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.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

Novotel adalah sebuah merek hotel berskala menengah milik grup Accor. Novotel memiliki sekitar 400 hotel dan resort di 60 negara yang terletak di distrik-distrik keuangan dan destinasi pariwisata di sejumlah kota ternama dunia. Literatur secara lengkap mengenai sejarah, visi dan misi, serta struktur organisasi pada Hotel Novotel dapat diuraikan berikut dibawah ini:

2.1.1 Sejarah Hotel Novotel

Hotel Novotel merupakan salah satu hotel yang berada dalam jaringan ACCOR. Sebagai perusahaan *international* ACCOR memiliki ambisi membentuk perusahaan yang paling profesional dalam bidangnya dan memastikan posisi tersebut sebagai pemimpin di bidang pelayanan dan *service.*

Sejarahnya ACCOR didirikan di Perancis oleh Paul Dubrule dan Gerard Pellison. ACCOR diawali dengan sebuah hotel yang merupakan hasil peleburan di tahun 1983 dari grup Novotel SIEH yang didirikan pada tahun 1967 dengan usaha utama di bidang makanan / katering dan pelayanan *voucher* Jacquest Borel International. ACCOR kemudian berkembang dalam berbagai usaha restoran dan ketering untuk perusahaan , sekolah - sekolah , agen perjalanan , layanan *voucher* , sewa kendaraan dan akomodasi Kereta Api. Pada akhirnya inti bisnis ACCOR adalah grup manajemen hotel dengan *hotel chain* di setiap kategori pasar , mulai dari yang mewah sampai sederhana. Sedangkan bentuk usaha hotel ACCOR meliputi *Business* street , *leisure street* , serta *economy* street. Saat ini , ACCOR mempunyai 3500 hotel yang tersebar di 140 negara di seluruh dunia dengan didukung 145.000 orang karyawan. (Kustin, 2011, p.3).

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015

Novotel membuka hotel pertamanya pada tahun 1965 dengan 62 kamar berukuran 25m². Semuanya memiliki desain yang sama, dilengkapi kamar mandi, televisi, dan telepon. Hotel tersebut juga dilengkapi fasilitas ruang pertemuan, kolam renang, dan lahan parkir pribadi. Per 31 Desember 2009, Novotel memiliki 395 hotel dan resor di 60 negara seperti:

- Eropa : 266 hotel di 23 negara,
- Asia : 51 hotel di 11 negara,
- Pasifik : 34 hotel di 5 negara,
- Amerika Utara : 8 hotel di 2 negara,
- Amerika Selatan : 19 hotel di 6 negara,
- Afrika : 13 hotel di 10 negara
- Timur Tengah : 5 hotel di 3 negara

Dengan total kamar mencapai 71.872 buah. Dan Karyawannya berjumlah sekitar 30.000 orang. Di Indonesia, novotel terdapat di beberapa kota, diantaranya: Hotel Novotel Balikpapan, Hotel Novotel Bogor Golf Resort and Convention Center, Hotel Novotel Bali Benoa, Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences, Hotel Novotel Bangka Golf Resort and Convention Center, Hotel Novotel Bandung, Hotel Novotel Batam, Hotel Novotel Lombok, Novotel Surabaya Hotel & Suites, Novotel Palembang Hotel & Residence, Hotel Novotel Jakarta Mangga Dua Square, Hotel Novotel Solo, Hotel Novotel Lampung, Hotel Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, Hotel Novotel Grand Tarakan Mall, Hotel Novotel Yogyakarta, Hotel Novotel Semarang, dan Hotel Novotel Tangerang. Novotel terlibat dalam program sertifikasi lingkungan dan masyarakat Earth Check. Pada 22 Mei 2012, sudah 278 hotel Novotel yang ikut program ini Hotel-hotel Novotel memiliki kamar berukuran 25m², restoran dan bar, fasilitas ruang pertemuan, *gymnasium*, kolam renang, teras, taman, dan akses internet. Sejumlah hotel juga memiliki kamar dan suite eksekutif yang lebih besar. (Fadly, 2015, p.2).

