



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 NOVOTEL TANGERANG

2.1 Sejarah Singkat Novotel Tangerang

Tabel 2.1 Biodata singkat Novotel Tangerang (www.accorhotels.com)

Nama Perusahaan	Hotel Novotel Tangerang
Alamat	Jl. Jend Sudirman No. 1 – Tangcity Superblock, Tangerang, Indonesia
Bidang Usaha	Perhotelan
Nomor Telepon	+62 21 2967 9999
Situs Resmi	accorhotels.com/7234

Novotel Tangerang merupakan salah satu hotel di Indonesia yang berada di bawah naungan Accorhotels Group. Hotel Novotel Tangerang yang merupakan hotel bintang empat, pertama kali beroperasi pada 8 Maret 2014 dengan status *soft opening*, dan melakukan *grand opening* pada 15 Oktober 2014.

Novotel Tangerang berlokasi di Tangcity Superblock, Jalan Jendral Sudirman No 1, Tangerang. Novotel Tangerang berada pusat kota sehingga Novotel Tangerang menjadi tempat yang tepat untuk pelaku bisnis, liburan untuk keluarga, dan acara-acara lainnya. Lokasi Novotel Tangerang bersebelahan dengan pusat perbelanjaan TangCity, dekat dengan bandara internasional Soekarno-Hatta, pusat perbelanjaan di Serpong maupun BSD dan *convention hall* terbesar di BSD.

Selain menjadi tempat menginap turis lokal maupun luar negeri, Novotel Tangerang saat ini juga menjadi tempat peristirahatan bagi maskapai-maskapai lokal maupun internasional yang telah melakukan kerja sama dengan Novotel Tangerang, antara lain Garuda Indonesia, Etihad Airways, Emirates, dan Korean Air.

2.2 Visi dan Misi Novotel Tangerang

1. Visi Perusahaan

Meningkatkan kualitas pelayanan akan hotel agar bisa, memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan dan menjadi tempat kerja yang baik bagi para karyawan.

2. Misi Perusahaan

Mengakomodasi kebutuhan pelanggan akan kebutuhannya agar bisa menjadi hotel nomor satu di Tangerang, mengukuhkan predikat Tangcity Superblock sebagai The Golden Icon Of Tangerang.

2.3 Nilai-Nilai Perusahaan

1. *Imagination*

Memberikan imajinasi kepada para tamu melalui konsep-konsep desain baik dari desain interior hotel, logo dan karya seni yang lain sehingga para tamu dapat merasa bahwa mereka berada di tempat yang berbeda, jauh dari keramaian kota dan merasa penuh imajinasi.

2. *Pragmatism*

Novotel Tangerang menyediakan keinginan dan kebutuhan setiap tamu dengan baik dan cepat sehingga tamu dapat merasa terpuaskan dengan pelayanan karyawan hotel.

3. *Respect*

Novotel Tangerang menghormati budaya-budaya lokal sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sekitar hotel. Hal ini tergambar dalam bentuk maskot hotel yang merupakan badak bercula satu yang merupakan hewan yang berasal dari Provinsi Banten. Maskot tersebut merupakan cerminan kepedulian Novotel Tangerang untuk ikut mendukung pelestarian badak bercula satu.



UMN

Keterangan:

- *General Manager* : Windiarto
- *Director of Sales & Marketing* : Nova Nirwana
- *Assistant DOSM* : M. Reza Pahlevi
- *Revenue Manager* : -
- *Sales Executive* : Nida
- *Sales Administration* : Fanny
- *Marketing Manager* : Lisa Indra
- *Graphic Artist* : Yongki Chandra L.
- *PR Apprentice* : -

2.6 Uraian Tugas Sales & Marketing Department

1. General Manager

Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan yang ada di Novotel Tangerang sesuai dengan rencana dan tujuan.

2. Director of Sales & Marketing

Bertanggung jawab untuk menentukan strategi penjualan dan melakukan *monitoring* pada kegiatan *sales promotion*. Selain itu *Director of Sales & Marketing* bertanggung jawab untuk mengontrol penggunaan anggaran tahunan.

3. Assistant Director of Sales & Marketing

Bertanggung jawab untuk membantu kinerja *Director of Sales & Marketing* dalam kegiatan *sales promotion*.

