di atas.

a. *Assistant Public Relations Manager*

1. Melakukan *Online PR*
2. *Media Monitoring*
3. Membangun dan menjaga hubungan bersama publik dan media
4. Menyelenggarakan dan ikut serta dalam *events*
5. Menyiapkan *press release*
6. Melakukan barter atau kerjasama dengan pihak luar
7. Mempresentasikan *progress, profit* dan *loss* kepada *general manager* dan seluruh MOD
8. Mempublikasikan data lewat *website*
9. Menyusun *marketing plan* pertahun
10. Membuat *digital schedule* sosial media
11. Menghitung *coverage value advertising* dan PR
12. *newsletter*
1. dll.

b. *Trainee*

1. Membantu segala pekerjaan *Assistant Public Relations*
2. *Update social media* setiap hari
3. Melakukan *media* dan *social media monitoring*
4. *Update data membership*
5. Menyiapkan *press release*
6. Membuat *caption* untuk sosial media
7. Membuat presentasi *Profit & Loss Marketing* perbulan
8. Menghitung *revenue membership* perbulan
9. *Media clipping*
10. Menghitung *coverage value* dan membuat *coverage report*
11. Membuat *digital activities* per bulan
12. Berkontak atau berinteraksi dengan publik/tamu
13. Dokumentasi *event*
14. Membuat konten atau *wording* untuk *newsletter, flyer, dan brosur*
15. dll