Korporasi di kawasan Tangerang punya tempat alternatif baru untuk menggelar *meeting*. Belum lama ini, grup Accor telah merentangkan sayap

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015

bisnisnya di kota yang berjarak sekitar 27 kilometer dari Jakarta itu dengan membangun Novotel Tangerang City. Accor kembali mengoperasikan hotel di provinsi Banten, Novotel Tangerang, hotel dengan pelayanan bintang empat. Chief Operating Accor Malaysia, Indonesia & Singapura Gerard Guillouet mengatakan Novotel Tangerang merupakan hotel ke-85 yang dioperasikan oleh Accor di Indonesia. Hotel tersebut terletak dalam satu area di wilayah Tangcity Superblok, Kota Tengerang. Khusus di kawasan Banten, hotel ini menjadi hotel ke-4 yang dioperasikan oleh Accor, setelah Mercure Serpong Alam Sutera, Ibis Styles Jakarta Airport, dan Ibis Gading Serpong. (Ismail, 2015, p.1)

Novotel Tangerang City terletak di kawasan niaga Tangerang City (Tangcity) Superblock.Jl. Jend Sudirman No.1, Jalan Jendral Sudirman, Tangerang, Banten 15117, Indonesia +62 21 29679999. yang dilengkapi oleh *shop house*, perkantoran, *mall*, *apartment*, dan hotel. Untuk menuju ke Novotel Tangerang para tamu dapat mengakses melalui pintu tol luar Jakarta - Tangerang, ataupun melalui pintu tol TB simatupang-BSD dan untuk menuju ke airport hanya 20 menit atau hanya berjarak 12 km dari bandara Soekarno Hatta dan 20 km dari pusat kota Jakarta, Novotel Tangerang menjadi hotel bisnis dengan ikon gedung tertinggi pertama yang dilengkapi dengan fasilitas *MICE* dan kapasitas *Ballroom* terbesar di kota Tangerang ini yang siap melayani memenuhi kebutuhan para pelaku bisnis, yang berkapasitas untuk 2000 orang dengan nama *The Grand Ballroom* yang dilengkapi dengan area *pre-function* seluas 600 meter persegi. Lokasi Grand Ballroom Novotel Tangcity dirancang tanpa pilar, karpet mewah terhampar membalut lantai, dan langit-langit setinggi sembilan meter menjadikan ruangan ini lapang. Sebagai pemanis, plafon dihiasi rangkaian lampu kristal. "Lampu tersebut merupakan seni yang sengaja kami tempatkan pada *ballroom*," kata Windiarto, *General Manager* Novotel Tangerang City. Selain dilengkapi dengan panggung, proyektor, mikrofon, *sound system*, koneksi Internet, dan LCD *portable*, kelebihan lain *ballroom* ini adalah akses yang memudahkan pergerakan menuju *ballroom*. Tersedia tiga lift khusus menuju *ballroom* dan empat lift bagi tamu hotel yang ingin menuju *ballroom*. Dari area parkir (B5) juga tersedia lift yang dapat langsung

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015

menuju *ballroom*. The Grand Ballroom ini dapat memfasilitasi untuk acara *wedding, gathering,* atau *exhibition.* (Janti, 2014. P.1-7)

Hotel Novotel Tangerang bintang empat dibekali 266 kamar, tujuh ruang pertemuan, dan *ballroom* berluas 1.600 meter persegi untuk menggarap pasar MICE di Kota Tangerang yang akan selalu memenuhi pangsa pasar market Tangerang agar tidak perlu ke Jakarta dalam mencari ruangan besar dengan pelayanan yang baik dan secara konsisten untuk mengembangkan menjadi hotel yang mengedepankan kualitas layanan yang terbaik kota Tangerang. (Ernowo, 2015, p. 1-5)

2.1.1 Logo Novotel tangerang

Logo Novotel Tangerang adalah logo yang mempunyai *standard* dan juga warna yang sudah disahkan, yaitu membentuk kotak berwarna biru, lengkungan berwarna kuning dan bertuliskan daerah yang ditempatinya.

