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 HOTEL NOVOTEL TANGERANG

2.1. Sejarah Singkat Hotel Novotel Tangerang

Novotel merupakan salah satu hotel yang berada di bawah naungan Grup Accor. Pertama kali didirikan di Lille, Prancis pada tahun 1967. Setelah itu, Novotel lain mulai didirikan di berbagai negara termasuk di Indonesia. Novotel Tangerang mulai beroperasi pada tanggal 8 Maret 2014 dengan status *soft-opening* dan melakukan *Grand Opening* pada tanggal 15 Oktober 2014.

Novotel Tangerang berada di kawasan *Tangcity Superblock*, Jalan Jenderal Sudirman No. 1. Berada dekat bandara Soekarno-Hatta dan pusat kota membuat Novotel Tangerang menjadi tempat yang tepat bagi para pelaku bisnis, MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*), turis, maupun keluarga untuk menginap dan melakukan pertemuan. Hotel Novotel Tangerang menempatkan diri (*positioning*) sebagai hotel bisnis dan keluarga.

2.1.1. Nilai Hotel Novotel Tangerang

Hotel Novotel Tangerang memiliki 4 nilai dasar yang dijadikan nilai pembeda dari hotel yang lain serta menjadi nilai pendukung dalam melayani kebutuhan para tamu hotel. Nilai-nilai tersebut antara lain:

- *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 imajinatif.

Aktivitas media relations..., Dewi Sartika T., FIKOM UMN, 2014

- *Pragmatism*

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

- *Respect*

  Hotel Novotel Tangerang menghormati budaya-budaya lokal sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sekitar hotel. Hal ini tergambar dari bentuk maskot hotel yang merupakan gambaran dari hewan badak bercula satu yang merupakan hewan yang berasal dari provinsi Banten. Maskot tersebut merupakan cerminan bahwa hotel Novotel Tangerang menghargai dan ingin ikut melestarikan hewan langka tersebut.

- *Enjoyment*

  Hotel Novotel Tangerang memeberikan hiburan bagi para tamu sehingga tamu dapat senantiasa merasa senang berada di hotel. Fasilitas hiburan tersebut diberikan kepada tamu dari segala umur. Contohnya, untuk tamu anak-anak Novotel Tangerang menyediakan berbagai permainan seru seperti mainan elektronik (PS3, Mac) yang tersedia di *lobby*, *playground* yang berada di *podium floor* dan kolam renang khusus anak-anak. Orang dewasa sendiri dapat menikmati berbagai fasilitas seperti *SPA*, *fitness*, dan menggunakan perangkat elektronik yang tersedia lengkap dengan akses internet.

Aktivitas media relations..., Dewi Sartika T., FIKOM UMN, 2014

2.1.2. Fasilitas Akomodasi

Hotel Novotel Tangerang terintegrasi dengan Mall Tangcity. Memiliki 266 kamar tamu yang terbagi atas 210 *Superior* Room, 39 *Executive/Premier* Room, dan 17 *Suite Room*. Setiap kamar menawarkan pemandangan Kota Tangerang dan Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan memiliki berbagai fasilitas, seperti LCD TV, akses internet (WiFi), *mini bar*, meja kerja, *safe deposit box*, serta *smoking dan non-smoking room*.

- *Superior Room*

  Superior room berukuran 8x4m^2 dengan jumlah total 210 kamar yang terbagi atas 70 kamar untuk *single bed* dan 140 kamar untuk *twin bed*. *Superior room* terletak di seluruh lantai 1-17. Fasilitas yang didapat antara lain pemandangan kota, *shower*, akses internet, LCD TV, *mini bar*, *safe deposit box*, meja kerja, sarapan di *The Square Restaurant*, serta akses ke pusat kebugaraan, SPA, dan kolam renang.

