



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 SOLL MARINA HOTEL SERPONG

2.1 Sejarah Perusahaan

Soll Marina Hotel merupakan hotel bintang tiga yang kedua yang dibangun oleh PT. Soll Marina Properti Indonesia dan dikelola langsung oleh manajemen Soll Marina Hotel. Mulai beroperasi sejak 18 Agustus 2013 dengan berlokasi di Jalan Raya Serpong, Km.7, Serpong Utara, Tangerang, Banten – 15326.

PT. Soll Marina Properti Indonesia merupakan *holding company* dari Aston Soll Marina Hotel & Conference Centre Bangka yang sudah beroperasi sejak tahun 2011 lalu. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang properti, PT. Soll Marina Properti Indonesia tidak hanya mengoperasikan hotel, tetapi juga membangun perumahan dan tempat rekreasi air atau *waterboom* yang terletak di pulau Bangka.

Selain itu PT. Soll Marina Properti Indonesia juga sedang membangun hotel ketiganya di daerah Tangerang, tepatnya di Jatake – Tangerang dengan nama hotel Soll Marina Jatake serta juga membangun *Boulevard Business Centre* di daerah tersebut.

Nama Soll Marina sendiri diambil gabungan dari nama pemilik dan anak pemilik dari PT. Soll Marina Properti, yaitu Sohed, Lily, Mario, Maria dan Nadia. Tujuan diberikannya nama gabungan ini adalah agar rasa kekeluargaan juga menular pada karyawan serta pada pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan pihak Soll Marina.

Soll Marina Hotel Serpong dapat dihubungi melalui telepon 021 – 29667766 atau fax 021 29667755 serta via *website* www.SollMarinaHotel.com atau via email : Info@SollMarinaSerpong.com, *social media* via *Facebook* : Soll Marina Hotel Serpong dan *Twitter* via @SollMarinaHotel.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan serta Nilai yang dianut

2.2.1 Visi Perusahaan

Setiap perusahaan pasti memiliki visi sebagai pandangan serta tujuan dari perusahaan, Soll Marina Hotel Serpong juga memilikinya, yaitu :

- Menjadi pilihan hotel terbaik di Serpong
- Untuk memaksimalkan profit melalui tingkat kepuasan *customer*
- Untuk dikenal sebagai hotel yang peduli dan tulus pada klien maupun karyawan kami

2.2.2 Misi Perusahaan

Untuk mewujudkan visi, maka diperlukan misi untuk mencapai visi, Soll Marina Hotel Serpong memiliki misi sebagai berikut ini :

- Memberikan produk berkualitas tinggi terkait kepuasan pelanggan terutama produk makanan dan minuman, ruang pertemuan dan kamar hunian serta fasilitas lain yang memberikan kenyamanan bagi *customer*
- Meningkatkan kualitas pelayanan yang berkesinambungan dengan cara memberikan pelayanan yang sangat efisien dan profesional kepada setiap orang yang pada akhirnya mampu menciptakan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan
- Meningkatkan kesadaran masyarakat

2.2.3 Nilai Perusahaan

Soll Marina Hotel memiliki nilai perusahaan yang dianut, yaitu SIMPLY yang artinya sebagai berikut :

1. **S** mile
2. **I** ntegrity
3. **M** otivation
4. **P** rofessional
5. **L** oyalty

6. Yes We Care

Soll Marina dalam melayani *customer* harus selalu memberikan senyum yang tulus serta bekerja secara professional dan dengan memiliki motivasi dan integritas serta *loyalty* terhadap perusahaan dan tentunya Soll Marina peduli dengan seluruh *staff* ataupun seluruh *customer* serta *stakeholder* yang tergabung dalam Soll Marina.

2.3 Logo

Gambar 2.1 Logo Soll Marina Hotel

Sumber : Internal Perusahaan



Logo perusahaan Soll Marina Hotel, berbentuk seperti hati, hal ini menandakan bahwa Soll Marina Hotel Serpong ingin melayani *customernya* serta mengayomi para staff dan semua yang terlibat dalam Soll Marina Hotel Serpong dengan sepenuh hati. Hal tersebut tercantum dalam salah satu visinya, yaitu sebagai hotel yang peduli dan tulus pada klien maupun karyawannya.

