



### **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

### PROFILE PERUSAHAAN

#### 2.1 Profil Swiss-Belhotel Mangga Besar

Pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata dan Telekomunikasi no. KM 27/PW30/MPPT/86 adalah “Suatu jenis akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.”

Dunia perhotelan adalah sebuah aspek bidang bisnis yang sangat besar dan meliputi banyak aspek bidang kerja. Karenanya, fungsi sebuah hotel tidak hanya memberikan pelayanan jasa penginapan tapi lebih mementingkan aspek jasa pelayanan. Semua pegawai hotel harus menunjukkan keramahtamahan agar tamu merasa nyaman dan betah. Sehingga tamu bersedia datang kembali untuk menginap di hotel ketika kunjungan berikutnya.

Apalagi di kota Jakarta yang terkenal sebagai salah satu kota pariwisata dan pusat bisnis yang paling diminati dan tersibuk di Indonesia. Perhotelan adalah bidang usaha yang cukup menjanjikan untuk berinvestasi. Persaingan semakin ketat sehingga setiap hotel harus mempunyai nilai tambah di mata tamunya.

Swiss-Belhotel Mangga Besar yang terletak di jalan kartini no 57 adalah salah satu hotel berbintang 4 (empat) yang berada di jantung kota Jakarta. Swiss-Belhotel Mangga Besar menyediakan fasilitas dan pelayanan dengan standar kelas internasional, tapi tidak lupa mengusung nuansa dan tradisi etnik Betawi yang kental dan erat kaitannya dengan kota Jakarta.

Dengan mengusung motto ‘*simply is best*’, Swiss-Belhotel Mangga Besar mempunyai desain minimalis dengan nuansa Betawi. Hal ini bisa dilihat dari desain hotel yang masih kental dengan suasana Betawi. Terlihat nyata dengan ukiran dan Pajangan di tiap sudut hotel, patung-patung sebagai ornamen hotel dan juga pakaian seragam dari para pekerja hotel masih mengusung tradisional Betawi.

Swiss-Belhotel Mangga Besar secara resmi berdiri dan melakukan peresmian pertama kalinya pada 2009. Pemilik atau *owner* Swiss-Belhotel Mangga Besar adalah PT Internusa Jaya Semesta.

Sementara pihak manajemennya dikelola oleh Swiss-Belhotel International yang berkantor pusat di The Blugreen Boutique Office, 2nd floor, Jl. Lingkar Luar Barat Kav. 88, Puri Kembangan, Jakarta, RT.6/RW.1, North Kembangan, Kembangan, West Jakarta City, Jakarta 11610.

Beberapa properti hotel yang dikelola oleh manajemen perhotelan Swiss-Belhotel Internasional antara lain :

- China
  - Swiss-Belhotel Changcun, Jilin
  - Swiss-Belhotel Hualun Hotel, Anhui
  - Swiss-Belhotel On The Park, Wuhan, Hubei
  - Swiss-Belhotel Lotus Lake, Wuhan
- Filipina
  - The Linden Suites, Manila
  - Swiss-Belhotel North Oriental Garden, Manila
- Vietnam
  - Mithrin Hotel Halong, Halong Bay
  - Hanoi Horison Hotel
  - Swiss-Belhotel Golden Sand Resort and Spa, Hoi An
  - Swiss-Belhotel Resort & Spa, Santra, Danang
- Indonesia
  - Swiss-Belhotel Medan
  - Hotel Ciputra, Jakarta
  - Swiss-Belhotel Mangga Besar, Jakarta (*opening* 2009)
  - Arion Swiss-Belhotel, Bandung
  - Hotel Ciputra, Semarang
  - Swiss-Belhotel Borneo, Banjarmasin
  - Swiss-Belhotel Borneo, Samarinda
  - Swiss-Belhotel Balikpapan, Kalimantan
  - Pat-Mase Villas, Jimbaran, Bali