- *Executive/Premier Room*

  Executive/Premier Room berukuran 8x4m^2 dengan jumlah total 39 kamar yang terbagi atas 16 kamar untuk *single bed* dan 23 kamar untuk *twin bed*. *Executive/Premier Room* terletak di lantai 18-20. Fasilitas yang didapat antara lain pemandangan kota, *shower*, akses internet, LCD TV, *mini bar*, *safe deposit box*, meja kerja, mesin pembuat kopi (*coffee maker*), alat pemutar musik (*docking station*), papan setrika (*iron board*), sarapan di *The Square Restaurant*, serta akses ke pusat kebugaraan, SPA, dan kolam renang

- *Suite Room*

  Suite Room berukuran 8x8m^2 dengan jumlah total 17 kamar. *Suite Room* terletak di lantai 18-20 dengan seri kamar xx19. Fasilitaas yang didapat antara lain ruangan yang luas, ruang tamu, tambahan toilet, *pantry*, pemandangan kota, *shower* dan *bathtub*, akses internet,

Aktivitas media relations..., Dewi Sartika T., FIKOM UMN, 2014

LCD TV, *mini bar*, *safe deposit box*, meja kerja, mesin pembuat kopi (*coffee maker*), alat pemutar musik (*docking station*), papan setrika (*iron board*), sarapan di *The Square Restaurant*, serta akses ke pusat kebugaraan, SPA, dan kolam renang.

2.1.3. Fasilitas Novotel Tangerang

- The Square Restaurant

  Merupakan restauran yang terletak di *podium floor* yang dapat memuat hingga 230 kursi. The Square Restauran menawarkan masakan dengan cita rasa yang otentik baik dari makanan dengan budaya Barat, Asia, hingga Indonesia (*Western, Asian, and Indonesian*). *The Square Restaurant* juga memiliki konsep *open kitchen* yang memberikan pengalaman bagi para tamu untuk dapat melihat langsung proses memasak makanan.

- *Meeting Room and Conference*

  Novotel Tangerang memiliki 7 meeting room yang dapat digunakan oleh pebisnis untuk melakukan rapat atau pertemuan yang dapat memuat 1-40 orang peserta. Novotel Tangerang memberikan berbagai fasilitas seperti *LCD Projector* dan *Coffee Maker* untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para tamu yang menggunakan ruangan tersebut.

Aktivitas media relations..., Dewi Sartika T., FIKOM UMN, 2014

- The Grand Ballroom

  Merupakan ballroom terbesar di Tangerang (Oktober 2014) dengan kapasitas yang memuat hingga 2500 orang. Ballroom ini dapat dibagi menjadi 4 sehingga dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan para penyewanya serta dapat difungsikan sebagai ruang pertemuan atau rapat.

- Premier / Executive Lounge

  Merupakan ruangan yang terletak di lantai 20 dan merupakan ruangan untuk bersantai yang dapat digunakan khusus untuk para tamu yang menginap di *premier floor* (*Executive dan Suite Room*). Ruangan ini juga dapat digunakan bagi para tamu untuk sarapan selain di area *The Square Restaurant*.

- *Business Center / Aircrew Lounge*

  Merupakan ruangan yang dapat digunakan untuk tempat bersantai awak kabin yang menginap, serta digunakan sebagai pusat bisnis bagi para pebisnis yang menggunakan *meeting room* di Novotel Tangerang. Ruangan ini memiliki komputer serta *printer*.

- Fasilitas Pendukung

  a. Pusat Kebugaran dan SPA

     Merupakan fasilitas yang dapat dinikmati oleh para tamu. Terletak di lantai *podium floor* dekat dengan *The Square Restaurant*. Para tamu dapat menikmati alat-alat olahraga yang disediakan serta menikmati pijat, refleksi, atau SPA di *InBalance Fitness and SPA*.