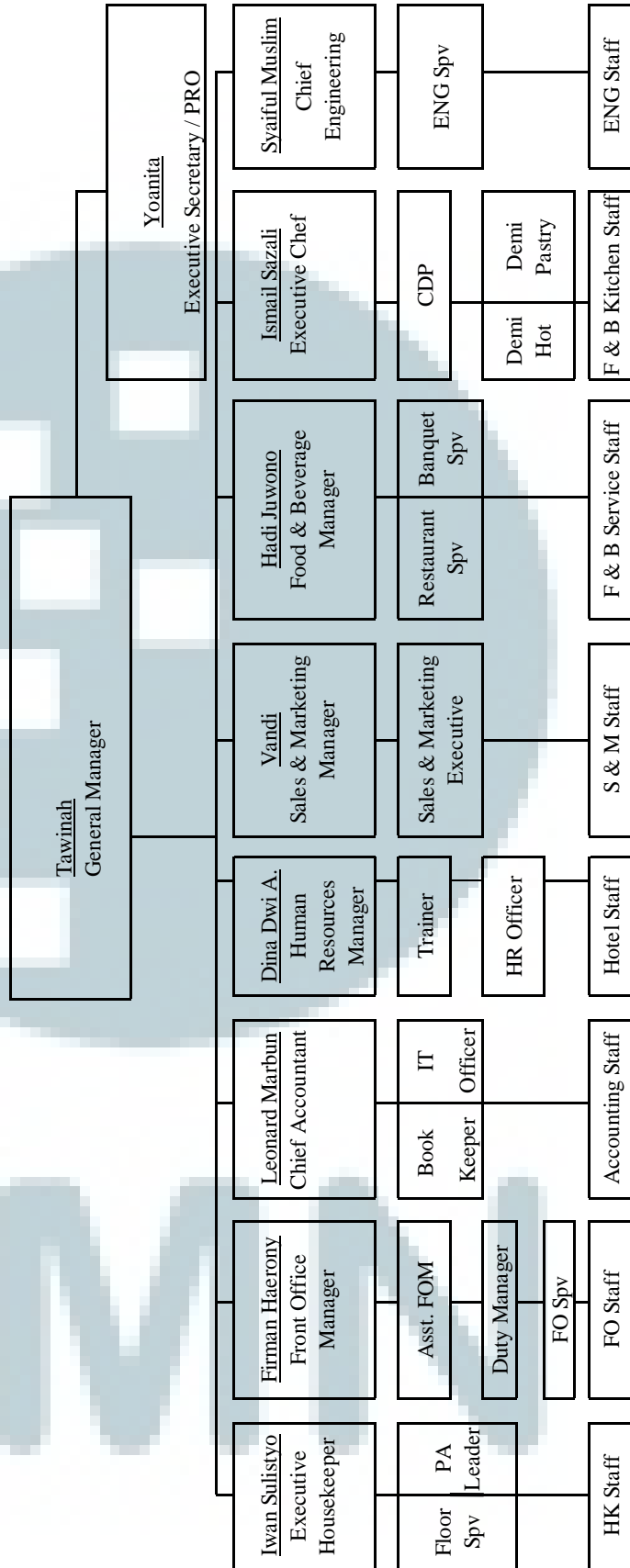
2.4 Struktur Organisasi

Dalam setiap organisasi, tentu terdapat struktur organisasi yang mengelolah jalannya organisasi di sebuah perusahaan. Terkait hal tersebut, maka penulis akan melampirkan struktur organisasi secara keseluruhan dan struktur organisasi dari divisi *Sales & Marketing* yang merupakan tempat dimana penulis mejalani praktik kerja magang.

Berikut ini adalah gambaran dari struktur organisasi yang terdapat di Soll Marina Hotel :

Gambar 2.1 Bagan *Organization Chart*
 Sumber : Internal Perusahaan

ORGANIZATION CHART OF SOLL MARINA HOTEL



2.5 Fasilitas dan Akomodasi

Letak Hotel Soll Marina Serpong yang strategis di lokasi perkotaan dan mudah dijangkau, yakni 30 menit dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta menjadikan hotel Soll Marina Serpong sebagai tempat persinggahan atau sebagai tempat untuk melakukan pertemuan bisnis, sesuai dengan target awal dari Hotel Soll Marina Serpong adalah sebagai hotel dengan target pebisnis, maka dari itu fasilitas yang disediakan untuk hotel ini dibuat sederhana namun tetap mengedepankan layanan dan menyediakan tempat yang nyaman.

