



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

HOTEL MERCURE SERPONG ALAM SUTERA

2.1 Profil Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Gambar 2.1 Hotel Mercure Serpong Alam Sutera



Source : Hotel Mercure Serpong Alam Sutera 2014

Hotel Mercure merupakan salah satu brand Hotel International, persembahan dari Accor Group yang telah didirikan lebih dari 700 hotel di 50 Negara. Dengan sistem yang berbeda, setiap Hotel Mercure memiliki keunikan tersendiri dengan standar kualitas yang tinggi dan didukung dengan para tenaga kerja profesional di bidang perhotelan. Inilah yang menyebabkan setiap hotel menawarkan pengalaman tersendiri kepada para tamu.

Accor memiliki 4 hotel Mercure di Jakarta, yaitu Mercure Jakarta Simatupang (MJS), Mercure Jakarta Kota (MJK), Mercure Convention Center Ancol (MCC) dan Mercure Serpong Alam Sutera (MSAS). Semua hotel ini merupakan hotel berbintang kelas 4 dengan menawarkan kenyamanan bagi para pebisnis, MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) dan wisata (*leisure*). Hotel Mercure Serpong

Alam Sutera secara resmi dibuka pada tanggal 18 November 2013, hotel yang terletak di Jalan Alam Sutera kavling 23 Serpong ini berada di lokasi yang strategis. Berdampingan dengan Rumah Sakit *OMNI International*, *Flavour Bliss*, *Living World*, *Mall of Alam Sutera* dan dekat dengan jalan tol Bandara. Lokasi strategis inilah yang menjadi salah satu keunggulan dari hotel ini sehingga dapat menghasilkan *occupancy* kamar yang tinggi.

2.1.1 Visi dan Misi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

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 "Glocal" Brand by Customers, Partners and Teams. Be a Powerful Brand in Terms of Development and Profitability.

2.1.2 Nilai yang Dianut Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

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

a. Authenticity

Be true, warm, convivial & sincere, Genuine sense of hospitality

b. Curiosity

Be open, reaching out to people and desire to discover new places

c. Personal Commitment

Be committed, people-centric and quality-driven

2.1.3 Filosofi Logo Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Gambar 2.2 Logo Hotel Mercure Serpong Alam Sutera



Source : Hotel Mercure Serpong Alam Sutera 2014

Gambar 2.2 merupakan logo Mercure Serpong Alam Sutera, lambang “M” merepresentasikan tulisan “Mercure”. Font tulisan Mercure menggunakan Houschka Alt Pro, inilah yang menjadikan keunikan di setiap hotel Mercure di seluruh dunia, karena sudah menjadi standarisasi dan identitas Mercure itu sendiri. Tulisan “Mercure” memiliki warna ungu yang memberikan kesan modern dan elegan. Logo baru ini baru di *launching* pada Januari 2014.

- Jenis Tulisan

Jenis tulisan yang digunakan ialah *Houschka Alt Pro*, merupakan ciri khas dari *brand* “Mercure Serpong Alam Sutera”. Termasuk ketebalan yang memungkinkan untuk penggunaan di berbagai *tipografi*, seperti untuk media kantor dengan menggunakan huruf Arial yang dapat digunakan untuk Word ® dan Powerpoint dokumen.

- Warna

Warna identitas Mercure adalah ungu dan putih. Putih murni lebih disukai. Ungu digunakan untuk meningkatkan keseluruhan dengan adanya sentuhan-sentuhan warna kecil terutama untuk diaplikasikan ke dalam *text*. Untuk memperkaya visualisasi, dapat juga dikombinasikan dengan warna sekunder yaitu *bronze*, biru dan warna ungu. Terakhir, warna opsional akhir (keabu-abuan beige) dapat digunakan untuk menekankan unsur-unsur pada latar belakang putih (di situs web, misalnya).

2.1.4 Akomodasi

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera memiliki 171 kamar dengan pemandangan yang menghadap *swimming pool* dan *Alam Sutera view*. Beberapa tipe kamar memiliki fasilitas yang berbeda, begitu pula dengan harga yang ditawarkan 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	
Superior	134 Rooms	42	92	26 m ²
Privilege	32 Rooms	8 Rooms	24 Rooms	32 m ²
Suites	4 Rooms	-	-	42 m ²
Executive Suites	1 Rooms	-	-	50 m ²

Source : Hotel Mercure Serpong Alam Sutera 2014

2.1.5 Fasilitas

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera memberikan fasilitas di dalam kamar sesuai dengan tipe kamar yang berbeda