4. Revenue Manager

Bertanggung jawab untuk membuat strategi dan analisis supaya dapat menentukan harga kamar hotel.

5. Sales Executive

Bertanggung jawab dalam melakukan penjualan dan mempromosikan hotel. *Sales Executive* harus dapat mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan supaya bisnis dapat berjalan dengan baik.

6. *Sales Administration*

Bertanggung jawab untuk membuat *database* konsumen dan laporan dari hasil penjualan tersebut setiap minggu. *Sales Administration* juga bertugas untuk membatu kegiatan penjualan bersama dengan *Sales Executive*.

7. *Marketing Manager*

Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa *tools* operasional Novotel Tangerang sesuai dengan *standart*. Selain itu *Marketing Manager* bertugas untuk merencanakan seluruh kegiatan *marketing* atau promosi yang dapat meningkatkan penjualan.

8. *Graphic Artist*

Bertugas untuk membuat desain *marketing tools* (poster, brosur, *factsheet*, *newsletter*, *flyer*, spanduk, *banner* dan *goodiebag*) dan juga desain *packaging* produk *amenities* sebelum kemudian diserahkan kepada *General Manager* untuk mendapat persetujuan.

9. *PR Apprentice*

Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa alat komunikasi baik visual maupun tulisan (*internal*, *eksternal*, dan *online*) bersinergi dengan *positioning* dan *brand* hotel. Selain itu juga bertugas untuk menjalin hubungan baik dengan media lokal maupun nasional.

2.7 Pekerjaan dan Tanggung Jawab PR Novotel Tangerang

Pekerjaan dan tanggung jawab PR di Novotel Tangerang antara lain:

1. *Media Relations*

- Melakukan *media monitoring* harian baik media cetak maupun elektronik (*online*) untuk mengetahui kegiatan atau promosi yang dilakukan kompetitor atau *sister hotels*.
- Melakukan *media clipping* secara berkala (harian) untuk memantau perkembangan informasi mengenai hotel.
- Menjaln hubungan baik dengan media dengan mengadakan *media gathering* dan *media visit*.

- Memperbaharui *database* media.
- Mengadakan *press conference*.
- Mengirimkan *press release* mengenai kegiatan yang dilakukan oleh hotel untuk mendapatkan publisitas.
- Menghitung *PR Value* dari *coverage* mengenai Novotel Tangerang untuk mengetahui nilai PR Novotel Tangerang.

2. *Customer Relations*

- Memberikan informasi kepada pelanggan melalui media sosial.
- Melayani dan mendengarkan keluhan dari tamu hotel, serta menjaga hubungan baik dengan *customer*.
- Mempersiapkan kartu ucapan, bingkisan, serta keperluan lain untuk diberikan kepada *loyal customer* pada hari-hari besar.

3. *Community Relations*

- Mengadakan program dan kegiatan untuk menjaga relasi baik perusahaan dengan komunitas.

4. *Event & Sponsorship*

- Membuat acara dengan tujuan mendapatkan publisitas dari media serta mendukung kegiatan pemasaran dan penjualan.
- Mengadakan kerja sama dengan perusahaan, media, universitas, perbankan, dan industri lainnya.

5. *Corporate Social Responsibility (CSR)*

- Mengelola hubungan dengan masyarakat sekitar dan karyawan sebagai bentuk tanggung jawab sosial yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Pengelolaan CSR bekerja sama dengan divisi *Human Resources*.

6. *Promotions*

- Membuat konten brosur untuk paket promosi.
- Membuat publikasi hotel berupa *newsletter*.
- Memberikan ide untuk desain *merchandise*.
- Merancang promosi penjualan (*sales promotion*), bekerja sama dengan divisi *Food & Beverage* dan *Graphic Artist*.

7. *Online PR*

- Memberikan informasi kepada pelanggan melalui media sosial.

- Memberikan balasan atas masukan dan kritik yang diberikan pelanggan di media sosial.
- Melakukan promosi di media sosial.
- Memantau pengikut dari semua media sosial Novotel Tangerang.
- Membuat *Social Media Report*.
- *Monitoring OLTA (Online Travel Agent)*.