Selain itu letak Hotel Soll Marina Serpong juga dikelilingi beberapa pusat perbelanjaan serta tempat hiburan, seperti Summarecon Mall Serpong, Mall Alam Sutera, Mall Living World, The Breeze BSD, serta terdapat juga wahana hiburan air, Ocean Park sehingga memudahkan para customer untuk menikmati hiburan yang terdapat di daerah Serpong ini

2.5.1 Fasilitas Hotel

2.5.1.1 Kamar

Hotel Soll Marina Serpong memiliki jumlah kamar sebanyak 134 kamar yang terdiri dari tiga tipe yang berbeda, yaitu tipe *Superior Room*, *Deluxe Room* dan *Executive Suite Room*. Selain itu disediakan juga kamar dengan fasilitas *smoking* dan *non smoking room*. Pada dasarnya ketiga tipe kamar ini tidak berbeda jauh, namun ada beberapa fasilitas yang membedakan serta luas dari setiap kamarnya.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai tipe kamar yang terdapat dalam Hotel Soll Marina Serpong :

- *Superior Room*

Pada jenis kamar ini, disediakan dua jenis tempat tidur, *double bed* atau *twin bed*, meja kerja, kamar mandi dengan *shower* (Air dingin dan air hangat), lemari baju serta dilengkapi LCD TV dengan siaran TV Cable serta

Wi-Fi. Total kamar sebanyak 115 kamar yang terletak dari lantai dua sampai lantai tujuh.

- *Deluxe Room*

Pada jenis kamar ini, di desain dengan interior yang hangay dengan fasilitas *double bed* atau *twin bed*, meja kerja, kamar mandi dengan *shower* (air dingin dan air hangat), lemari baju, *safety deposit box* dan juga dilengkapi LCD Tv dengan TV Cable dan Wi-Fi. Luas kamar ini adalah 21m² dengan total kamar sebanyak lima belas kamar.

- *Executive Suite Room*

Pada jenis kamar ini, dilengkapi dengan ruang tamu, meja kerja serta kamar mandi yang luas dengan *bathtub* dan *shower* (air dingin dan air hangat) dengan perlengkapan kamar mandi yang lengkap, lemari baju, *safety deposit box* dan dilengkapi juga dengan TV LCD berukuran 32-inchi, Wi-Fi, timbangan *digital* dan *mini bar*. Jumlah kamar sebanyak empat kamar yang teletak di lantai satu.

2.5.1.2 Fasilitas MICE dan Layanan

Selain menyediakan fasilitas akomodasi, Hotel Soll Marina Serpong juga menyediakan fasilitas yang telah menjadi standarisasi dari hotel pada umumnya, seperti ruangan *meeting* dengan tujuan untuk menunjang aktivitas bisnis serta memberikan kenyamanan pada pelanggan.

Berikut ini adalah fasilitas pennunjang dari Hotel Soll Marina

Serpong

- *Meeting Room*

Soll Marina Hotel juga menyediakan ruangan *meeting* yang ideal digunakan sebagai tempat *business meeting point*. Terdiri dari 7 ruangan *meeting* yang nyaman dan di

desain secara *modern* untuk *meeting, incentive, convention* dan *exhibition*.

Berikut ini adalah ke-tujuh jenis ruangan *meeting* yang ada di Soll Marina Hotel :

- Soll Marina 1

Ruangan ini berukuran 13M x 6M ,ruangan ini dapat didesain *U-Shape* dengan kapasitas 30 Pax, *Theatre* dengan kapasitas 60 pax, *Round Table* dengan kapasitas 32 pax, *Class Room* dengan kapasitas 40 pax.

- Soll Marina 2

Ruangan ini berukuran 9M x 6M ,ruangan ini dapat didesain *U-Shape* dengan kapasitas 25 pax, *Theatre* dengan kapasitas 40 pax, *Round Table* dengan kapasitas 16 pax, *Class Room* dengan kapasitas 24 pax.

- Soll Marina 3

Ruangan ini berukuran 6.5M x 6M ,ruangan ini dapat didesain *U-Shape* dengan kapasitas 15 pax, *Theatre* dengan kapasitas 30 pax, *Round Table* dengan kapasitas 10 pax, *Class Room* dengan kapasitas 15 pax.

- Soll Marina 4

Ruangan ini berukuran 10M x 6M ,ruangan ini dapat didesain *U-Shape* dengan kapasitas 25 pax, *Theatre* dengan kapasitas 50 pax, *Round Table* dengan kapasitas 24 pax, *Class Room* dengan kapasitas 30 pax.

- Soll Marina 5

Ruangan ini berukuran 8M x 6M ,ruangan ini dapat *didesain U-Shape* dengan kapasitas 25

pax, *Theatre* dengan kapasitas 40 pax, *Round Table* dengan kapasitas 16 pax, *Class Room* dengan kapasitas 24 pax.

- Soll Marina 6

Ruangan ini berukuran 7M x 9M ,ruangan ini dapat didesain *U-Shape* dengan kapasitas 25 pax, *Theatre* dengan kapasitas 40 pax, *Round Table* dengan kapasitas 32 pax, *Class Room* dengan kapasitas 24 pax.