Tabel 2.2 Fasilitas Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Room Type	Facility
Superior	Air Conditioner, Automatic Air Control, Free In-room Mineral Water, Free Wi-Fi Internet Access, Work Desk, Bathroom with Shower, Minibar and LCD TV.
Privilege	Air Conditioner, Automatic Air Control, Free In-room Mineral water, Free Wi-Fi Internet Access, Work Desk, Bathroom with Shower, Minibar, LCD TV, Sofa In Front of Bed, Minibar and Espresso Machine.
Suites	Air Conditioner, Automatic Air Control, Free In-room Mineral water, Free Wi-Fi Internet Access, Work Desk, Bathroom with Shower, Minibar, 2 LCD TV, Sofa In Front of Bed, Minibar, Espresso Machine and Mini Living Room.
Executive Suites	Air Conditioner, Automatic Air Control, Free in-room Mineral water, Free Wi-Fi Internet Access, Work Desk, Bathroom with Shower and Bath-up, Minibar, 2 LCD Tv, Sofa In Front of Bed, Minibar, Espresso Machine, Mini Living Room, Small Pantry Kitchen, Long Wardrop and Microwave.

Source : Hotel Mercure Serpong Alam Sutera 2014

Adapula fasilitas lainnya yang juga disediakan oleh Hotel Mercure Serpong Alam Sutera untuk kenyamanan para pengunjung yang menginap.

a. Swimming Pool

Berada di Lantai 2 Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Gambar 2.3 Swimming Pool



Source : Hotel Mercure Serpong Alam Sutera 2014

b. Fitness Center

Berada di Lantai 2 bersebelahan dengan swimming pool, dilengkapi dengan peralatan olahraga yang memiliki standar kualitas tinggi.

Gambar 2.4 *Fitness Center*



Source : Hotel Mercure Serpong Alam Sutera 2014

c. *Web Corner*

Berada di *main lobby* dan didukung dengan *fasilitas high wi-fi*.

Gambar 2.5 *Web Corner*



Source : *Hotel Mercure Serpong Alam Sutera 2014*

d. *Business Center*

Business Center dapat digunakan sebagai *mini meeting room* yang memiliki kapasitas sebesar hingga 8 kursi. Hotel Mercure Serpong Alam Sutera menyediakan beberapa fasilitas pendukung untuk kegiatan bisnis para tamu seperti, laptop, fasilitas koneksi *wi-fi*, printer, *scanner* dan telepon.

Gambar 2.6 *Business Center*



Source : *Hotel Mercure Serpong Alam Sutera 2014*

e. *M-Shop*

Berlokasi di *main lobby*, berada dekat dengan *web corner*. *M-shop* disediakan untuk memenuhi kebutuhan santai dan *souvenir* unik Mercure.

Gambar 2.7 *M-Shop*



Source : *Hotel Mercure Serpong Alam Sutera 2014*

f. *Restaurant Service*, terdapat 3 *restaurant* Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Gambar 2.8 *Mint & Pepper Restaurant*



Source : *Hotel Mercure Serpong Alam Sutera 2014*

Mint & Pepper Restaurant memiliki konsep “*Thematic Restaurant*” yang mempresentasikan perpaduan dekorasi nuansa barat dan timur, menawarkan menu-menu pilihan masakan Barat dan Asia sesuai dengan selera tamu. *Mint &*

Pepper Restaurant ini memiliki kapasitas hingga 148 kursi dengan 72 untuk area non-smoking dan 76 kursi untuk *smoking area (terrace)*.

Gambar 2.9 *Mocca Lounge Bar*



Source : *Hotel Mercure Serpong Alam Sutera 2014*

Mocca Lounge Bar memiliki konsep “Bar Lounge” dengan kapasitas 27 orang, *mini bar* ini berada di *main lobby* dan merupakan area *non-smoking*. Para tamu yang berkunjung dan menginap dapat menikmati koktail yang diinginkan. *Mini bar* ini dibuka mulai pukul 06.00 – 23.00

Gambar 2.10 *Maniz Pooldeck*



Source : *Hotel Mercure Serpong Alam Sutera 2014*

Maniz Pooldeck memiliki konsep *poolbar* yang berada tepat di sekitar kolam renang dan memiliki pemandangan kawasan alam sutera dari *rooftop*. *Maniz pooldeck* ini berada di lantai 2 Hotel Mercure Serpong Alam Sutera ini memiliki kapasitas hingga 52 *pax*. *Poolbar* ini menyediakan *moctail* serta minuman lainnya untuk memenuhi kebutuhan pengunjung.

