



### **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 Sejarah Perusahaan



Gambar 2.1 Logo 3 (tiga) *brand* dan slogan Zuri Hospitality Management

Zuri Hospitality Management (ZHM) merupakan sebuah Perusahaan Management Hotel Group / manajemen *Hotel Chain* nasional yang berpusat di Pekanbaru, Riau yang memiliki dan mengelola beberapa Hotel dan *Resort* dengan status mulai dari Bintang 1 sampai bintang 5 yang tersebar mulai dari Pekanbaru, Duri, Dumai, Jababeka, Palembang, Padang, Jakarta, Bangka, Bali dll.

Awal mulanya perusahaan ini bergerak di bidang kontraktor dan developer, hingga akhirnya pada tahun 1996, diberikan kesempatan dan kepercayaan dari para investor untuk membangun Hotel Grand Zuri yang pertama di Jl. Teuku Umar No. 7, Pekanbaru, dan mengelola hotel itu sendiri. Namun, dengan adanya krisis ekonomi pada tahun 1998, proyek pembangunan sempat terhenti, dan baru mulai kembali beroperasi pada tahun 2003.

Di mana sampai saat ini sudah ada tiga *brand* yang ditawarkan oleh Zuri Hospitality Management, yakni 'The Premiere' dengan posisi bintang 4 dan bintang 5, 'Grand Zuri' dengan posisi bintang tiga dan bintang empat, serta 'Zuri Express' yang merupakan smart hotel dengan posisi bintang 3 ke bawah.

Hotel Grand Zuri pertama berdiri pada tahun 2003 di Pekanbaru, Riau yang awalnya berbintang 3, namun kemudian beberapa tahun belakangan di-*upgrade* menjadi bintang empat dengan total 132 kamar. Tanggal 9 September 2011, manajemen membuka Hotel Zuri Express di Palembang yang merupakan hotel yang kedelapan. Di tahun 2012, Zuri Hospitality Management kembali melebarkan sayapnya dengan membuka Grand Zuri BSD, Grand Zuri Lahat, Zuri Express Lippo Cikarang, Zuri Resort Cipanas dan Grand Zuri Padang di penghujung tahun. Lalu tanggal 1 Juni 2013, telah dibuka properti ke-14 dari ZHM yaitu Grand Zuri Malioboro Jogjakarta.

Desain interior dan eksterior bangunan hotel yang modern dan minimalis menjadi salah satu ciri khas dari Zuri Hospitality Management, serta didukung dengan beberapa fasilitas yang lengkap seperti *swimming pool, health club, lounge, 24 hours room service, laundry dan dry cleaning service, ruang meeting, business centre, non smoking room, WiFi, TV LCD 32 inchi, multi channel satelite LCD, electronic key card system*, dan lain sebagainya.

Komitment ZHM adalah untuk selalu melayani, berinovasi, berkreaitivitas dan selalu berupaya menjadi yang terdepan dalam jasa *Hospitality*. Oleh karena itu, Zuri Hospitality Management memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu dan pastinya akan memberikan kenyamanan dan pengalaman yang tak terlupakan sesuai dengan slogan “We Know How To Please You“.

Berdiri di bawah naungan Zuri Hospitality Management, Grand Zuri Hotel BSD City didirikan pada 16 Juni 2012 di kawasan BSD City, Serpong, Tangerang. Hotel berbintang empat ini terletak di Jl Pahlawan Seribu Kavling Ocean Walk Blok CBD Lot.6 BSD City. Serpong Tangerang Selatan 15322, Banten- Indonesia. Grand Zuri BSD City berada di kawasan yang strategis karena berdekatan dengan shopping centre Mall Teras Kota, BSD Square, Ocean Park, juga berada tidak jauh dari RS Eka Hospital, The Breeze *dining & entertainment center*, juga berada di lokasi yang mudah untuk mengakses Bandara Soekarno Hatta dan tol lingkar luar (JOR). Selain

karena lokasi yang strategis, Grand Zuri BSD City memiliki peluang bisnis yang tinggi karena merupakan satu-satunya hotel bintang empat yang berada di kawasan BSD City. Dengan slogan ‘Together We Stand, Together We Strong’, Grand Zuri BSD City mengutamakan kerjasama, loyalitas, dan integritas dalam setiap kegiatan manajemen mereka.

