

BAB II

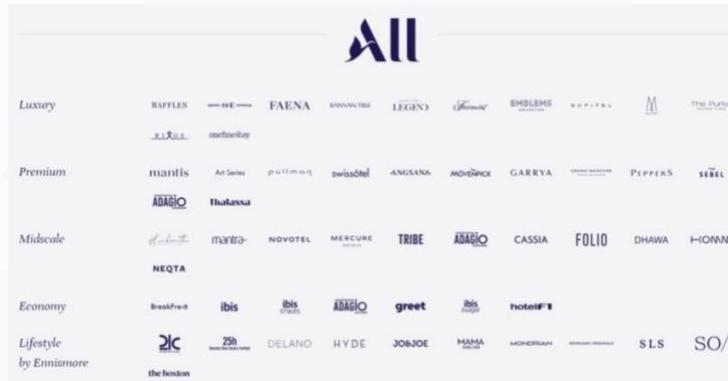
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Novotel Pekanbaru merupakan salah satu *brand* dari *Accor Group*, yang dimanajemenkan oleh PT Putra Mahkota Raya. Hotel ini didirikan oleh PT Putra Mahkota Raya pada 2016, dengan direktur utama Bapak Edison, dan direktur Bapak Kasman Mawar. Pemilik Novotel Pekanbaru (PT. Putra Mahkota Raya) ini terdiri dari 7 orang, yaitu Bapak Suman, Bapak Kasman Mawar, Bapak Edison, Bapak Angelo Fernandus, Bapak Anthony Melati, Bapak Alexander Ang, Bapak Richard Kennedy Melati, dan Bapak Ng See Yong. Novotel Pekanbaru merupakan hotel ke-16 yang didirikan oleh *Accor Group* sebagai *brand* hotel Novotel di Indonesia.

Novotel juga terkenal sebagai hotel yang cukup banyak tersebar di seluruh dunia termasuk negara Indonesia. Novotel sendiri terletak di beberapa kota, salah satunya adalah kota Pekanbaru. Novotel Pekanbaru didirikan dengan standar internasional, dengan tujuan dapat memberikan layanan akomodasi yang berkualitas tinggi kepada tamu yang berkunjung ke hotel dan fasilitas yang modern kepada tamu yang menginap, sesuai dengan standar kualitas yang dipegang oleh merek Novotel. Hotel ini merupakan salah satu hotel yang tergabung dalam jaringan hotel Novotel yang dikelola oleh *Accor Group*.

Accor Group sebuah perusahaan hotel multinasional yang berbasis di Prancis, yang memberikan pengalaman menginap dengan merek hotel dan *resort*. *Accor* didirikan pada tahun 1967 dengan Paul Dubrule dan Gerard Pelisson, dengan mendirikan hotel pertama yaitu Novotel Lille – Lesquin. Yang pada akhirnya, seiring bertambahnya waktu dan perkembangan zaman, sekarang Novotel sudah tersebar dimana-mana dan memiliki jaringan hotel yang luas diseluruh dunia, bahkan sampai mengakuisisi beberapa hotel saat memasuki pasar yang berbeda. *Accor* juga dibagi menjadi beberapa segmen, yaitu:



Gambar 2.1: Klasifikasi Merek Hotel Accor
 Sumber: <https://all.accor.com/a/en.html>

Berikut merupakan berbagai merek berdasarkan segmen pelanggan:

- *Luxury* (mewah): Raffles, Fairmont, Sofitel, *One Fine Stay*, Faena
- *Premium* (premium): Mantis, Pullman, Swissotel, *Grand Mercure*
- *Midscale* (menengah): Novotel, Mercure, Tribe, Adagio Original
- *Economy* (ekonomis): Ibis, Ibis *Styles*, HotelF1, *Breakfree*
- *Lifestyle* (gaya hidup): 25h, Museum Hotel, Mondrian, SLS



Gambar 2.2: Logo Novotel Pekanbaru
 Sumber: Novotel Pekanbaru (2024)

Setiap logo Novotel selalu dilengkapi dengan nama wilayah pada bagian bawah logo tersebut, sehingga apabila dilihat dari gambar di atas, logo tersebut merupakan logo Novotel Pekanbaru. Logo Novotel merupakan logo yang sudah ditetapkan dari *Accor Group*, untuk hal mengenai pengesahan warna Novotel yang

disesuaikan dengan standarisasi perusahaan yaitu berwarna biru donker atau *navy*. Novotel Pekanbaru memiliki tujuan untuk memberikan sebuah pengalaman tak terlupakan kepada para pengunjung, layaknya seperti menginap di rumah, Novotel Pekanbaru memberikan pelayanan terbaik untuk pengunjungnya dapat merasakan dan nyaman.

