



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

MERCURE SERPONG ALAM SUTERA HOTEL

2.1 Profil Mercure Serpong Alam Sutera Hotel

2.1.1 Sejarah Singkat Terbentuknya Mercure Serpong Alam Sutera

Mercure Serpong Alam Sutera merupakan *brand* hotel yang di luncurkan oleh perusahaan *multinational* dari Perancis, Eropa yaitu *Accor Group* dan merupakan hotel bintang 4 bertaraf internasional yang pertama kali berdiri di daerah Tangerang Selatan. Mercure Serpong Alam Sutera diresmikan pada tanggal 28 Oktober 2013 dan telah beroperasi selama satu setengah tahun.

2.1.2 Company Profile

Mercure Serpong Alam Sutera merupakan hotel bintang 4 bertaraf internasional dari *Accor Group*. Terletak di kawasan terpadu Alam Sutera, tepat di antara Rumah Sakit Omni dan Living World Mall, hanya 30 menit berkendara dari Jakarta atau 32 km dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Letaknya yang strategis membuat Hotel Mercure Serpong Alam Sutera menawarkan akses yang mudah ke berbagai pusat hiburan terbaik di area Tangerang Selatan seperti Flavour Bliss, IKEA, Mall @ Alam Sutera, Living World Mall, Summarecon Mall Serpong, Ocean Park Water Adventure, Damai Indah Golf dan masih banyak lagi. Hotel yang memiliki 171 kamar

dengan 3 kategori yaitu, 128 superior, 38 privilege, dan 5 privilege suite dengan desain stylish dilengkapi dengan furnitur modern memiliki berbagai macam fasilitas seperti, outlet makanan yang berjumlah tiga outlet, *spa*, *gym* dan *swimming pool*. Mercure Serpong Alam Sutera juga sering menawarkan berbagai macam promosi setiap bulannya yang dapat membuat para tamu puas dengan Mercure Serpong Alam Sutera, tak hanya banyaknya promosi, namun terdapat beberapa fasilitas seperti *ballroom* untuk *meeting*, *wedding party*, *birthday party*, *prom nite* dan *graduation*.

2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Midscale Branded Hotels Guarantee Quality Through Standardisation, Whilst Local Independent Hotels Offer Diversity. Yet, In an Increasingly Globalised World, Clients Now Aspire For Diversity without Compromising on Quality.

Misi

Deliver a Gratifying Locally Inspired Experience Guaranteed By Enthusiastic Hoteliers and Mercure's Worldwide High Level Quality Commitment

Ambition

Be The Most Recommended Midscale "Global" Brand by Customers, Partnersm and Teams. Be a Powerful Brand in Terms of Development and Profitability.

2.1.4 Nilai yang Dianut Mercure Serpong Alam Sutera Hotel

Nilai yang dianut oleh Hotel Mercure secara global juga wajib dimiliki oleh Mercure Serpong Alam Sutera yaitu:

- *Authenticity*
Be true, warm, convivial & sincere, Genuine sense hospitality
- *Curiosity*
Be open, reaching out to people, desire to discover new places
- *Personal Commitment*
Be committed, people-centric, quality-driven

2.1.5 Logo Hotel Mercure

Gambar 2.1



Sumber : Mercure Serpong Alam Sutera Hotel

Gambar di atas merupakan logo Mercure Serpong Alam Sutera, dengan lambang “M” yang memiliki arti “Mercure”. Font tulisan yang dipilih adalah *Houschka Alt Pro*, dimana font ini telah menjadi keunikan tersendiri bagi setiap hotel Mercure, karena telah menjadi salah satu standarisasi bagi identitas Mercure. Tulisan Mercure memiliki warna dasar ungu dan putih yang memberikan kesan modern, karena logo tersebut adalah logo Mercure terbaru pada tahun 2015.

2.1.6 Akomodasi

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera memiliki 171 kamar yang memiliki 3 kategori berbeda yaitu, *Superior*, *Privilege* dan *Suit Rooms* dengan pemandangan yang menghadap swimming pool. Setiap kamar juga memiliki fasilitas yang berbeda – beda, maka harga kamar yang ditawarkan pun juga berbeda sesuai dengan fasilitas yang tersedia.