### 2.1.1 Filosofi Logo

Logo merupakan salah satu elemen identitas bagi sebuah perusahaan atau organisasi tertentu yang dijadikan sebagai diferensiasi antara perusahaan yang satu dengan perusahaan lainnya. Dengan begitu, logo dibentuk dengan pertimbangan seperti memilih tipe tulisan, gambar, simbol, warna, dan juga bentuk yang dapat digunakan untuk merepresentasikan perusahaan atau organisasi tertentu, sesuai dengan citra yang ingin dibangun oleh perusahaan tersebut. Berikut penulis lampirkan gambar logo dari Hotel Grand Zuri BSD City, sebagai berikut:



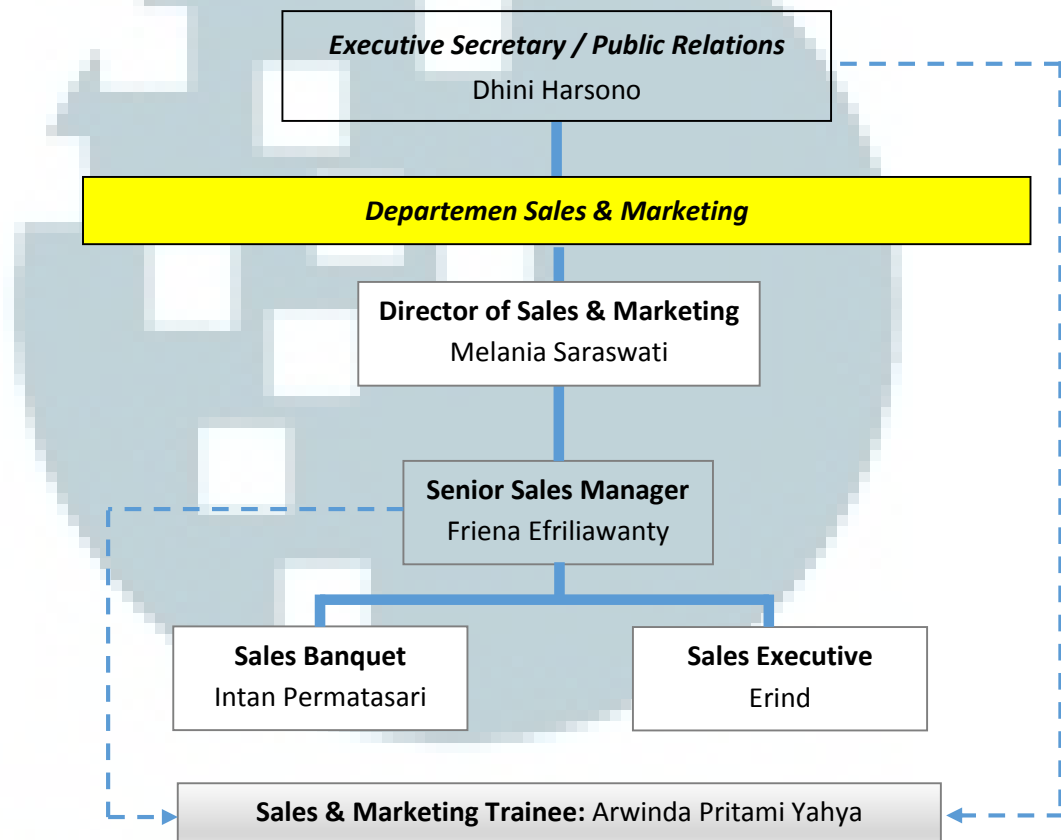
Gambar 2.2 Logo Hotel Grand Zuri BSD City

Makna dari nama Grand Zuri sendiri berasal dari kata “Grand” yang menggambarkan tingkat kelas hotel Grand Zuri BSD City sebagai hotel berbintang empat. Sedangkan kata “Zuri” diambil dari Kitab Weddah yang berarti suatu sarana yang indah atau *Heaven* (surga). Kemudian “BSD City” yang tertulis setelah “Grand Zuri” menjelaskan lokasi hotel yang terletak di Jalan Pahlawan Seribu Kavling Ocean Walk Blok CBD Lot. 6 BSD City, Banten – Indonesia.