- Soll Marina 7

Ruangan ini berukuran 5.5M x 9M ,ruangan ini dapat didesain *U-Shape* dengan kapasitas 25 pax, *Theatre* dengan kapasitas 40 pax, *Round Table* dengan kapasitas 16 pax, *Class Room* dengan kapasitas 24 pax.

Jika para tamu menginginkan ruangan yang lebih besar, Soll Marina Hotel juga menyediakan ruangan gabungan untuk meeting roomnya, sehingga ruangan akan jauh lebih luas dan dapat memuat tamu undangan yang lebih banyak.

- Chill's Lounge

Chill's Lounge merupakan sebuah *lounge* yang nyaman untuk melakukan *gathering* dengan keluarga atau acara reuni dengan teman kuliah anda. Ruangan ini berukuran 21M x 6.5M dan dapat didesain *U-Shape* dengan kapasitas 70 pax, *Theatre* dengan kapasitas 200 pax, *Round Table* dengan kapasitas 80 pax dan *Class Room* dengan kapasitas 150 pax.

- d'Terrace Coffee Shop

Soll Marina Hotel juga menyediakan tempat makan dengan desain coffee shop sehingga membuat para tamu dapat bersantai dengan nyaman ditempat ini. Di d'Terrace Coffee Shop ini juga tersedia berbagai macam menu pilihan

yang membuat para tamu merasa istimewa dengan hidangan yang disuguhkan oleh pihak Soll Marina Hotel.

- *Business Center*

Soll Marina Hotel juga menyediakan jasa fotokopi dan *print* untuk memudahkan *customer* yang membutuhkan jasa tersebut.