- Swiss-Belhotel Bayview, Nusa Dua, Bali
- Swiss-Belhotel Makassar
- Swiss-Belhotel Maleosan, Manado
- Swiss-Belhotel Manokwari, Papua Barat
- Swiss-Belhotel Papua, Jayapura
- Ciputra Golf Family Club and Villas, Surabaya
- Swiss-Belhotel Solo, Jawa Tengah
- Swiss-Belhotel Silae, Palu, Sulawesi Tengah
- Malaysia
  - Swiss-Belhotel Golden Palm Tree
- Australia
  - Hotel Kurrajong, Canberra
  - The York by Swiss-Belhotel
- Kuwait
  - Swiss-Belhotel Plaza Kuwait
- Qatar
  - Swiss-Belhotel Doha
- United Arab Emirates
  - Swiss-Belhotel Resort & Spa, Sharjah
  - Gold Swiss-Belhotel Dubai
- Saudi Arabia
  - Swiss-Belhotel Resort & Spa Sharma
  - Sohar Beach by Swiss-Belhotel Oman

Dengan jaringan internasional yang dimilikinya, Swiss-Belhotel merupakan hotel yang cukup dikenal di mata nasional dan juga internasional. Referensi yang beragam menjadikan Swiss-Belhotel Mangga Besar menjadi hotel yang sangat padat pengunjung, baik untuk urusan bisnis ataupun untuk berlibur terutama.

Swiss-Belhotel Mangga Besar terletak di *central* Jakarta, bangunan hotel ini terlihat mewah. Swiss-Belhotel Mangga Besar merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berdiri pada tahun 2009 serta memiliki 29 lantai, 2 *restaurant* dan 246 jumlah kamar. Letak strategisnya berdekatan dengan

Monumen nasional, Pantai Ancol dan Pusat perbelanjaan Mangga Dua. Fasilitas kamar sangat memenuhi standar kenyamanan. Dengan interior desain yang modern dan minimalis dapat memastikan kenyamanan dan kepuasan para tamunya. Selain itu dengan 14 ruang pertemuan dalam berbagai ukuran dan tata letak termasuk dua ballroom dapat menampung hingga 2000 orang. Bangunan ini juga cocok di jadikan tempat untuk liburan, berbisnis dan acara pernikahan.

Tamu hotel yang menginap bisa menikmati fasilitas-fasilitas yang tersedia dalam tiap kamar dengan segala jenis tipe kamar. Fasilitas-fasilitas yang selalu ada di tiap kamar itu, antara lain :

- mesin pembuat kopi dan teh.
- pendingin ruangan.
- kotak penyimpanan.
- akses jaringan internet gratis.
- layanan kamar.
- kamar mandi pribadi.
- televisi layar LCD dengan satelit.

Selain itu Swiss-Belhotel Mangga Besar juga memberikan fasilitas-fasilitas lain bagi tamunya yang menginap. Fasilitas-fasilitas itu berupa area-area lain yang memberi nilai tambah untuk fasilitas hotel, yaitu :

- *Lounge* atau *bar*.
- Kolam renang utama.
- Restoran.
- Mesin ATM di area penginapan.
- Resepsionis 24 jam.
- Layanan *laundry*.
- Surat kabar harian.
- Area khusus merokok.
- Tempat parkir mobil.
- *Elevator*.
- Penitipan anak.

- Jasa tur.
- Layanan *shuttle*.
- Rantai eksekutif.
- Fasilitas ruang pertemuan.
- Layanan *valet*.
- Pusat kebugaran atau *gym*.
- Sauna.
- Pijat.

## 2.2 Logo Perusahaan

Merek atau merek dagang adalah tanda pembeda yang digunakan suatu badan usaha sebagai penanda identitasnya dan produk barang atau jasa yang dihasilkannya kepada konsumen, dan untuk membedakan usaha tersebut maupun barang atau jasa yang dihasilkannya dari badan usaha lain. Merek merupakan kekayaan industri, yaitu termasuk kekayaan intelektual. Secara konvensional, merek dapat berupa nama, kata, frasa, logo, lambang, desain bentuk, gambar, atau kombinasi dua atau lebih unsur tersebut. Di Indonesia, hak merek dilindungi melalui Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001. Karena itu, sebagai salah satu hotel yang berskala besar dan berstandar internasional, Swiss-Belhotel Mangga Besar mempunyai logo yang diharapkan bisa mewakili perusahaan. Selain itu, karena didukung oleh manajemen internasional dari Swiss-Belhotel, maka logo dari Swiss-Belhotel harus selalu dicantumkan setelah logo hotel sendiri. Logo manajemen yang diberikan pun disesuaikan dengan jenis hotel sendiri, yaitu bintang empat. Karena tiap jenis hotel, manajemen mempunyai logo manajemen yang berbeda untuk digunakan. Gambar logo dari hotel dan manajemen sendiri dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- Logo horizontal
- Logo vertikal