Dengan begitu, jika makna logo tersebut digabungkan akan memberi arti bahwa Grand Zuri BSD City merupakan hotel yang besar di antara segala sarana indah dari kompetitornya di area BSD City.

### 2.1.2 Struktur Organisasi Grand Zuri BSD City

Penulis melampirkan dua buah struktur organisasi yang terdiri dari, struktur organisasi dari Departemen Sales & Marketing, serta struktur organisasi dari Grand Zuri BSD City yang terlampir pada lembar selanjutnya. Berikut penulis lampirkan struktur organisasi dari Departemen Sales & Marketing, sebagai berikut:



Bagan 2.1 Struktur Kedudukan dan Koordinasi

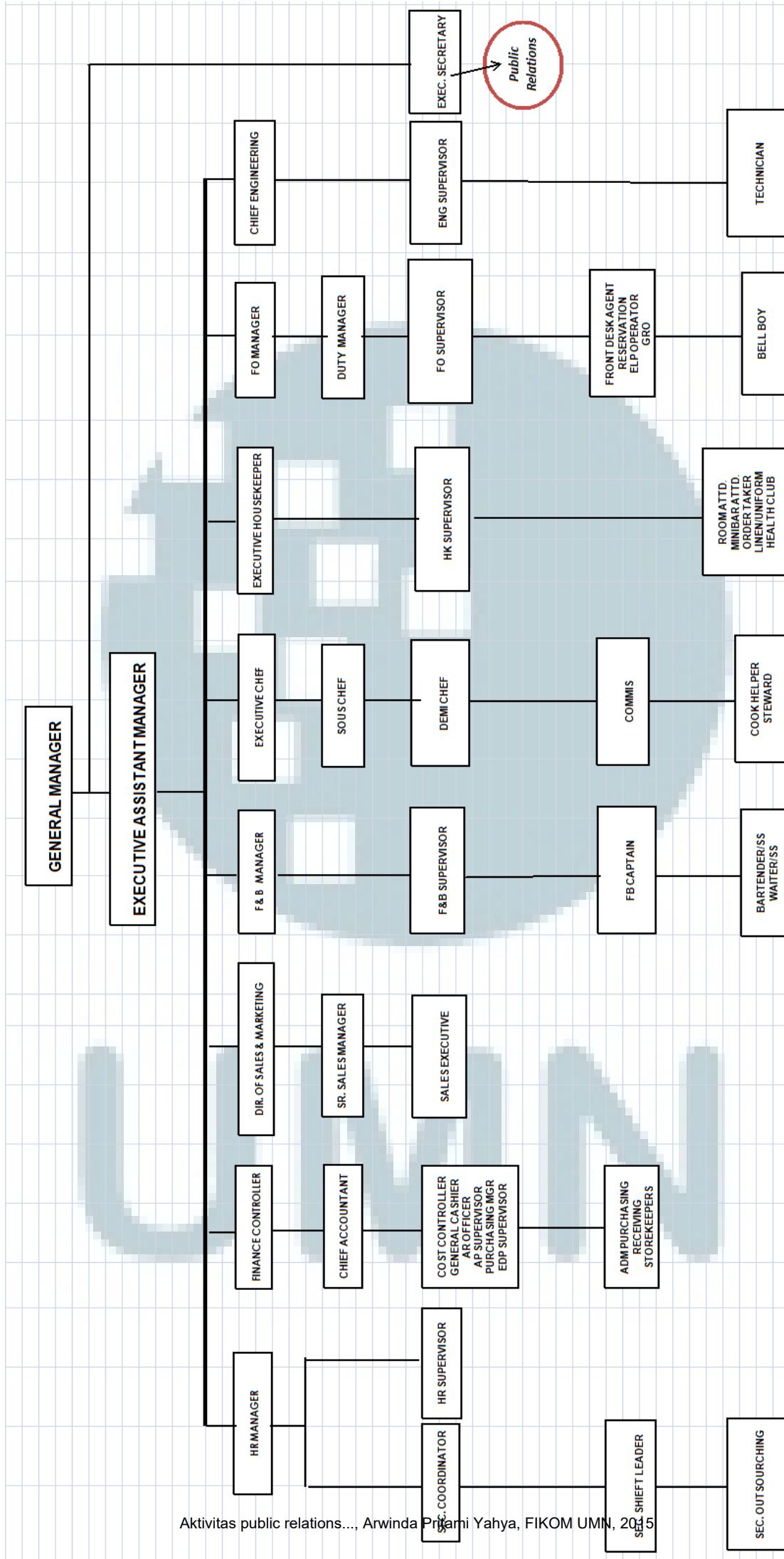
*Executive Secretary* selaku pengemban peran dan fungsi *public relations*, juga turut serta mengawasi aktivitas pada Departemen *Sales & Marketing* terkait beberapa kegiatan, seperti promosi, penawaran, kerjasama, dan *sponsorship*. Kedua pihak saling berkoordinasi untuk dapat memberikan *feedback* yang sama, baik kepada pihak internal perusahaan maupun pelanggan.