Gambar 2.1

Logo Novotel Tangerang

NOVOTEL TANGERANG CITY

Novotel adalah brand hotel *mid-scale* dalam jaringan Accor, operator hotel terkemuka di dunia, yang beroperasi di 92 negara dengan hampir 3.600 hotel dan 170.000 karyawan. Layanan berkualitas yang diberikan oleh Novotel secara

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015

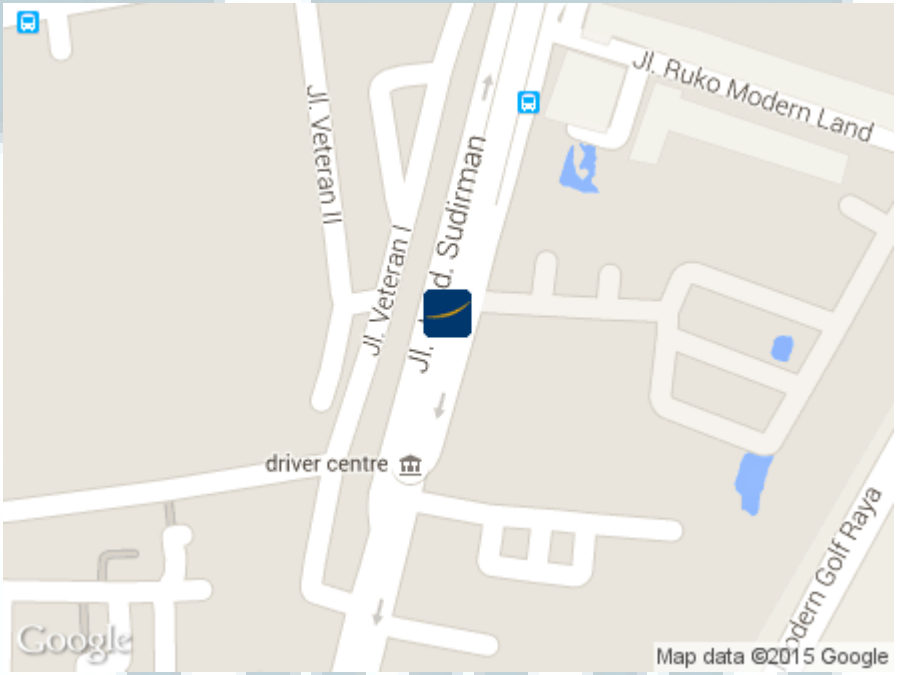
konsisten mendukung kenyamanan para tamu yang melakukan perjalanan bisnis maupun perjalanan wisata.

2.1.3 Lokasi Hotel Novotel Tangerang

Lokasi Hotel Novotel ini berjarak sekitar 2 menit berjalan kaki dari Pusat Perbelanjaan Tangerang City, dan sekitar 40 menit berkendaraan dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Anda dapat mencapai pusat kota Jakarta dengan berkendaraan sekitar 1,5 jam.

Gambar 2.2

Denah Lokasi Hotel Novotel Tangerang



Gambar 2.3

Map Master Plan Tangcity-HotelNovotel Tangerang

LEGEND :
A. Tangcity *Business Park***,** B. Tangcity *Mall***,** C. NOVOTEL**,** D. Sudirman *One***,** E. Amaris**,** E. *Park Plaza***,** G. Tangcity *Residence***,** H. Hutan Kota.

Hotel Novotel Tangerang bertaraf *international* yang dilengkapi *Diamond Ballroom*. Hadirnya Tangcity Superblock menjadi solusi gaya hidup urban - kerja, bisnis, gaul, rekreasi dan tinggal di satu area – untuk masyarakat dan para pebisnis di Tangerang dan sekitarnya. Inilah *landmark* baru kebanggaan masyarakat Tangerang dan sekaligus menginspirasi kota Tangerang menjadi kota metropolitan.

2.1.3 Fasilitas Hotel Novotel Tangerang

Hotel ini menawarkan restoran, kolam renang *outdoor*, dan pusat kebugaran. Akses Internet nirkabel gratis tersedia gratis. Fasilitas lainnya mencakup *bar/lounge*, *bar* tepi kolam renang, dan layanan kamar 24 jam.

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015

Hotel ini menawarkan restoran, jumlah kamar-266, pusat bisnis, pusat kebugaran/fasilitas fitnes, layanan *laundry/dry clean*, Bantuan *tour*/tiket dengan biaya tambahan untuk transportasi udara. Untuk pelayanan kamar (*Room*) dan Ruang pertemuan (*Meeting Rooms*) dapat di uraikan sebagai berikut:

1. *Rooms*

   Hotel Novotel Tangerang memiliki kamar 266 kamar yang terbagi dalam:

   a. 210 *Superior Room* dengan fasilitas:

      1) *LED TV with more than 50 local & International Channels*
      2) *Individual Controlled AC*
      3) *Free High Speed Wi-Fi*
      4) *In-Room Safety Box*
      5) *Top Quality Bed Sheet and Duvet*
      6) *Suite Bathroom with shower*
      7) *Minibar*
      8) *Room service 24hours*

   b. 39 *Executive Room* dengan fasilitas:

      1) *Docking IPod*
      2) *Expresso Coffee Maker*
      3) *LED TV with more than 50 local & International Channels*
      4) *Individual Controlled AC*
      5) *Free High Speed Wi-Fi*
      6) *In-Room Safety Box*
      7) *Top Quality Bed Sheet and Duvet*
      8) *Suite Bathroom with shower*
      9) *Minibar*
      10) *Room service 24hours*

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015

c. 17 *Executive Suite Room*

1) *Docking Ipod*
2) *Expresso Coffee Maker*
3) *LED TV with more than 50 local & International Channels*
4) *Individual Controlled AC*
5) *Free High Speed Wi-Fi*
6) *In-Room Safety Box*
7) *Top Quality Bed Sheet and Duvet*
8) *Living room*
9) *Suite Bathroom with shower*
10) *Suite Bathroom with bathtub*
11) *Minibar*
12) *Room service 24 hours*

2. Tipe Kamar

Setiap kamar didesain dengan elegan dan dilengkapi dengan fasilitas yang berguna. Akses ke pijat, *gym*/fasilitas kebugaran, ruang permainan di hotel akan meningkatkan kepuasan menginap pelanggan di Hotel Novotel Tangerang. Tipe kamar yang terdapat di Hotel Novotel Tangerang, terdiri dari:

a. Kamar Superior, 1 tempat tidur *king*, Kapasitas Maks: 4 tamu (s/d 2 anak)
b. Kamar Superior, 2 tempat tidur *single*, Kapasitas Maks: 4 tamu (s/d 2 anak)
c. Kamar Eksekutif, 1 tempat tidur *king*, Kapasitas Maks: 4 tamu (s/d 2 anak)
d. Kamar Eksekutif, 2 tempat tidur *single* , Kapasitas Maks: 4 tamu (s/d 2 anak)
e. Suite Eksekutif , Kapasitas Maks: 4 tamu (s/d 2 anak)

(Expedia, Novotel, 2015, p. 4)

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015

3. Fasilitas ruang konvensi (*Meeting Room*)

Hotel Novotel Tangerang memiliki ruang multi fungsi yang dapat dipergunakan sebagai ruang pertemuan, seminar, pesta maupun kegiatan lainnya. Meeting Room terdiri dari:

a. *The Grand Ballroom*: 1600m2 dengan kapasitas 1500 orang
b. *Meeting Rooms* dengan kapasitas sampai dengan 60 orang

4. Kolam Renang

kolam renang dengan bernuansa *tropical* berlokasi diluar hotel yang merupakan tempat yang nyaman untuk santai dan berjemur sekaligus menikmati berbagai makanan dan camilan hangat atau dingin di *Pool Bar*.

5. *Spa*

Menawarkan program kesehatan dan pengalaman relaksasi dengan memfasilitasi pada Body massage, Body scrub and masker, Facial dengan Biokos dan Kose, dan Spa Packages

6. *Children Playground*

Untuk anak – anak dari umur 5 – 12 tahun memfasilitasi area bermain dengan beraneka *games* yang berada di *lobby*, dan *Children playground* berada di lantai Podium.

2.1.4 Struktur Organisasi Hotel Novotel Tangerang

Struktur organisasi dari Hotel Novotel Tangerang adalah linier atau fungsional struktur organisasi yang tanggung jawab dari manajemen di delegasikan kepada setiap unit organisasi atau departemen di bawahnya. Melalui model

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015

organisasi ini diharapkan tanggung jawab dari setiap departement mulai dari level bawah, sampai ke general manager, level paling atas dalam garis yang jelas. Berikut ini beberapa alasan menggunakan struktur organisasi linier, yaitu:

1. Staff mengetahui secara nyata dari siapa kewajiban dan wewenangnya di dapat dan kepada siapa mereka berkomitmen.
2. Setiap divisi memiliki wewenang secara jelas dan nyata sehingga memungkinkan untuk meminimalkan kurang koordinasi dan kesalahan *reporting*.