2.1.6 Pelayanan

- a. *Spa* : Pelayanan *Spa* yang disediakan oleh Hotel Mercure Serpong Alam Sutera merupakan pusat kebugaran dan relaksasi bagi para tamu *guest in-house*.
- b. *Laundry* : Jasa cuci dan menyetrika pakaian untuk para tamu *guest-in house*
- c. *Airport Pick Up & Drop Service* : Pelayanan yang disediakan untuk menjemput dan mengantar tamu ke Bandara.

2.1.7 MICE (*Meetings, Incentives, Convention, Exhibitions*)

Mercure Serpong Alam Sutera juga memiliki 3 ruang *meeting* dan *Grand Ballroom* sebagai fasilitas bagi para pebisnis yang ingin melakukan *meeting, incentives, convention* atau *exhibition*. Terdapat ruang *meeting* MICE dengan berbeda ukuran yang disesuaikan dengan kapasitasnya, namun tetap mendapatkan fasilitas yang sama seperti *free high speed wi-fi, video dan sound system, LCD projector* lengkap dengan *screen dan customize set-up*.

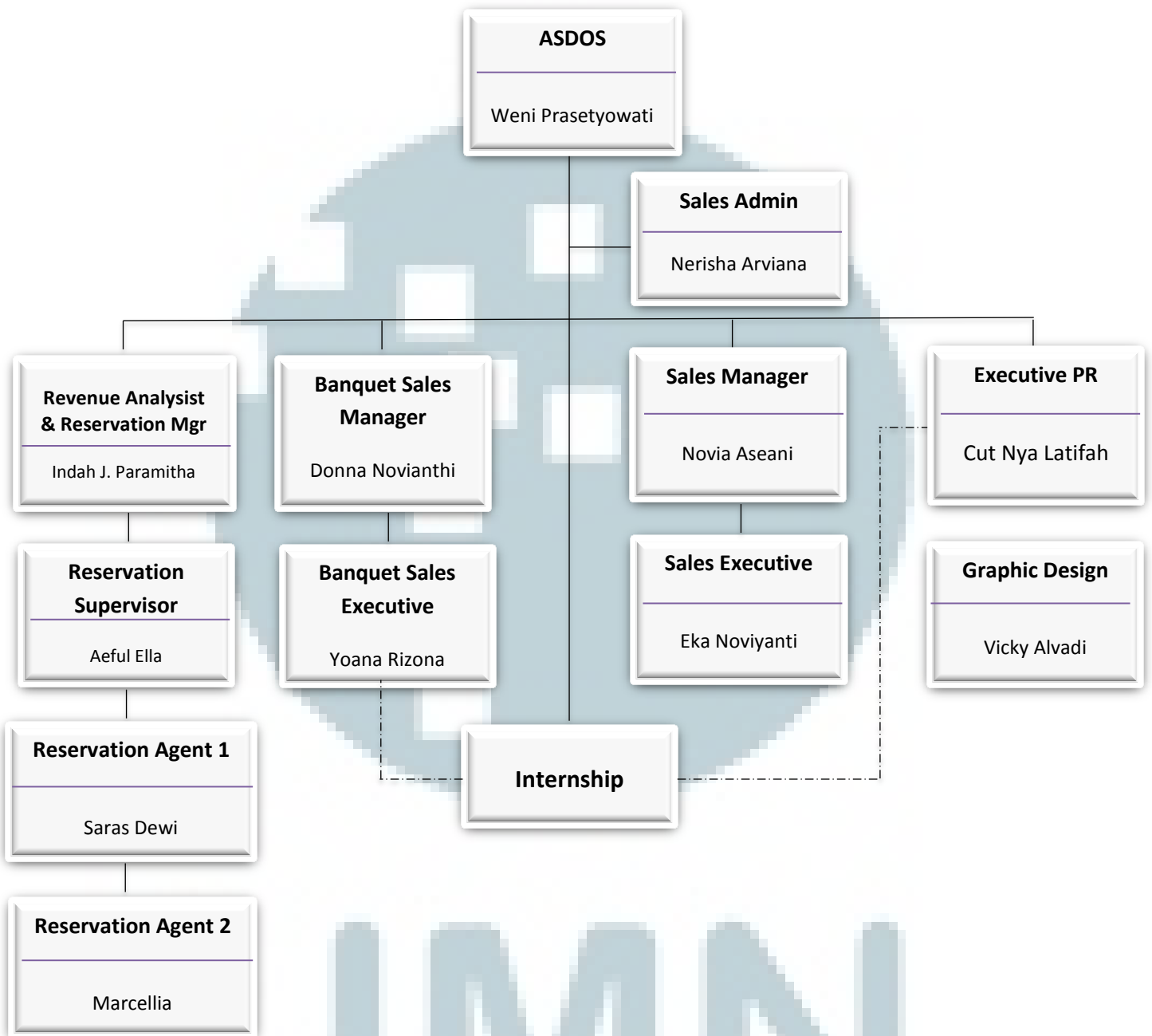
Gambar 2. 11 Ukuran Ruang MICE Mercure Serpong Alam Sutera