Departemen *Sales & Marketing* di Grand Zuri BSD City untuk sementara memiliki 4 (empat) jabatan, dimana *Senior Sales Manager* menjadi mentor atau pembimbing lapangan penulis selama melakukan praktik kerja magang. Hal tersebut dikarenakan Director of Sales & Marketing di Grand Zuri BSD City baru bergabung sejak 5 Februari 2015, dan juga Senior Sales Manager sudah berada di Grand Zuri BSD City sejak berdirinya hotel tersebut. Dengan demikian, *Senior Sales Manager* menguasai betul informasi, data, dan manajemen dari Hotel Grand Zuri BSD City.

Agar peran serta posisi Departemen *Sales & Marketing* – tempat penulis melakukan praktik kerja magang – dapat dipahami lebih jelas, maka penulis lampirkan struktur organisasi Hotel Grand Zuri BSD City, sebagai berikut:



U  
M  
N



Tabel 2.1 Struktur Organisasi Hotel Grand Zuri BSD City

### 2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Setiap perusahaan atau organisasi pasti memiliki visi dan misi untuk mendukung tujuan dan target bisnis perusahaan. Visi merupakan tujuan utama yang hendak dicapai oleh perusahaan tersebut, sedangkan misi merupakan cara yang perlu dicapai oleh perusahaan sebelum mencapai objektivitas perusahaan. Sama halnya dengan Zuri Hospitality Management, visi dan misi diperlukan untuk mencapai target dan tujuan perusahaan. Adapun visi yang dimiliki oleh Zuri Hospitality Management adalah:

“Menjadi *Hotel Chain Plus* Nasional yang membanggakan dengan kualitas internasional.”

Sedangkan misi dari Zuri Hospitality Management yaitu:

1. Mengembangkan dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia Indonesia bidang perhotelan yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa serta menciptakan lapangan kerja.
2. Mengembangkan bisnis perhotelan yang dikau keberadaannya baik nasional maupun internasional.
3. Melakukan kerjasama yang sinergis dengan lingkungan baik dalam bidang sosial, budaya, maupun lingkungan hidup sekitarnya.
4. Memberikan kontribusi kepada pemerintah daerah dengan meningkatkan PAD dan penyediaan lapangan kerja.
5. Senantiasa berkeaktivitas dan membuat inovasi-inovasi baru agar dapat memberikan pelayanan dan keuntungan terbaik bagi semua pihak.

### 2.1.4 Fasilitas Akomodasi

Sebagai hotel bintang empat, Grand Zuri BSD City menawarkan lima tipe fasilitas akomodasi, dimana kuantitas dari masing-masing tipe kamar berbeda. Dengan total 132 kamar, baik untuk tipe kamar smoking ataupun non-smoking, seluruh tipe kamar dilengkapi dengan fasilitas standar *Superior Room* seperti LCD TV beserta siaran internasional, penyejuk ruangan (AC), akses internet Wi-Fi, dan *minibar*. Hanya saja



untuk tipe ruangan di atas Superior Room dilengkapi dengan fasilitas tambahan yang dijelaskan secara detail di bawah ini:

### 1. *Superior Room*

Jumlah keseluruhan dari tipe kamar ini adalah 120 kamar, yang terbagi menjadi masing-masing 60 kamar untuk kamar *twin share* dan *king* dengan ukuran seluas 24m<sup>2</sup>.