<i>Strength</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Terletak di lokasi yang strategis - Memiliki <i>brand</i> yang kuat, merupakan bagian dari <i>Accor Group</i>. - <i>Hospitality</i> yang sangat baik - Kredibilitas yang kuat serta fasilitas yang cukup lengkap dibanding kompetitor lainnya
<i>Weakness</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Harga kamar yang cukup tinggi - Standarisasi perusahaan yang cukup monoton
<i>Oppurtunity</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Pemanfaatan teknologi seperti <i>check-in</i> secara <i>online</i> - Pertumbuhan ekonomi yang meningkat - Paket khusus dengan harga <i>special</i> untuk <i>event</i> atau <i>occasion</i> tertentu.
<i>Threat</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Persaingan yang cukup ketat dengan kompetitor hotel bintang empat lainnya - Penurunan pengunjung pada saat pandemi yang menyebabkan menurunnya ekonomi

Tabel 2.1: SWOT Novotel Pekanbaru
Sumber: Novotel Pekanbaru (2024)



Gambar 2.3: Bangunan Novotel Pekanbaru
Sumber: Informasi Perusahaan (2024)

Berikut gambar di atas merupakan bangunan Novotel Pekanbaru yang terletak di Jalan Riau, No. 59, 28154 Pekanbaru, Riau. Hotel ini terletak ditempat yang strategis, berada di tengah pusat kota, bersebelahan dengan Mall Ciputra Seraya, dan bersebrangan dengan Pekanbaru *Exchange*. Berjarak sekitar dua puluh menit dari Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, dan dikelilingi dengan berbagai lokasi hiburan/perbelanjaan.

Tidak hanya itu, Novotel Pekanbaru memiliki jumlah 150 kamar, dengan restoran yang selalu terbuka sepanjang saat atau biasa disebut *Food Exchange All Day Dining* yang terletak di lantai tiga, juga terdapat *Molecule Gastro Bar*, *Gourmet Bar*, *Kids corner* yang terletak di *lobby hotel*, *swimming pool* yang terletak di lantai tiga bersamaan dengan restoran, pusat kebugaran yang berlokasi di lantai tiga, *meeting room* yang terletak di lantai lima, *SPA Inbalance* yang terletak di lantai enam, dan *Grand Ballroom* serta *VIP Room* yang terletak di lantai tujuh.

Terdapat empat tipe kamar yang disediakan oleh Novotel Pekanbaru, yaitu:

<i>Room Type</i>	<i>Size</i>	<i>Available For</i>	<i>Detail</i>
<i>Superior</i>	28 m2/301 ft2	DBB (<i>Double Bed</i>)	<i>Smoking and</i>

		TWB (<i>Twin Bed</i>)	<i>Non-Smoking</i>
<i>Superior with Sofa</i>	32 m2/344 ft2	DBB (<i>Double Bed</i>) TWB (<i>Twin Bed</i>)	<i>Smoking and Non-Smoking</i> , Hanya 1 kamar/lantai
<i>Deluxe</i>	28 m2/301 ft2	DBB (<i>Double Bed</i>) TWB (<i>Twin Bed</i>)	Hanya <i>Non-Smoking</i> , <i>Balcony</i>
<i>Junior Suite</i>	56 m2/602 ft2	DBB (<i>Double Bed</i>)	Hanya <i>Non-Smoking</i> , <i>Private Living Room</i> , Hanya Tersedia 2 Kamar

Tabel 2.2: Tipe Kamar Novotel Pekanbaru
Sumber: Informasi Perusahaan (2024)