Jenis logo yang berbeda ini dapat digunakan sesuai dengan desain yang dibutuhkan. Ada beberapa aturan yang harus diperhatikan selama penggunaan logo hotel dan logo manajemen dalam suatu desain, yaitu :

- Bila logo hotel menggunakan logo horizontal, maka logo manajemen yang digunakan adalah juga logo horizontal.
- Bila logo hotel menggunakan logo vertikal, maka logo manajemen yang digunakan adalah juga logo vertikal.
- Bila digunakan posisi mendatar, logo hotel harus selalu berada di sebelah kanan, dan logo manajemen berada di sebelah kiri.
- Bila digunakan posisi menurun, logo hotel harus selalu berada di bagian atas, dan logo manajemen berada di bagian bawah.

Warna logo hotel dan logo manajemen bisa diubah menjadi warna monokrom disesuaikan dengan desain yang diperlukan.

### **2.2.1 Logo Perusahaan**

Gambar 2.1

#### **Logo Hotel Vertikal**



**Sumber : Data perusahaan**

Gambar 2.2

#### **Logo Manajemen Swiss-Belhotel Vertikal**



**Sumber : Data Perusahaan**

Gambar 2.3

### Logo Manajemen Swiss-Belhotel Horizontal



Sumber : Data Perusahaan

#### 2.2.2 Pengertian Logo Hotel

- Logo Hotel
  - Pemilihan nama hotel  
Pemilihan nama hotel “Swiss-Belhotel Mangga Besar ” berasal dari nama group pemilik hotel sendiri dan terinspirasi dari wilayah yang ditempati oleh bangunan.
  - Tipografi  
Pemilihan huruf (tipografinya) disesuaikan dengan jenis tulisan yang digunakan dalam tipografi huruf di logo Swiss-Belhotel selaku pihak manajemen.
  - Warna  
Pemilihan warna yang digunakan dalam lambang dan tulisan dari logo disesuaikan dengan warna logo dari logo manajemen Swiss-Belhotel International.
- Logo Manajemen
  - Visualisasi Logo

Gambar 2.4

#### Visualisasi Logo 2



Sumber : Website Swiss-Belhotel

Keterangan : Menunjukkan huruf ‘S’ dari kata Swiss

Gambar 2.5

### Visualisasi Logo 3



Sumber : Website Swiss-Belhotel

Keterangan : Menunjukkan huruf 'B' dari kata Belhotel

➤ Kata Swiss

Kata Swiss berasal dari nama negara dari pembangun jaringan manajemen perhotelan. Kata ini juga diambil berhubungan dengan kepopuleran bisnis dunia industri perhotelan Swiss yang merupakan negara yang cukup dikenal dengan industri perhotelannya.

➤ Kata Belhotel

Kata Belhotel merupakan singkatan dari *Beautiful Hotel*, dimana tujuan utama dari manajemen perhotelan ini adalah membangun hotel-hotel yang cantik, indah dan baik untuk lingkungannya.

➤ Kata *International*

Kata *International* menunjukkan bahwa manajemen perhotelan ini sudah memasuki dunia internasional dengan mempunyai banyak cabang hotel yang tersebar di dunia.

➤ Warna

Untuk pemilihan warna dari logo, dipilih sesuai dengan warna bendera negara Swiss. Warna merah juga dipilih oleh Swiss-Belhotel karena menurut kepercayaan dan kultur budaya Asia, khususnya negara China, warna merah bisa menunjukkan tentang kesuksesan, kemakmuran, dan juga kebahagiaan.