Gambar 2.3 Kamar *Superior King*

### 2. *Executive Room*

Jumlah keseluruhan dari tipe kamar ini adalah 8 kamar, yang terbagi menjadi 4 kamar *Executive Twin* dan sisanya *Executive King*, dengan ukuran kamar seluas 29m<sup>2</sup>.



Gambar 2.4 Kamar *Executive King*

### 3. *Deluxe Room*

Jumlah keseluruhan dari tipe kamar ini adalah 2 kamar, yang terdiri dari kamar *twin share* dan *king* dengan ukuran seluas 36m<sup>2</sup>.

#### 4. *Junior Suite*

Jumlah keseluruhan dari tipe kamar ini adalah 6 kamar, yang terbagi menjadi masing-masing 3 kamar untuk *Junior Suite Twin* dan *Junior Suite King* dengan luas kamar 48m<sup>2</sup>.



Gambar 2.5 Kamar *Junior Suite King*

#### 5. *Presidential Suite*

Tipe kamar ini hanya tersedia 1 ruangan saja, karena memiliki fasilitas yang paling lengkap, seperti dapur, ruang tamu dan balkon. Dengan luas kamar 78m<sup>2</sup>, ruangan ini dapat dijadikan sebagai ruang meeting kapasitas mencapai 10 orang.



Gambar 2.6 Kamar *Presidential Suite*

### 2.1.5 Fasilitas MICE dan Layanan

Di samping menyediakan fasilitas akomodasi, Grand Zuri BSD City juga menyediakan fasilitas lain guna menunjang aktivitas bisnis dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Adapun fasilitas yang disediakan adalah *Ballroom*, 7 (tujuh) ruangan rapat (*meeting room*), *business center*, dan berbagai fasilitas umum lainnya, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Mulia 1 / *Ballroom*

Mulia 1 atau *Ballroom* merupakan salah satu fasilitas yang dimiliki oleh Grand Zuri BSD City yang biasa digunakan untuk keperluan dengan kapasitas besar seperti, pesta pernikahan, pesta ulang tahun, acara lamaran, *anniversary*, khitanan, *gala dinner*, dan *gathering*. Luas dari Mulia 1 adalah 315m<sup>2</sup>, dengan kapasitas maksimum 300 orang.

#### 2. Mulia 2

Mulia 2 merupakan salah satu dari tujuh tipe *meeting room* yang dimiliki oleh Grand Zuri BSD City. Setiap ruang meeting dapat diatur menggunakan *set up* ruangan yang berbeda, dimana masing-masing memiliki kapasitas maksimum yang beragam. Luas dari Mulia 2 adalah 180m<sup>2</sup>, dengan kapasitas maksimum 150 orang. Adapun tipe set up ruangan yang tersedia adalah *U-Shape*, *V-Shape*, *Classroom*, *Round table*, *Theater*, dan *standing party*.

#### 3. Mulia 3

Mulia 3 merupakan ruang *meeting* dengan ukuran ruangan sedang, dengan detail luas 105m<sup>2</sup> yang memiliki kapasitas maksimum 80 orang.

#### 4. Mulia 4

Mulia 4 merupakan ruang *meeting* dengan ukuran ruangan sedang, dengan detail luas 90m<sup>2</sup> yang memiliki kapasitas maksimum 75 orang.

5. Mulia 5

Mulia 5 merupakan ruang *meeting* dengan ukuran ruangan sedang, dengan detail luas 65m<sup>2</sup> yang memiliki kapasitas maksimum 40 orang.

6. Mulia 6

Mulia 6 merupakan ruang *meeting* dengan ukuran ruangan kecil, dengan detail luas 70m<sup>2</sup> yang memiliki kapasitas maksimum 40 orang.