Tabel 2.1 Tipe & Ukuran Kamar Mercure Serpong Alam Sutera

Room Type	Total Rooms	Total Room per Type		Size
		Twin	Queen	
<i>Superior</i>	128	42	86	26-28 sqm
<i>Privilege</i>	38	8	30	32 sqm
<i>Suite</i>	5	-	5	32 sqm

Di setiap kamar akan disediakan *32" LED TV with 65 channels and multimedia connection, Free Minibar, High-Speed Internet Wireless Access, Espresso machine and additional amenities are provided in all privilege rooms and suites.*

2.1.7 Fasilitas

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera memiliki banyak fasilitas yang ditawarkan, dimulai dari kamar yaitu:

- *Superior room* : Memiliki fasilitas seperti, *mini bar, free WiFi* dan *LED TV, bathroom with shower*.
- *Privilege room* : Memiliki fasilitas tambahan seperti adanya mesin Espresso untuk tamu dapat meluangkan waktu mereka dengan membuat kopi sendiri.
- *Suite room* : Selain adanya mesin Espresso, di dalam kamar suite juga tersedia seperti *long bench, chais lounge, coffee table, in-room safe deposit box, living room with sofa and 32" LED TV*.

Selain kamar, fasilitas yang ditawarkan dalam Hotel adalah adanya *Lounge Bar* yang di lobby hotel:

- *Lounge Bar* merupakan salah satu spot khusus yang terletak di lobby hotel yang dinamakan "*Mocca*" berfungsi agar setiap tamu yang datang dapat menikmati waktu mereka sembari meminum kopi dan bersantai khususnya ketika mereka sedang menunggu seseorang atau adanya janji.

Mint & Pepper Restaurant:

- "*Mint & pepper*" merupakan salah satu restaurant yang ada di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, menawarkan berbagai jenis makanan seperti buffet untuk breakfast, lunch dan dinner.

Maniz Pooldeck (Pool Bar):

- *Maniz Pooldeck* adalah salah satu tempat favorit setiap tamu yang menginap di Mercure Serpong Alam Sutera Hotel yang

merupakan mini bar menghadap kolam renang, menyediakan berbagai menu minuman dan makanan ringan untuk bersantai.

Swimming Pool:

- Kolam renang yang terletak di lantai 2 hotel ini juga merupakan salah satu tempat favorit para tamu, karena kolam renang ini terletak di *outdoor* dan kita dapat melihat pemandangan luar hotel.

Fitness Center:

- *Gym center* yang dapat dimanfaatkan setiap tamu untuk berolahraga setiap harinya, tersedia juga *spa service* yang langsung di *handle* oleh *professional therapist*.

2.1.8 Pelayanan

- *Spa* : Pelayanan *Spa* yang disediakan oleh Mercure Serpong Alam Sutera bagi pengunjung yang ingin melakukan relaksasi.
- *Laundry* : Jasa cuci dan setrika pakaian yang disediakan oleh Mercure Serpong Alam Sutera.
- *Airport pick up & drop service* : Pelayanan Mercure Serpong Alam Sutera untuk menjemput dan mengantar tamu ke bandara.

2.1.9 MICE (*Meeting, Intensives, Convention, Exhibitions*)

Mercure Serpong Alam Sutera Hotel memiliki 3 ruang *meeting* dan *Grand Ballroom* sebagai salah satu fasilitas bagi para pembisnis yang ingin melaksanakan *meeting, incentives, convention, atau exhibition*. Terdapat ruang *meeting* MICE dengan ukuran yang berbeda – beda, dan memiliki

fasilitas yang sama sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang akan menyelenggarakan *meeting* di Mercure Serpong Alam Sutera.

Gambar 2.2 Ukuran Ruangan MICE Mercure Serpong Alam Sutera

Venue	Dimension			Size (M ²)	Standing Reception	Theater	Classroom	Round Table	U Shape	Hollow Square
	Length	Width	Height							
Grand Ballroom	25	22	6,2	550	700	480	300	300	200	120
Ballroom I & II	25	11	6,2	275	260	240	150	150	84	60
Morpho	7,3	9,8	2,7	72	50	40	39	40	32	24
Milbert	7,3	7,5	2,7	55	30	35	30	40	18	24
Monarch	7,3	8,5	2,7	62	50	45	39	40	32	24