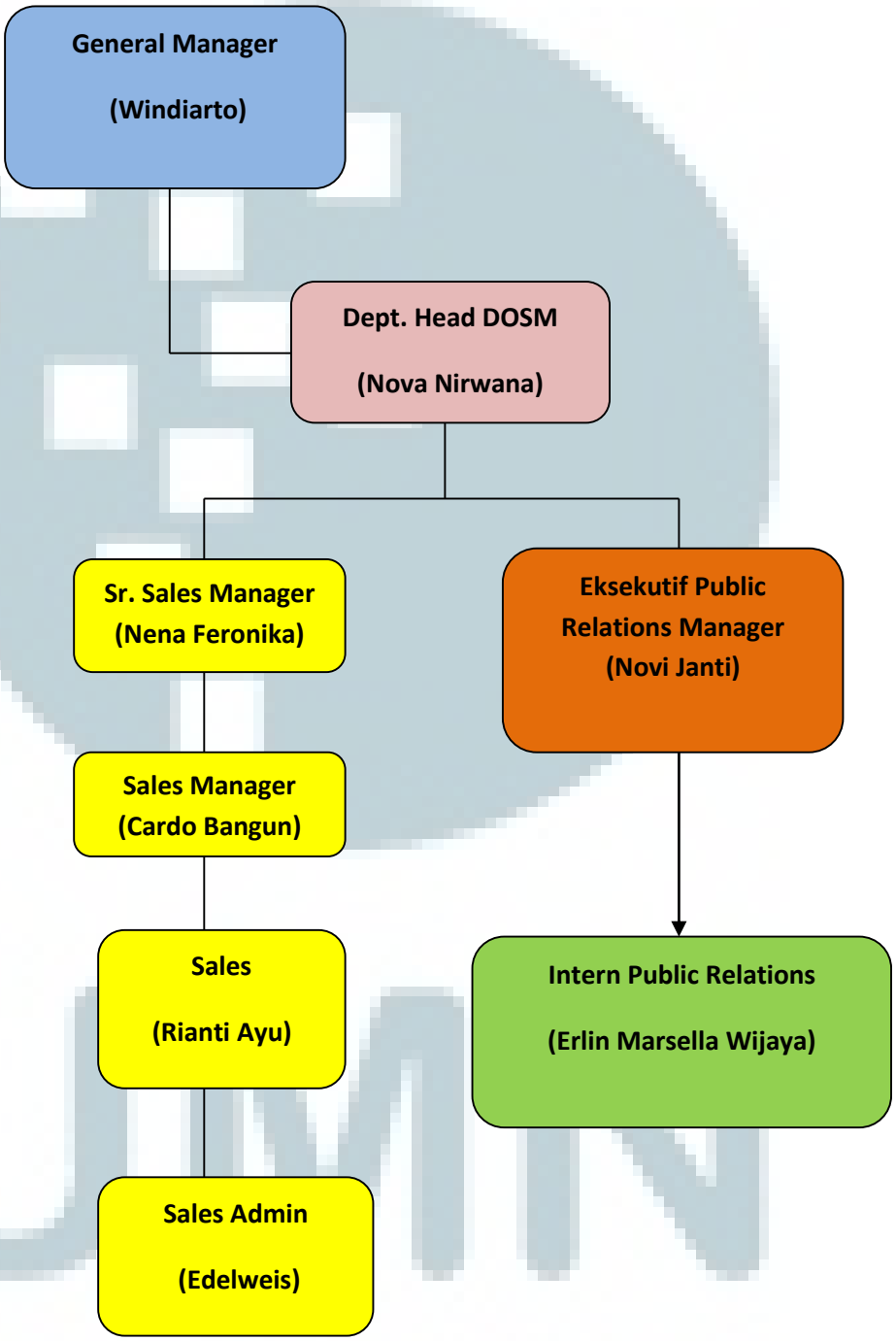
Hotel Novotel Tangerang memiliki struktur organisasi yang dikepalai oleh *General Manager* (Windiarto). Selanjutnya posisi dibawah General Manager yaitu *Dept. Head* yang mempunyai tanggung jawab untuk mengkoordinasi divisi-divisi di bawahnya. Ada sepuluh divisi yang dimiliki Hotel Novotel Tangerang, termasuk salah satunya divisi *Sales & Matketing*. Struktur perusahaan Hotel Novotel Tangerang secara lengkap dapat dilihat pada lampiran.