7. Mulia 7

Mulia 3 merupakan ruang *meeting* dengan ukuran ruangan kecil, dengan detail luas 70m<sup>2</sup> yang memiliki kapasitas maksimum 40 orang.

8. Mulia 8

Mulia 3 merupakan ruang *meeting* dengan ukuran ruangan kecil, dengan detail luas 42m<sup>2</sup> yang memiliki kapasitas maksimum 20 orang.

9. *Business Center*

*Business Center* merupakan ruang *meeting* dengan ukuran ruangan paling kecil, dengan detail luas 25m<sup>2</sup> yang memiliki kapasitas maksimum 5-8 orang.

10. *Cerenti Restaurant*

*Cerenti Restaurant* adalah restoran yang menyajikan sarapan dengan menu *buffet style*, dan juga *a'la Carte style* untuk makan siang dan juga malam. *Cerenti Restaurant* yang letaknya bersebelahan dengan *lobby*, kerap kali menampilkan *live cooking show* dengan varian menu yang berasal dari barat dan timur.



Gambar 2.7 *Cerenti Restaurant*

### 11. *Zuri Lounge*

Zuri Lounge merupakan sebuah lounge bar yang terletak di lantai dua yang menawarkan *wine*, *cocktail*, dan *mocktail*. Pada hari-hari tertentu, seringkali diadakan *live music* di Zuri Lounge untuk menambah kenyamanan pelanggan.



Gambar 2.8 *Zuri Lounge*

### 12. *Swimming Pool*



Gambar 2.9 *Swimming Pool*



13. *Fitness Center*



Gambar 2.10 *Fitness Center*

14. *Sauna & Spa*



Gambar 2.11 *Perlengkapan Alat Spa dari Zee SPA*

15. *Bike Rental*



Gambar 2.12 *Bike Rental*



Gambar 2.13 Gedung Grand Zuri BSD City

## 2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Meskipun Hotel Grand Zuri BSD City belum memiliki Departemen Public Relations, fungsi dan peran *public relations* tetap dijalankan, baik dalam Departemen Sales & Marketing, maupun oleh *Executive Secretary* selaku *Public Relations*. Kinerja dan aktivitas Departemen Sales & Marketing juga dipantau oleh *Executive Secretary* dari Hotel Grand Zuri BSD City.

Selama 4 (empat) bulan menjalani praktik kerja magang, penulis diberi kedudukan sebagai *trainee* pada Departemen Sales & Marketing. Dengan begitu, ruang lingkup pekerjaan yang dijalani oleh penulis cukup luas, namun tetap berkaitan dalam ranah disiplin ilmu *public relations*. Tujuan penempatan penulis pada Departemen Sales & Marketing adalah agar penulis dapat mengetahui aktivitas *public relations* yang dijalankan oleh internal Departemen Sales & Marketing.

Untuk mengetahui ruang lingkup kerja pada Departemen *Sales & Marketing*, berikut penulis lampirkan *job description* yang secara umum dijalankan oleh internal Departemen *Sales & Marketing*.

### 1. *Advertising*

- Bekerjasama dengan bagian IT / Design dalam membuat desain dan *wording* dalam keperluan publikasi.
- Membuat perencanaan kegiatan dengan pihak media, terkait *advertising placement*.
- Bekerjasama dengan departemen lain dalam membuat promosi untuk dipublikasikan.

### 2. *Direct Marketing*

- Melakukan *telemarketing* secara berkala, dengan menghubungi perusahaan untuk menginformasikan kondisi dan kegiatan hotel, menjalin relasi baik, serta untuk mendapat feedback mereka atas jasa yang digunakan di Grand Zuri BSD City.
- Melakukan *email blast* dengan cara mengirimkan promosi melalui *e-mail* kepada ratusan bahkan ribuan perusahaan secara bersamaan, dengan konten *e-mail* yang sama.
- Menerima permintaan dari perusahaan, maupun memberi penawaran kepada perusahaan, yang dilakukan setiap hari melalui telepon. Adapun kebutuhan dari tiap perusahaan berbeda, umumnya untuk kegiatan rapat, *gathering*, *interview*, maupun *launching product*.