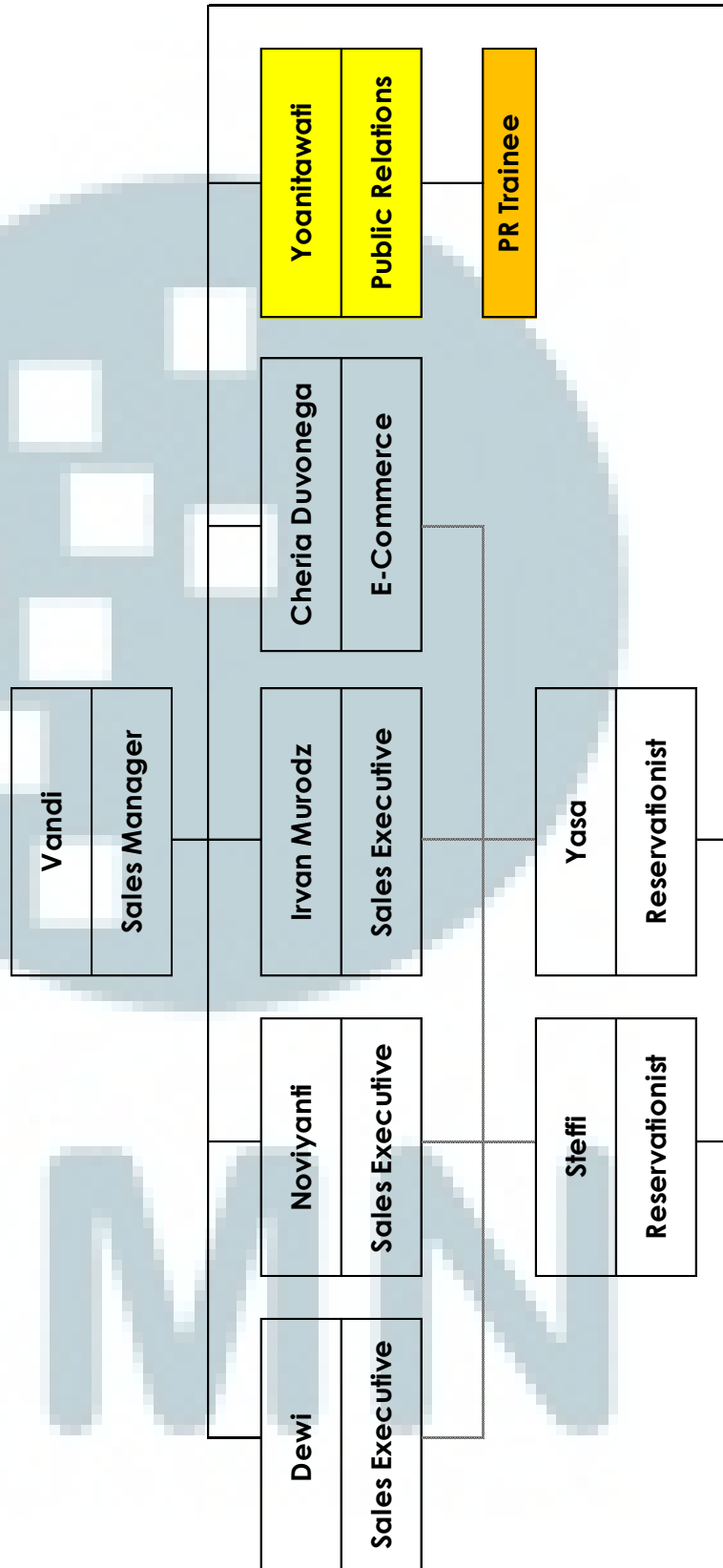
- *Laundry & Dry Cleaning*

Soll Marina juga menyediakan *service laundry* dan *dry cleaning* bagi *customernya*.



UMN

Gambar 2.2 Bagan S&M Department
 Sumber : Internal Perusahaan



2. 6 Ruang Lingkup Kerja Divisi terkait

Kedudukan *staff public relations* di Hotel Soll Marina Serpong berada dibawah Departemen Sales & Marketing. Jabatan *Public Relations* ditempati oleh seorang *public relations executive* yang dikepalai oleh *Sales Manager* yang merupakan pemegang kedudukan tertinggi di Departemen Sales & Marketing.

Selama menjalani tiga bulan praktik kerja magang, peneliti menjadi bagian dari *trainee public relations* dibawah Departemen Sales & Marketing dengan ruang lingkup pekerjaan yang cukup luas, namun masih berkaitan dengan ilmu *public relations*. Tujuan dari praktik kerja magang dibawah Departemen Sales & Marketing ini adalah agar para *trainee* mengetahui secara menyeluruh aktivitas kerja yang berhubungan dengan ilmu *public relations* namun dapat digunakan dalam kegiatan *sales & marketing*.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai ruang lingkup kerja dari divisi yang tergabung dalam Departemen Sales & Marketing :

- *Sales Manager*

Sales Manager adalah pemegang kedudukan tertinggi di Departemen Sales & Marketing. *Sales Manager* memiliki *job descriptions* sebagai berikut :

- Bertanggung jawab terhadap keseluruhan aspek *sales distribution* dan *marketing brand management* perusahaan, termasuk mengelola semua merk dan produk milik perusahaan.
- Mengelola seluruh anggota tim dari divisi *sales & marketing* perusahaan untuk mencapai tujuan bersama.
- Menjaga serta meningkatkan hubungan kerjasama, baik didalam ataupun di luar perusahaan.
- Menyusun rencana dan membuat laporan hasil sales call secara mingguan, bulanan, termasuk complain dan permintaan dari pelanggan.
- Melakukan *sales call* secara rutin sesuai dengan laporan yang telah ditentukan.

- Bekerjasama dan saling berkoordinasi dengan departemen lain agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik dan lancar.
- Bekerjasama dengan *public relations* untuk meningkatkan *media coverage*.
- *Sales Executive*
 - Mengidentifikasi potensi bisnis dan membina hubungan dengan *customer* atau *stakeholder*, seperti *travel agent*.
 - Memahami serta menguasai pengetahuan produk hotelier dan dapat menawarkan produk pada *customer*.
 - Mengembangkan dan memelihara hubungan dengan *key account* dan potensi.
 - Menjalankan kegiatan *sales call* sesuai dengan prosedur dan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya.
- *E-Commerce Officer*
 - Membuat, melaksanakan dan melakukan pemeliharaan secara terus menerus pada *website* perusahaan serta membantu pemasaran produk secara *online*.
 - Memperbaharui *content social media*, seperti Facebook dan Twitter.
- *PR Officer*
 - Bertanggung jawab untuk mempromosikan serta menjaga hubungan baik dengan para *stakeholder* baik internal dan eksternal.
 - Menjaga citra dari hotel.
 - Bertanggung jawab untuk mengembangkan dan menyelenggarakan kegiatan promosi.
 - Berkoordinasi dengan departemen terkait.
 - Mempersiapkan dan *publish press release*.
 - Mengundang VIP dan media untuk kegiatan promosi.

- *Reservationist*
 - Membantu dalam membuat pemesanan kamar via telepon atau via *online* melalui *booking e-mail*.
 - Berkoordinasi dengan *front office* dalam membantu proses *booking customer*.
 - Menjelaskan fasilitas hotel dan menjelaskan alamat hotel, jika pemesan tidak mengetahui posisi hotel secara tepat.



UMN