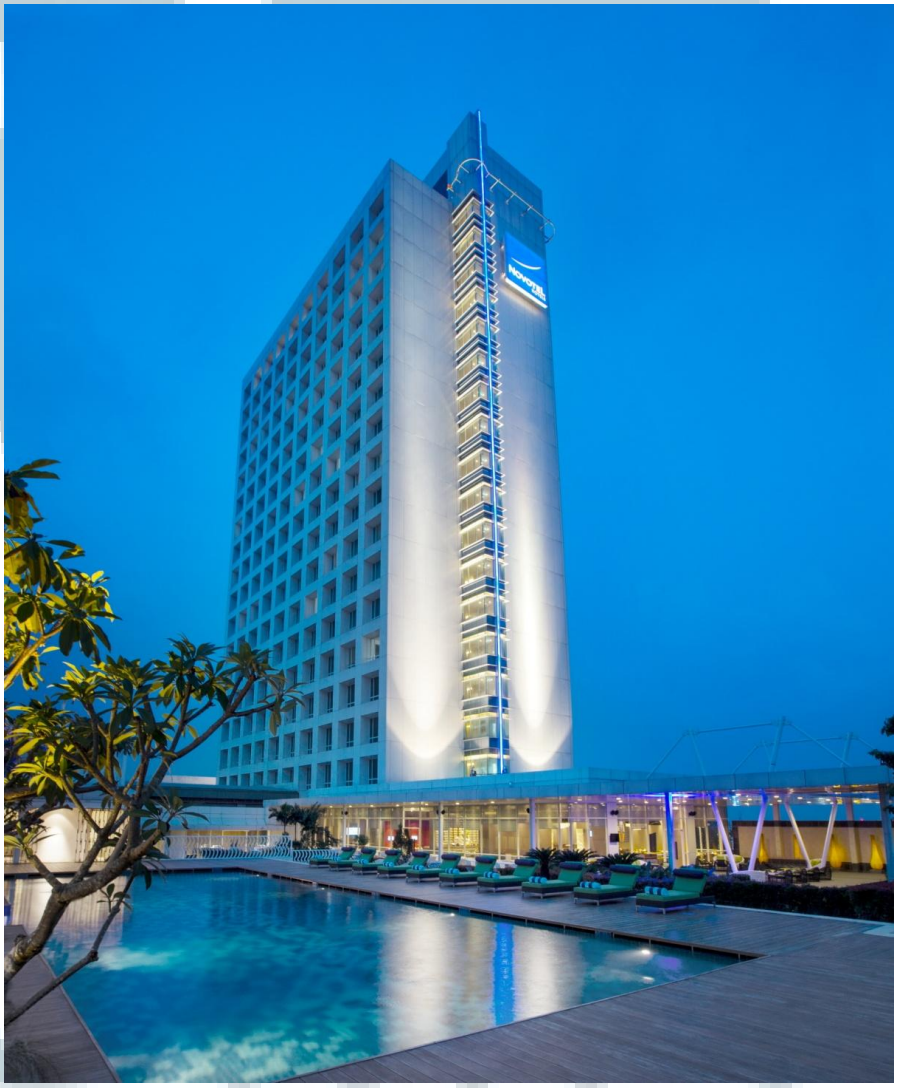
  b. *Outdoor Swimming Pool*

     Merupakan kolam renang yang disediakan untuk tamu yang menginap. Kolam renang terbagi menjadi bagian khusus dewasa dan anak-anak.

Aktivitas media relations..., Dewi Sartika T., FIKOM UMN, 2014

c. *Children Playground*

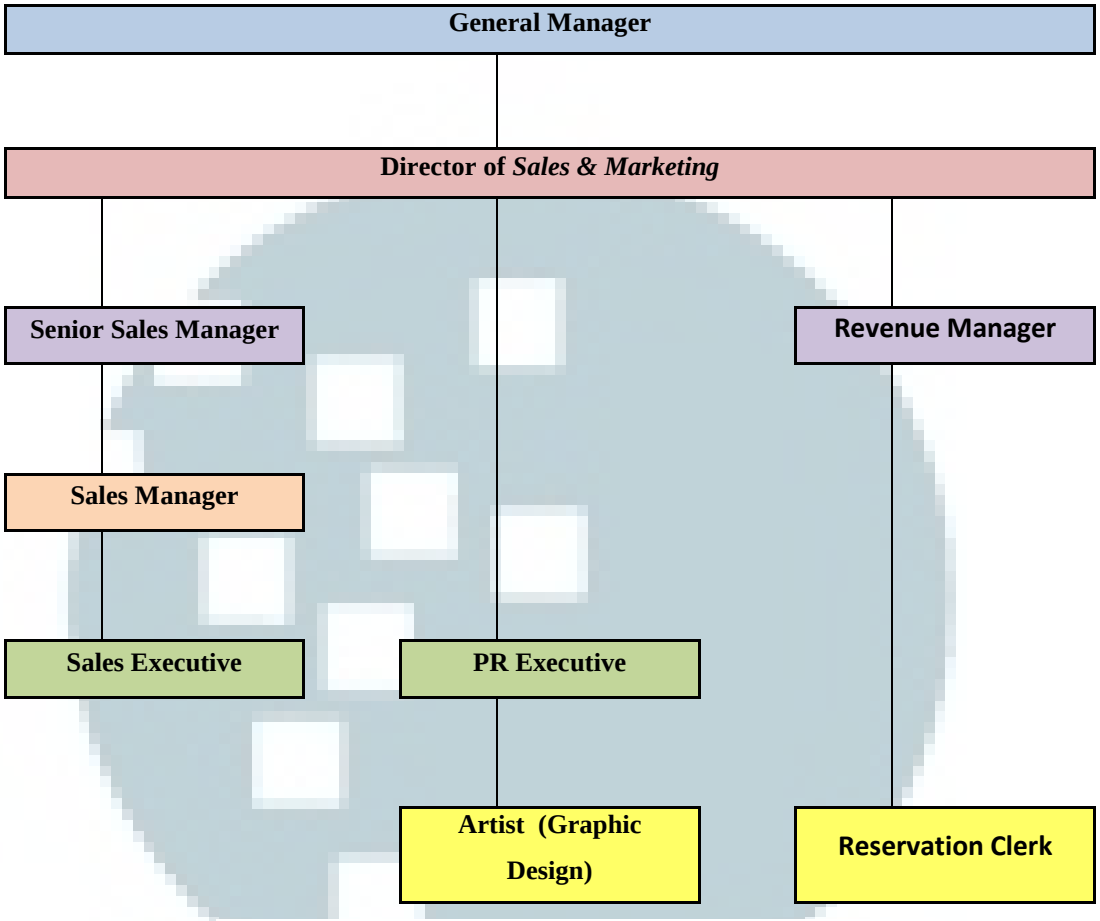
Merupakan area khusus bermain untuk anak-anak. Terbagi menjadi 2 area. Area pertama terletak di Lobi dengan menyediakan berbagai permainan elektronik serta permainan yang dapat meningkatkan kreativitas anak-anak. Area kedua terletak dekat dengan kolam renang yang memiliki berbagai permainan outdoor, seperti seluncuran dan rumah-rumahan.