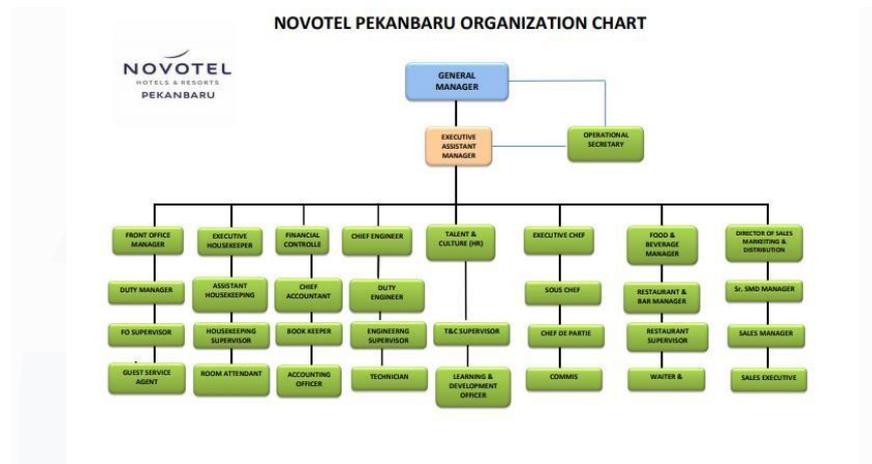
2.1.1 Visi Misi

Visi dari Novotel Pekanbaru adalah untuk menjadi *benchmark* dan *trendsetter* di Pekanbaru untuk hotel berbintang 4.

Misi hotel Novotel Pekanbaru adalah melayani setiap tamu dengan semangat *Heartist* dan selaras dengan *tagline brand* Novotel, yaitu “*Time is on your Side*”.

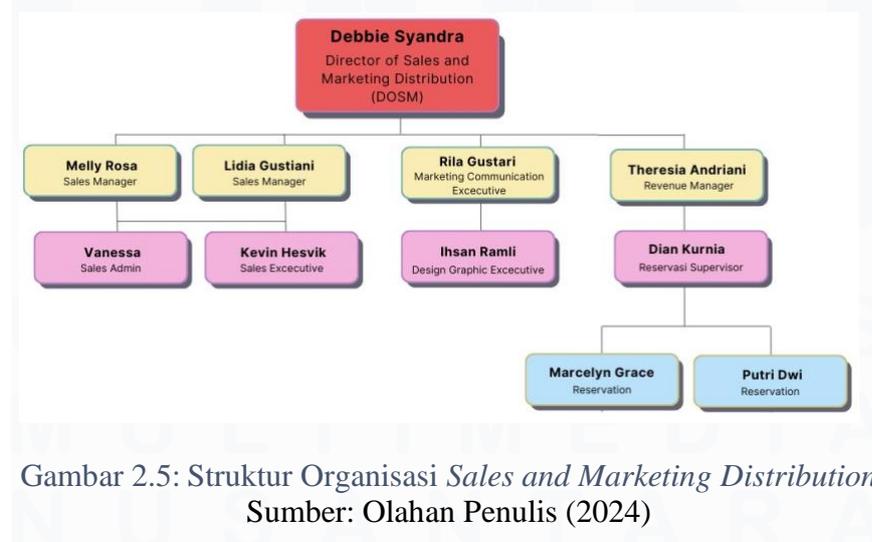
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Novotel Pekanbaru terdiri dari berbagai departemen dan divisi yang berbeda-beda sesuai dengan fokus pekerjaan masing-masing, contohnya seperti *F&B Department* yang merupakan salah satu bagian dari hotel yang memiliki tanggung jawab mengenai kebutuhan pelayanan dalam menyiapkan serta menyajikan makanan dan minuman untuk tamu hotel. Terdapat juga departemen lain yang bersama mengelola hotel seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Assistant Financial Controller*, *Engeenering*, *Talent & Culture*, *Chef*, dan *Sales and Marketing Distribution*.



Gambar 2.4: Struktur Organisasi Perusahaan
 Sumber: Informasi Perusahaan (2024)

Terdapat departemen yang ditempati oleh penulis selama masa magang, yakni *Sales and Marketing Distribution Department* (SMD) yang dikepalai oleh Ibu Debbie Syandra. Pada departemen ini terdapat tiga divisi, yaitu divisi *Sales*, *Marketing* yang terdiri dari *Marketing Communication* dan *Graphic Design*, serta *Distribution* yang terdiri dari *Revenue* dan *Reservation*. Penulis sendiri bergabung ke dalam divisi *Sales and Marketing* yang terdiri dari tim *Sales dan Marketing Communication*.



Gambar 2.5: Struktur Organisasi *Sales and Marketing Distribution*
 Sumber: Olahan Penulis (2024)

Departemen *Sales dan Marketing Distribution* Novotel Pekanbaru bertanggung jawab dalam penjualan dan pemasaran jasa akomodasi yang disediakan oleh hotel. *Sales* berperan dalam memberikan penawaran kepada calon klien untuk menambah penjualan. Menurut Siswanto (2017), penjualan merupakan langkah seorang *sales* untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai yang hal dan kebutuhan yang diharapkan, guna untuk dapat memberikan manfaat yang menguntungkan baik kepada *sales* maupun pelanggan.