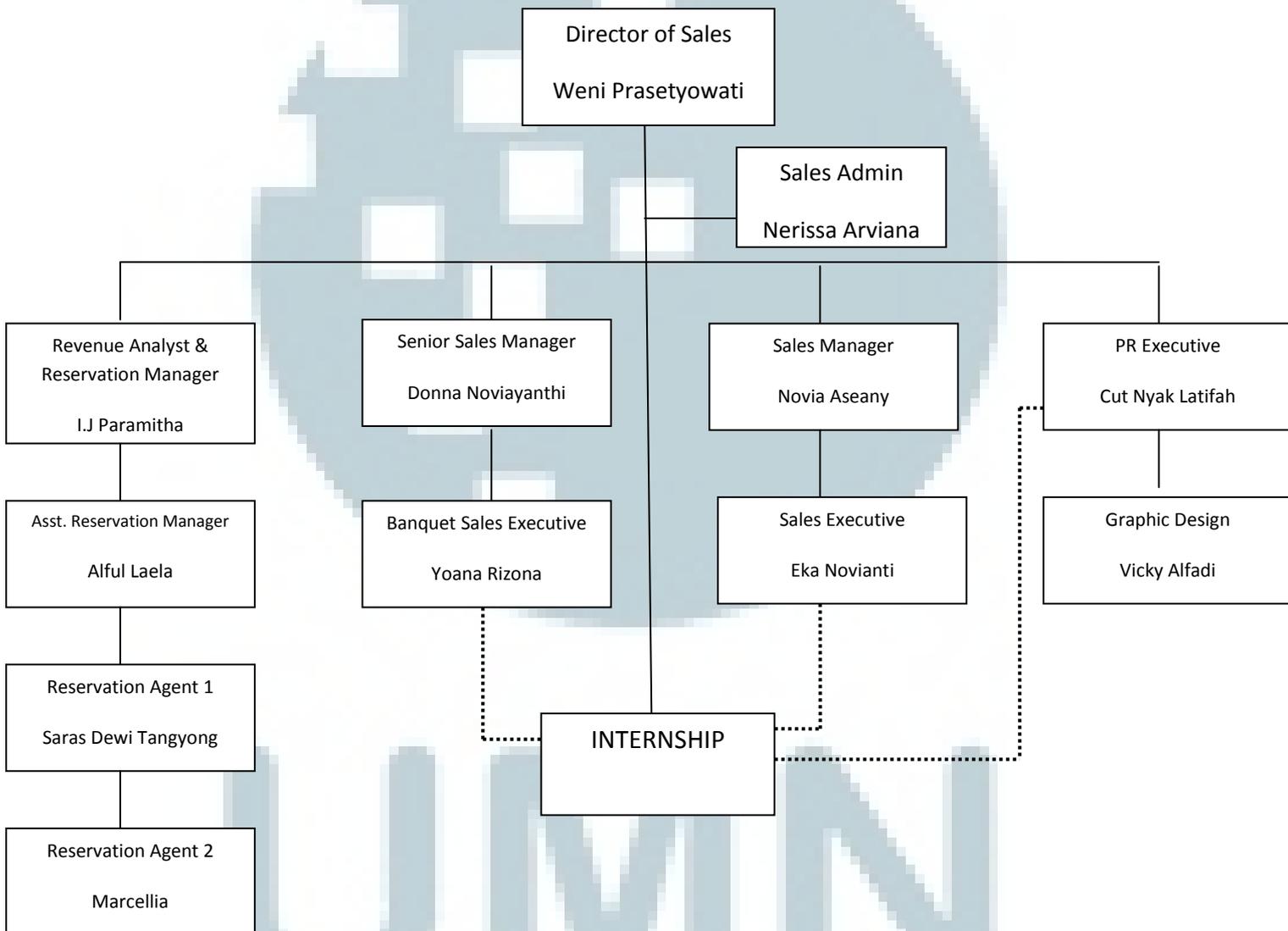
Sumber : www.mercureserpongalamсутera.com

Di setiap ruangan meeting telah disediakan LCD *projektor*, *Wireless & Cable Microphones*, *pointer*, *Flipchart & Marker*, *Notepad & Pen*, *Sound System*, *Wireless Presentation Connection*, *free WiFi connectivity*, semua fasilitas tersebut telah masuk ke dalam paket meeting yang ditawarkan oleh Mercure Serpong Alam Sutera, tiga ruangan meeting tersebut memiliki nama-nama yang terambil dari jenis kupu-kupu yaitu, Morpho, Milbert dan Monarch.