➤ Tanda ®

Tanda ® yang ada setelah lambang logo manajemen berarti *registered*. Hal ini menandakan bahwa Swiss-Belhotel adalah suatu merek dagang yang sudah

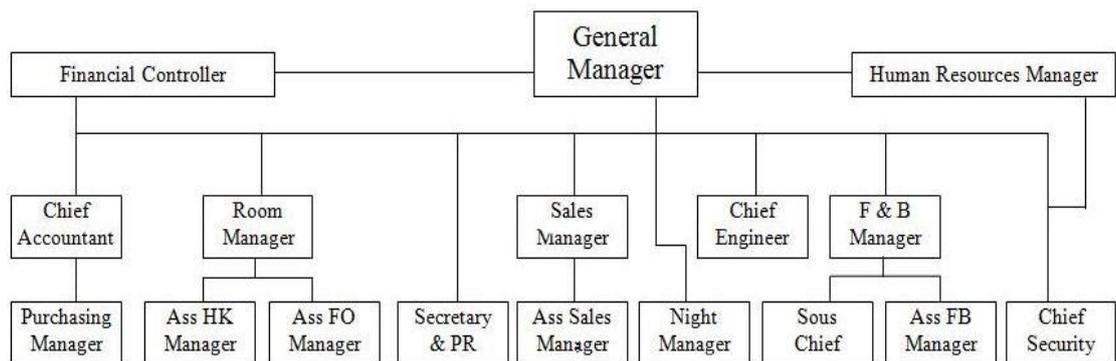
dipatenkan dan sudah terdaftar secara resmi dan diakui oleh dunia internasional.

### 2.3 Struktur Perusahaan

Sebuah perusahaan besar haruslah mempunyai struktur instansi agar susunan jabatan, penempatan karyawannya dan aliran tanggung jawabnya bisa menjadi teratur. Begitu pula dengan Swiss-Belhotel Mangga Besar. Sebagai perusahaan yang cukup berkembang, Swiss-Belhotel Mangga Besar sudah mempunyai struktur organisasi yang teratur. Struktur instansi ini bertanggung jawab secara langsung ke pihak *owner* dan juga manajemen. Struktur instansi Swiss-Belhotel Mangga Besar digambarkan sebagai berikut:

Bagan 2..1

#### Struktur Instansi Swiss-Belhotel Mangga Besar



Sumber : Data Perusahaan

Keterangan :

- Barisan pertama adalah bagian *Executive Coordinator (EXCO)* yang adalah bagian paling tinggi di perusahaan. Semuanya berpusat pada *Grand Manager* yang dalam posisi tertinggi dan mempunyai tanggung jawab langsung kepada pihak pemilik dan manajemen hotel.
- Barisan kedua adalah Kepala Bagian A (*Dept Head A*) yang membawahi tiap bagian/divisi lagi di perusahaan.
- Barisan ketiga adalah Kepala Bagian B (*Dept Head B*) yang membantu Kepala Bagian A dalam membawahi tiap bagian/divisi di perusahaan.

- Struktur Divisi/Humas

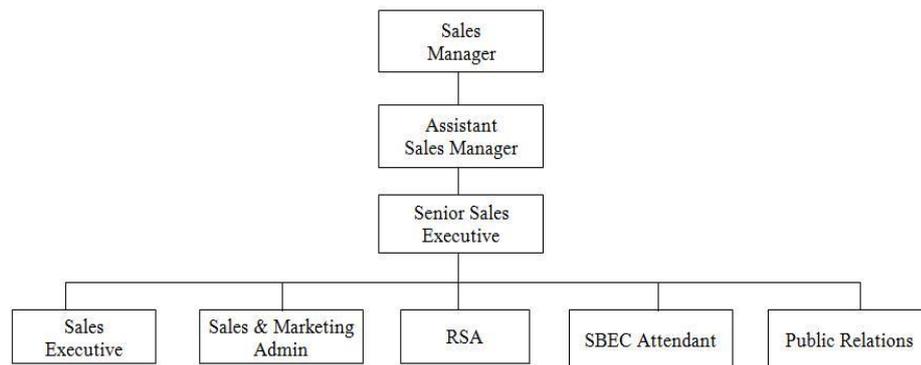
Divisi *Public Relations* yang ada di Swiss-Belhotel Mangga Besar belum mempunyai divisinya secara tersendiri. Bahkan saat ini posisi *Public Relations* Swiss-Belhotel Mangga Besar merangkap dengan posisi *marketing communications*.