VENUE	Dimension			SIZE (M ²)	Standing Reception	Theatre	Classroom	Round Table	Double U Shape / U Shape	Hollow Square
	Length	Width	Height							
Grand Ballroom	25	22	6,2	550	700	480	300	250	200	120
Ballroom I & II	25	11	6,2	275	260	240	150	120	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

Source : Hotel Mercure Serpong Alam Sutera 2014

2.1.8 Struktur Organisasi

Bagan 2.1 Struktur Organisasi *Sales & Marketing Department*



Sumber : Diolah dan disetujui oleh Asst. Director of Sales

2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Kedudukan divisi *Public Relations* pada Hotel Mercure Serpong Alam Sutera berada di bawah departemen *Sales & Marketing*. Divisi ini dikepalai oleh *Assistant Director of Sales* sebagai pemegang kedudukan tertinggi dalam departemen *Sales & Marketing*. Kinerja dan aktivitas *Public Relations Executive* juga dipantau dan diarahkan langsung oleh *Executive Assistant Manager (EAM)* dan *General Manager (GM)* dari Hotel Mercure Serpong Alam Sutera.

Selama periode 4 (empat) bulan, penulis bertugas sebagai *trainee* pada departemen *Sales & Marketing*, sehingga ruang lingkup perjalanan yang dijalani oleh penulis cukup luas, namun tetap dalam koridor kerja yang berkaitan dengan disiplin ilmu *Public Relations*. Tujuan dari pelaksanaan kerja praktik magang pada departemen *Sales & Marketing* ini adalah agar penulis dapat mengetahui secara menyeluruh serangkaian aktivitas dan implementasi yang berkaitan dengan koridor *Public Relations* yang dijalankan oleh *internal* departemen *Sales & Marketing*.

Dengan demikian, berikut penulis lampirkan ruang lingkup kerja yang merupakan tanggung jawab bagi *Public Relations Executive* yang tergabung dalam departemen *Sales & Marketing* di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera :

2.2.1 *Job Description Public Relations Executive*

MISI UMUM :

- Untuk menyediakan berbagai komunikasi dan dukungan pemasaran untuk organisasi dan mengembangkan berbagai iklan, media dan aplikasi *E-Commerce*.

Tugas dan Tanggung Jawab :

- Bekerja di tingkat global/regional dan nasional dengan mitra untuk memastikan bahwa semua peluang sudah maksimal.
- Menjelajahi dan memanfaatkan peluang pemasaran serta memelihara hubungan dengan mitra dalam rangka menciptakan kesadaran merek Accor sehingga dapat menghasilkan bisnis tambahan untuk hotel Accor .
- Merangkum dan menilai kegiatan triwulan apakah mencapai target produksi tahunan.
- Turut bertanggung jawab untuk memperbarui seluruh *collaterals* yang berkaitan dengan Kemitraan / Program Loyalitas.
- Membuat ulasan dan mengedit materi promosi yang ada, untuk efektivitas pemasaran, implikasi *cross-selling* dan kepatuhan terhadap pedoman merek.
- Membantu pertumbuhan penjualan melalui kegiatan *E-commerce*.
- Menganalisis produk pasar dan mengembangkan strategi pertumbuhan / rencana pengembangan usaha.
- Membangun dan mempertahankan kontak dengan semua klien dan memastikan klien memiliki kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan organisasi.
- Mengidentifikasi peluang untuk bisnis, mengembangkan dan mengelola hubungan di pasar strategis dan *account*.
- Bertanggung jawab untuk mengembangkan dan menerapkan rencana pemasaran dan strategi dengan tujuan untuk mencapai pertumbuhan pasar dan profitabilitas.
- Mencapai target dan membuka segmen pasar baru.
- Melakukan penelitian tentang informasi pasar dan melaporkan hasil temuan.

- Membantu dalam mengidentifikasi peluang baru dan memberikan layanan yang lebih baik.
- Membantu dalam mengevaluasi proposal bisnis untuk memenuhi target biaya.
- Menyusun laporan bisnis dan informasi pasar, analisis varians untuk mengidentifikasi peluang bisnis baru.