2.1.10 Struktur Organisasi

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Sales & Marketing Department

Sumber : *Department of Sales & Marketing*



2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Divisi *Public Relations* dalam *Mercure Serpong Alam Sutera* berada di bawah divisi *Sales dan Marketing Department*. Di dalam divisi marketing sendiri terdiri dari *Director of Sales, Sales Admin, Senior Sales Manager, Sales Manager, Sales Executive, Banquet Sales Executive, PR Executive, Graphic Designer, Reservation Manager, Reservation Supervisor, Reservation Agent 1*, dan *Reservation Agent 2*. Namun, yang merupakan bagian dari *Sales & Marketing* dan menjadi salah satu bagian dalam *Marketing Communications* hotel adalah *Director of Sales, Sales Admin, Senior Sales Manager, Sales Manager, Sales Executive, Banquet Sales Executive, PR Executive, Graphic Designer*.

2.2.1 Director of Sales

- Bertanggung jawab dan mengontrol kelangsungan kerja di *Sales & Marketing Department* dengan biaya budget yang telah dianggarkan dan memaksimalkan bisnis Hotel melalui adanya pembangunan hubungan baik dengan berbagai sumber bisnis seperti client dan mempertahankan hubungan baik tersebut.
- Mempromosikan hotel untuk mendapatkan penjualan optimal agar dapat memperbaharui kerjasama dengan sumber bisnis yang berbeda.
- Memaksimalkan *market share* dari *Mercure Hotel* di wilayahnya.
- Memberikan update kepada *Sales Marketing Team* mengenai *market products*.

- Memberikan update setiap harinya kepada General Manager mengenai pendapatan, pencapaian budget, banquet revenue, dan lainnya.
- Mengatur contact dari orang-orang penting seperti media, pemerintah, pembisnis dari perusahaan- perusahaan, atau client yang berpotensi lainnya.
- Memotivasi Sales Marketing Team dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman.
- Menyelenggarakan briefing dengan seluruh team Sales secara berkala.
- Memberikan monthly report mengenai revenue yang dicapai setiap bulannya kepada Head Office of Accor.
- Mengumpulkan report of Sales Mission yang telah dilakukan oleh setiap Sales setiap bulannya.
- Mencapai target bulanan divisi.
- Melakukan aktivitas komunikasi dua arah antara pihak hotel dengan rencana pemasaran yang telah disusun.
- Memastikan untuk melakukan update pada pelanggan potensial.

2.2.2 Senior Sales Manager

- Implementasi seluruh planning sales yang berkaitan dengan area marketnya.
- Memberikan feedback kepada seluruh team sales mengenai perubahan dalam kondisi marketing.

- Menyusun dan mempertahankan hubungan dengan perusahaan.
- Mempromosikan dan bernegosiasi dengan perusahaan-perusahaan serta secara berkala mengunjungi perusahaan sebagai bagian dari sales visit.
- Mengatur seluruh telepon masuk dan koresponden terhadap account-account perusahaan.
- Menyiapkan laporan bulanan yang mengenai *corporate account visited, contract baru, top 10 production report, comments*, ide-ide baru dan paket, dan plan untuk aktivitas bulan depan.
- Performa dalam mengurus project khusus seperti yang telah di tunjuk.

2.2.3 Sales Manager

- Implementasi seluruh planning sales yang berkaitan dengan area marketnya.
- Memberikan feedback kepada seluruh team sales mengenai perubahan dalam kondisi marketing.
- Menyusun dan mempertahankan hubungan dengan perusahaan.
- Mempromosikan dan bernegosiasi dengan perusahaan-perusahaan serta secara berkala mengunjungi perusahaan sebagai bagian dari sales visit.
- Mengatur seluruh telepon masuk dan koresponden terhadap account-account perusahaan.

- Menyiapkan laporan bulanan yang mengenai *corporate account visited, contract baru, top 10 production report, comments*, ide-ide baru dan paket, dan plan untuk aktivitas bulan depan.
- Performa dalam mengurus project khusus seperti yang telah di tunjuk.