Untuk *Marketing*, lebih detailnya adalah *Marketing Communication* merupakan aktivitas pemasaran yang menggunakan berbagai media massa untuk mempromosikan produk atau jasa suatu perusahaan, dengan tujuan dapat mencapai keinginan pelanggan serta menambah pendapatan perusahaan (Kennedy & Soemanagara, 2005). Sehingga *Marketing Communication* Novotel Pekanbaru memiliki bertanggung jawab untuk segala jenis pemasaran hotel, baik dari promosi melalui *social media* sampai dengan penawaran kerja sama Novotel Pekanbaru dengan media massa atau *influencer*, guna untuk menarik perhatian calon klien atas promosi yang kita sampaikan melalui pemasaran tersebut.

Divisi *Distribution* dari departemen ini merupakan gabungan dari divisi reservasi dan *revenue*, yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan kelancaran operasi hotel dan memaksimalkan pendapatan. Reservasi bertanggung jawab untuk pemesanan kamar (Sambodo & Bagyono, 2012), lalu menurut Soemarno (2012), reservasi merupakan pemesanan tempat yang dilakukan oleh oleh pelanggan sebelum pelanggan tersebut datang. Sedangkan *revenue* bertanggung jawab untuk mendistribusikan persediaan produk atau jasa kepada konsumen dengan harga dan waktu yang tepat (Kimes, 2004).

Departemen *Sales and Marketing Distribution* ini akan bergerak untuk mencari calon klien, memenuhi keinginan klien, dan berusaha mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk informasi lebih lanjut, berikut merupakan pembagian tim beserta penjelasan mengenai *job desc* dari setiap divisi dalam departemen *Sales and Marketing Distribution* di Novotel Pekanbaru.

- *Director of Sales and Marketing Distribution (DOSM)*
Sebagai pemimpin tertinggi dalam tim penjualan, pemasaran, dan distribusi, menetapkan strategi dan target penjualan pemasaran, mengawasi kinerja tim penjualan, pemasaran, dan distribusi, menganalisis target pasar penjualan agar dapat mencapai target penjualan, serta mengembangkan dan memelihara hubungan yang baik dengan mitra bisnis dan klien.
- *Sales*
 1. *Sales Manager (SM)*
Menganalisis kinerja penjualan, membuat *monthly report sales*, menghitung *revenue* pendapatan *sales* setiap bulan, memimpin dan memotivasi *sales executive*, melaksanakan aktivitas penjualan untuk mencapai target, melaporkan kegiatan penjualan kepada DOSM.
 2. *Sales Executive (SE)*
Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, menyediakan informasi produk atau jasa kepada pelanggan, melaporkan kemajuan penjualan kepada atasan.
 3. *Sales Admin (SA)*
Menyusun laporan penjualan, memantau stok produk, menyebarkan segala jenis kontrak yang telah disetujui oleh klien kepada seluruh departemen hotel, dan mengelola *data base* perusahaan.
- *Marketing*
 1. *Marketing Communication Executive (Marcom)*
Membangun hubungan dengan *influencer*, *media*, dan pihak terkait, melaksanakan strategi komunikasi pemasaran untuk meningkatkan citra *brand* dan penjualan, serta mengelola kampanye pemasaran melalui media *offline* dan *online*.
 2. *Graphic Design*
Membuat desain grafis untuk keperluan pemasaran, promosi, dan *branding*, berkolaborasi dengan *marketing communication* untuk memastikan pesan yang ingin disampaikan sudah sesuai dengan

pemasaran dan merek, serta mengembangkan materi promosi melalui brosur, pamflet, *signage*, dan media promosi lainnya dalam perusahaan.

- *Distribution*

1. *Revenue Manager*

Menganalisis data penjualan dan tren pasar agar dapat memprediksi permintaan tamu dan menerapkan strategi *revenue management* untuk memaksimalkan target pendapatan hotel

2. *Reservasi Supervisor*

Memimpin dan mengawasi tim reservasi, dapat memastikan bahwa seluruh reservasi dapat berjalan dengan baik, membuat laporan mengenai kinerja reservasi kepada *revenue manager*, bekerja sama dengan *revenue manager* untuk mencapai target pendapatan hotel.

3. *Reservasi*

Menerima dan memproses reservasi dari berbagai media saluran, seperti telepon, email, dan agen travel. Memastikan akurasi data reservasi, termasuk dengan tanggal keberangkatan dan kedatangan, tipe kamar, dan informasi tamu.