Dalam melaksanakan kerja magang, penulis ada di bidang *Public Relations* dan dibawah bimbingan pembimbing lapangan, Novi Janti (*Public Relations Manager*). Adapun strukturnya adalah sebagai berikut.:

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015

Gambar 2.4

Struktur Divisi Sales & Marketing Hotel Novotel Tangerang



2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Dalam melaksanakan praktik kerja magang, penulis berada pada divisi *Public relations*, yang merupakan salah satu tugas Public Relations dalam bagian *Sales & Marketing* Selama melakukan Praktik kerja magang, penulis berada di bawah bimbingan Novi Janti selaku *Executive Public Relations Manager*. Adapun susunan ruang lingkup kerja pada divisi *Public Relations* pada bagian *Sales & Marketing*, meliputi:

2.2.1 Tugas yang dikerjakan masing-masing jabatan

1. *General Manager*

   Merupakan Top Manager yang bertanggung jawab penuh atas kelangsungan hidup Hotel Novotel Tangerang, dengan fungsi dan tugas sebagai berikut:

   a. Berupaya meningkatkan pendapatan perusahaan
   b. Membuat perencanaan dan target Hotel Novotel Tangerang di masa mendatang
   c. Penentu segala keputusan kebijakan Hotel Novotel Tangerang.
   d. Meningkatkan *image* Hotel Novotel Tangerang serta meminimalkan biaya sesedikit mungkin tanpa penurunan kualitas
   e. Menjaga hubungan baik dengan semua *Store Manager* para tenant dan melibatkan mereka dengan berbagai kegiatan *Event-Event* seperti *wedding, gathering,* ataupun *exhibition*
   f. Membuat kebijakan pemasaran dan pengawasan semua kegiatan promosi dan pemasaran

2. *Dept Head DOSM*

   Merupakan *Top Manager* dalam Sales & Marketing yang bertanggung jawab penuh setiap wilayah. Dalam hal ini wilayah Tangerang bertanggung jawab atas Hotel Novotel.

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015

3. *Public Relations Manager*

Mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik. dengan fungsi dan tugas sebagai berikut:

a. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi
b. Membina hubungan harmonis sntara organisasi dengan publik, baik publik *external* maupun *intern.*
c. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi.
d. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.

4. *Supervisor Sales Manager*

Merupakan divisi yang secara garis besar berwenang melakukan promosi kepada konsumen dan mengawasi serta mengarahkan tugas dan tanggung jawab salesman.dengan fungsi dan tugas sebagai berikut:

a. Memastikan tercapainya target sales sesuai business perhotelan
b. Melakukan kontrol tersedianya fasilitas untuk kegiatan di hotel.
c. Memastikan program-program dapat dilaksanakan dengan baik
d. Menyediakan promosi pemasaran agar tercapai omset sesuai target
e. Memastikan piutang dapat tertagih dan meminimalisir munculnya piutang overdue
f. Memberikan laporan berkaitan dengan kegiatan perhotelan yang dilakukan
g. Membagi waktu dengan efektif di mana 75% di lapangan dan 25% di kantor
h. Melakukan pengawasan dan koordinasi terhadap salesman
i. Melakukan fungsi coaching demi peningkatan kualitas salesman
j. Membina hubungan baik dengan pelanggan dan prinsiple.

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015

5. *Sales Manager*

Merupakan *manager* pada *Sales & Marketing Department* yang bertanggung jawab secara penuh atas semua kegiatan Sales & Marketing Department. dengan fungsi dan tugas sebagai berikut:

a. Menentukan harga jual, produk yang akan dilaunching, jadwal kunjungan serta *system* promosi untuk memastikan tercapainya target penjualan
b. Memonitor perolehan order serta merangkumkan *forecast* untuk memastikan kapasitas pesanan terisi secara *optimal*
c. Memonitor jumlah stock seluruh *Dept. Sales & Marketing* untuk memastikan umur *stock* perusahaan tidak melebihi target yang telah ditentukan.
d. Menganalisa dan mengembangkan strategi marketing untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan area sesuai dengan target yang ditentukan
e. Menganalisa dan memberikan arah pengembangan *design* & warna, untuk memastikan pengembangan produk sesuai dengan kebutuhan pasar
f. Melakukan evaluasi kepuasan pelanggan dari hasil *survey* seluruh sales *team* untuk memastikan tercapainya target kepuasan pelanggan yang ditentukan
g. Menerapkan budaya, sistem, dan peraturan intern perusahaan serta menerapkan manajemen biaya, untuk memastikan budaya perusahaan dan sistem serta peraturan dijalankan dengan optimal.