2.2.4 Sales Executives

- Implementasi seluruh plan sales yang berhubungan dengan marketing areanya dalam *marketing plan*.
- Menerima seluruh permintaan reservasi melalui telepon secara sopan.
- Memastikan bahwa seluruh detail telah tersimpan.
- Memberikan informasi dua arah kepada setiap client mengenai hotel agar dapat mempertahankan hubungan baik dengan *consumer, customer*.
- Mengontrol dan merekomendasi seluruh penambahan account yang didapatkan melalui telepon sales manager.
- *Memfollow up* seluruh laporan dalam *sales meeting* kepada seluruh *department*.
- Menyiapkan sales call plan dalam mingguan, bulanan, mencatat seluruh sales call dan mengumpulkannya kepada Director of Sales.
- Mendiskusikan *sales call program* kepada sales manager setiap jumat.

- Mencapai *set monthly objectives* dan mengumpulkannya kepada Director of Sales.
- Secara konstan membuat *direct sales call*.
- Selayu mengupdate seluruh *contact* dari *commercial account* dan *client*, mengatur seluruh administrasi system dari *corporate account*.
- Memberikan program-program yang menghibur kepada potensial *clients*.

2.2.5 Banquet Sales Executives

- Mengupdate *daily event movement* setiap harinya.
- Mengupdate *daily banquet revenue* setiap harinya.
- *Memfollow up* seluruh *detail* mengenai *event* yang terjadi dengan *banquet manager*.
- Membuat sales call planning setiap minggunya.
- Membuat laporan mengenai *sales call* dan *sales mission* dan mengumpulkannya kepada Director of Sales.
- Mengupdate *database* mengenai *client* dan *customer*, dan selalu membangun hubungan baik dengan *client-client* baru.
- Memberikan informasi dua arah kepada setiap client mengenai hotel agar dapat mempertahankan hubungan baik dengan *consumer, customer*.
- Memberikan program-program yang menghibur kepada potensial *clients*.

2.2.6 Sales Admin

- Membantu *sales supervisor* dalam mengorganisasi seluruh *event* dalam divisi atau *department*.
- Selalu mengecek *stock* kelengkapan *stationery* dalam divisi, apakah masih ada sisa atau habis.
- Mengorganisasi seluruh detail dari telepon masuk dan keluar, juga mengorganisasi seluruh *event* yang masuk dan *event* yang tidak jadi masuk.
- Membuat *schedule* setiap orang dalam divisi setiap minggunya.
- Menyiapkan dan mengirimkan seluruh fax.
- Menyiapkan seluruh packing materials ketika akan dibutuhkan seperti sales kits, brosur hotel, *giveaway* dan lainnya.
- Selalu siap dan bersedia menerima tamu-tamu dan memberikan informasi kepada tamu-tamu ketika diminta.
- Selalu memberikan dan mengupdate informasi mengenai product (*lodging*, catering dan fasilitas lainnya).

2.2.7 Public Relations Executives

- Melakukan *media monitoring* setiap harinya, melalui online ataupun media cetak.
- Membuat *press release* setiap ada promosi baru dari hotel atau event yang akan diselenggarakan.
- Membuat memo berkaitan dengan adanya proses *shooting* yang dilangsungkan di dalam hotel.

- Memberikan informasi mengenai *membership* kepada tamu yang ingin bergabung dan bertanggung jawab akan hal tersebut.
- Melakukan *media meeting* bersama para media cetak maupun *online* untuk membangun kerjasama.
- Bertanggung jawab akan *event* yang akan diselenggarakan oleh hotel.
- Membangun hubungan baik dengan *partnership* seperti mall-mall.
- Mengelola *social media* (*instagram, facebook, dan twitter*) hotel.
- Membuat *PR planning* setiap minggunya mengenai *event* yang akan diselenggarakan baik dalam ataupun luar hotel, dan memanfaatkan kesempatan tersebut untuk membangun kerjasama.
- Membuat dan menyebarkan pesan yang berisikan promosi baru hotel melalui BBM ataupun e-mail.
- Membantu *graphic designer* dalam menyusun kata-kata untuk *flyer* dan *poster*.
- Membuat *PR monthly report* dan menginformasikannya kepada seluruh department.
- Mengupdate seluruh *comments* dari tamu yang menginap di hotel maupun tamu-tamu yang berkunjung di hotel.
- Terus memperbaharui database dari media rate.
- Mengadakan acara untuk media secara berkala seperti mengadakan *media gathering*.

2.2.8 Graphic Designer

- Membuat *flyer, poster, brosur* tentang segala promosi yang diadakan oleh hotel.
- Menyiapkan collateral (*poster, welcome card, menu*) yang dapat dinikmati setiap tamu yang hadir.