Gambar 2.1. Gedung Novotel Tangerang
Sumber: Novotel Tangerang

Aktivitas media relations..., Dewi Sartika T., FIKOM UMN, 2014

2.2. Struktur Organisasi



Bagan 2.1. Struktur Organisasi *Sales & Marketing Department*

Keterangan :

- General Manager : Windiarto
- Director of *Sales & Marketing* : Nova Nirwana
- Revenue Manager : Dedy Saputra Karim
- Senior Sales Manager : Nena Feranika
- Sales Manager 1 : Artha Tio Maria
- Sales Manager 2 : Cardo Bangun
- Sales Executive : Rianti Ayu
- *Public relations* Executive : Novi Janti
- Artist (Graphic Design) : Yongki Chandra L.
- Reservation Clerk 1 : Henny
- Reservation Clerk 2 : Tia Handoyo

Aktivitas media relations..., Dewi Sartika T., FIKOM UMN, 2014

2.3. Pekerjaan dan Tanggung Jawab PR Hotel Novotel Tangerang

Pekerjaan yang dilakukan di dalam divisi *Sales & Marketing* khususnya dalam bagian *public relations* antara lain:

1. *Media relations*
   - Memantau media setiap hari dari media cetak dan media online dan memantau kegiatan-kegiatan serta promosi yang dilakukan oleh kompetitor.
   - Menjalin hubungan baik dengan media dengan mengundang media untuk datang ke hotel dan menikmati fasilitas hotel (*entertain & trial stay*), mengadakan *media gathering* dan *media visit.*
   - Mengirimkan *press release* dan mendapatkan liputan/publikasi setiap bulan.
2. *Customer relations*
   - Memberikan informasi kepada pelanggan melalui media sosial
   - Memberikan balasan atas masukan dan kritik yang diberikan oleh pelanggan di media sosial
   - Mempersiapkan kartu ucapan, bingkisan, serta keperluan lain untuk diberikan kepada *loyal customer* pada hari-hari besar
3. *Event & Sponsorship*
   - Membuat acara dengan tujuan mendapatkan publikasi dari media serta mendukung kegiatan pemasaran dan penjualan.
   - Mengadakan kerja sama dengan perusahaan, universitas, perbankan, dan industri lainnya.

Aktivitas media relations..., Dewi Sartika T., FIKOM UMN, 2014

4. *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 Resource.*

5. *Branding & Advertising*
   - Membuat konten brosur untuk paket promosi
   - Memberikan ide untuk desain merchandise
   - Merancang promosi penjualan (*sales promotion*), berkoordinasi dengan *Director of Sales & Marketing* dan bekerja sama dengan divisi *Food and Beverage*, serta mempublikasikan promosi tersebut.

Aktivitas media relations..., Dewi Sartika T., FIKOM UMN, 2014