6. *Sales* Hotel Novotel Tangerang

Seorang yang memilki kemampuan untuk bisa berkomunikasi dengan baik kepada setiap orang yang berhubungan langsung dengan produk tersebut. Kemampuan untuk berkomunikasi ini sangat diperlukan dan harus disesuaikan dengan waktu, tempat dan karakter orang yang ditemui. Hal ini akan sangat terasa sekali apabila terjadi masalah

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015

yang menyebabkan seorang sales harus menghadapi lebih dari satu orang dengan beragam keinginan. dikatakan sebagai *sales* (penjual) karena mereka bertanggung jawab terhadap :

a. Proses meyakinkan konsumen bahwa produk-produk itu adalah apa yang dikehendaki oleh mereka (manajemen merek).
b. Menyalurkannya dari pembuatan ke tempat pemakaian (distribusi),
c. Melakukan penjualan (manajemen penjualan)
d. Mengajak lewat komunikasi (pengiklanan)
e. Mencari fakta-fakta (riset pasar)
f. Membuat peramalan dan penelitian *(forecasting)*
g. Menjalankan perubahan-perubahan yang terjadi akibat penelitian (pengembangan poduk baru).
h. Memutuskan tentang kuantitas (penyusunan anggaran).
i. Memutuskan dengan harga berapa barang dijual dan dengan keuntungan berapa (kebijakkan penentapan harga).

7. *Sales Admin*

Bagi mereka yang selalu menyiapkan dan menyediakan segala keperluan administratif marketing/sales sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*) yang berlaku di Hotel Novotel Tangerang, dengan fungsi dan tugas sebagai berikut:

a. Menerima orderan dari *customer* dengan menyesuaikan ketersediaan *stock* barang di gudang. Bagian ini sebenarnya umumya dilakukan oleh marketing itu sendiri, namun untuk memudahkan *customer* memesan barang saja dialihkan ke *admin marketing*, karena terkadang menghubungi *marketing* sendiri bisa terbilang sedikit susah karena pekerjaan mereka yang selalu di lapang.
b. Setelah terjadi deal antar kedua belah pihat baik dalam hal harga maupun kuantitas, orderan tersebut di input dalam *Purchase Order* harian (hal ini untuk memudahkan berapa banyak pesanan jasa yang terjual dalam sehari)

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015

8. Divisi Penulis Magang

   Pihak Hotel Novotel pada divisi *Public Relations* Memberikan informasi kepada pihak peserta magang mengenai :

   a. Struktur manajemen di Hotel Novotel Tangerang. Tujuannya adalah mendiskripsikan tentang tugas pokok dari masing-masing divisi dari *front office* dan *service* yang diberikan kepada tamu.
   b. Wawancara dengan karyawan *front office*, mempelajari buku-buku mengenai *front office* dan melakukan pencarian dari internet yang memiliki keterkaitan dengan objek penilitian.
   c. Di tugaskan untuk membantu segala kebutuhan yang dibutuhkan tamu selama kegiatan/acara berlangsung di Hotel Novotel Tangerang.
   d. Di tugaskan untuk menerima dan menyampaikan segala informasi dengan telepon/internet dan memberikan informasi mengenai transportasi hotel dan tempat-tempat menarik sekitar hotel.

2.2.1 Peran *Public Relations* Secara Khusus

Posisi *Public Relations* di Hotel Novotel Tangerang masih bergabung dengan bagian *Sales & Marketing* yang dikoordinir oleh DOSM (*Director of Sales & Marketing*) namun tetap dibawah naungan *General Manager*. Pihak Hotel Novotel Tangerang terhadap *public relations* dianggap mampu mendapatkan citra serta reputasi yang baik dimata *stakeholder* sehingga dapat memajukan Hotel.

Sebagai *Public Relations* di Hotel Novotel Tangerang ada beberapa tugas yang harus dilakukan, seperti:

1. *Media Relations (Media monitoring, press release, media visit, press conference, media gathering)*
2. *Event Management (CSR, 1st Anniversary, Employee Gathering Internal, etc)*
3. Mengelola *social media* Hotel
4. Membuat PR *monthly report (media coverage, social media*)

Implementasi marketing public..., Erlin Marsella Wijaya, FIKOM UMN, 2015