Secara struktural, posisi *Public Relations* yang ada di Swiss-Belhotel Mangga Besar berada langsung di bawah bagian *sales & marketing*. Bagian *sales & marketing* terdiri dari 8 bagian, yaitu : *Sales Manager*, *Assistant Sales Manager*, *Senior Sales Executive*, *Sales Executive*, *Sales & Marketing Admin*, *RSA*, *SBEC Attendant* dan *Public Relations*.

Berikut adalah struktur organisasi untuk instansi *Sales & Marketing* yang ada di Swiss-Belhotel Mangga Besar :

Bagan 2.2

**Struktur Divisi Sales & Marketing Swiss-Belhotel Mangga Besar**



Sumber : Data Perusahaan & Informasi dari Pembimbing

Keterangan :

- Posisi *Sales Manager* saat ini masih kosong dan belum terisi.
- Posisi *Assistant Sales Manager* saat ini masih kosong dan belum terisi.
- Posisi *Senior Sales Executive* saat ini dipegang oleh Pak Evan.
- Posisi *Sales Executive* saat ini dipegang oleh Pak Daus, Pak Baron, Ibu Christy.
- Posisi *Sales & Marketing Admin* saat ini dipegang oleh Ibu Norma.
- Posisi *RSA* saat ini belum terisi.
- Posisi *SBEC Attendant* saat ini dipegang oleh Ibu Erisa.

➤ Posisi *Public Relations* dan *marketing Communications* saat ini dipegang oleh Ibu Atika Nurlia.

- Pembagian Kerja Bagian *Sales & Marketing*

Tiap jabatan memiliki fungsi dan tanggung jawabnya masing-masing. Berikut adalah pembagian kerja tim *sales & marketing* yang membawahi bagian *Public Relations*.

1. *Sales Manager*

- Mengkoordinasi tim *sales & marketing*
- Menyusun perencanaan paket istimewa yang ditawarkan hotel
- Menyusun *budget*
- Menyusun *business plan*
- Menyusun *action plan*
- Menyusun laporan mingguan

2. *Assistant Sales Manager*

- Membantu tugas dari *sales manager*
- Melakukan *Sales call*
- Menyusun perencanaan *credit facilities*

3. *Senior Sales Executive*

- Melakukan *Sales call*
- Mencari tambahan *customer* dari bagian *religion*
- Mengenalkan dan menawarkan *credit facilities*
- Mencari tamu yang hendak menggunakan *meeting room*

4. *Sales Executive*

- Melakukan *Sales call*
- Mencari tambahan *customer* dari pihak *travel agent*
- Mencari tamu yang hendak menggunakan *meeting room*

5. *Sales & Marketing Admin*

- Menyusun perencanaan kerja
- Mengumpulkan laporan harian dari tim *sales & marketing*
- Menyusun rekapitulasi tamu hotel
- Menyusun *hotel competitor*

- Memasukkan data laporan ke sistem komputerisasi perhotelan.
- Mengadakan presentasi laporan sales
- Menyiapkan *sales kit*
- Menyusun laporan mingguan

#### 6. RSA

- Menerima reservasi dari para tamu
- Menyusun rekapitulasi pemesanan kamar
- Menyusun laporan jumlah tamu tiap harinya
- Menerima konfirmasi dari para tamu

#### 7. SBEC *Attendant*

SBEC adalah singkatan dari Swiss-Belhotel *Executive Card*. Ini adalah produk dari pihak manajemen yang dijual kepada publik untuk menjadi anggota tetap/pelanggan dari Swiss-Belhotel.

Tugas SBEC *Attendant* adalah :

- Mengenalkan SBEC kepada publik
- Menawarkan SBEC pada tamu hotel
- Mencari *customer* baru sebagai anggota SBEC

#### 8. *Public Relations dan Marketing Communications*

- Menjalin hubungan baik dengan publik eksternal
- *Media Relations dan Media Monitoring*
- Menjalin hubungan baik dengan pihak *owner* dan manajemen
- Menyusun agenda promosi di majalah
- Membuat *press release* dan *press caption*
- Menyaring jenis-jenis penawaran untuk promosi yang masuk
- Merencanakan dan mengkoordinasikan *event-event* yang akan diadakan di hotel
- Distribusi promosi, misalnya : *image, flyers, interactive flyers, Dll*
- Selalu meng-*update* informasi untuk informasi hotel
- Pembuatan dan distribusi *voucher* dan souvenir hotel.