### 3. *Interactive Marketing*

- Menggunakan media sosial seperti Facebook dan Instagram untuk menginformasikan aktivitas dan kegiatan Grand Zuri BSD City. Informasi yang disampaikan dapat berupa tulisan, artikel, maupun foto.
- Menggunakan *website* sebagai sumber informasi mengenai Grand Zuri BSD City. *Website* juga dapat digunakan untuk melakukan reservasi kamar.



#### 4. *Sales Promotion*

- Bekerjasama dengan departemen lain untuk membuat promosi terkait reservasi kamar atau *food and beverage*.
- Membuat program promosi terkait *food and beverage*, misalnya promo stempel F&B di Cerenti Restaurant Grand Zuri BSD City.

#### 5. *Public Relations*

##### a. *Media Relations*

- Memperbaharui database media
- *Media monitoring* secara berkala, dilanjutkan dengan *media clipping* untuk memisahkan artikel atau *press release*, dengan iklan.
- Media report dilakukan secara berkala untuk mendata berapa jumlah produk media tentang Grand Zuri BSD City, dan apa jenis produk media tersebut.
- Membuat *press release* mengenai informasi dan kegiatan yang dilakukan hotel.
- Mengirimkan *press release* kepada media yang bekerja sama dengan Grand Zuri BSD City.
- Memaksimalkan jangkauan media dengan melakukan siaran pers untuk mendukung kegiatan atau acara yang akan diadakan.
- Menyiapkan *press kit* menjelang siaran pers.
- Mengundang media untuk melakukan *company visit* dalam rangka menjalin relasi.
- Menawarkan special rate bagi media partner.
- Mengadakan sponsorship dan bekerjasama dengan media dalam menyelenggarakan acara.

##### b. *Employee Relations*

- Membangun komunikasi yang baik dengan seluruh karyawan

- Membuat 'Staff Party' yang merupakan kegiatan rutin bagi karyawan setiap 3 (tiga) bulan, dengan bekerjasama dan berkoordinasi dengan pihak HRD (*Human Resource Department*). Kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang lebih kondusif sekaligus memperlerat hubungan antar karyawan.
- Menginformasikan detail acara *meeting* (MICE) setiap hari, kepada seluruh departemen melalui memo internal, telepon, dan *e-mail*.

c. *Community Relations*

- Mengadakan program dan kegiatan bagi komunitas di sekitar Grand Zuri BSD City, untuk menjalin relasi baik dan menjaga loyalitas komunitas terhadap perusahaan.

d. *Customer Relations*

- Mengadakan program dan kegiatan bagi pelanggan atau tamu hotel, untuk menjalin relasi baik dan menjaga loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.
- Menginformasi dan mengedukasi pelanggan atau tamu yang mengunjungi hotel perihal kebutuhan *meeting*, *wedding*, atau *birthday*.

6. *Personal Selling*

- Melakukan *sales call* sebanyak 3-4 hari dalam seminggu yang dilakukan secara rutin. Kegiatan *sales call* bertujuan untuk memberi informasi mengenai produk dan jasa yang dimiliki hotel, kepada berbagai jenis perusahaan, baik yang telah menjadi *client*, maupun perusahaan yang menjadi target *client*.
- Melakukan *sales blitz* minimal 1 (satu) kali dalam sebulan dengan mendatangi tempat-tempat yang berpotensi, seperti kawasan

hiburan dan tempat umum lainnya. Sales blitz dilakukan guna menginformasikan promo maupun penawaran terbaru dari hotel.

- Menginformasi dan mengedukasi pelanggan atau tamu yang datang ke hotel untuk bertemu dengan *staff* bagian Sales & Marketing, terkait kebutuhan *meeting*, *wedding*, atau *birthday*.

#### 7. *Event & Sponsorships*

- Membuka peluang *sponsorship* dengan sejumlah perusahaan / organisasi / institusi.
- Mengadakan acara untuk memperingati perayaan tertentu, misalnya ulang tahun perusahaan, lebaran, tahun baru, dan sebagainya.



UMN