



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 PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

Gambar 2.1 Hotel Mercure Serpong Alam Sutera



Sumber : Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Mercure merupakan salah satu *brand Hotel International* berbintang 4 dari Accor Group yang 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. Setiap hotel menawarkan pengalaman tersendiri bagi para tamu.

Accor memiliki 4 Hotel Mercure di Jakarta salah satunya adalah Hotel Mercure Serpong Alam Sutera yang merupakan Hotel berbintang 4 dengan menawarkan kenyamanan bagi para pembisnis, MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibitios*), dan wisata.

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera dibuka secara resmi pada tanggal 18 November 2013. Hotel berkawasan di Jalan Alam Sutera Kavling 23 Serpong ini berada pada segmen *midscale* dengan menawarkan akomodasi, fasilitas rekreasi, ruang rapat, *grand ballroom*, restoran dan *bar*.

2.1.1 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 "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 Mercure Serpong Alam Sutera yaitu:

- *Authenticity*
Be true, warm, convivial & sincere, Genuine sense of hospitality
- *Curiosity*

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

- *Personal Commitment*

Be committed, people-centric, quality-driven

2.1.3 Logo Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Gambar 2.2



Sumber: Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Di atas merupakan logo Mercure Serpong Alam Sutera, lambang “M” mengartikan “Mercure”. *Font* tulisan Mercure adalah *Houschka Alt Pro*. *Font* tulisan ini menjadi keunikan di setiap hotel Mercure, karena sudah menjadi standarisasi dan identitas Mercure. Tulisan Mercure berwarna Ungu yang memberikan kesan lebih modern dan terlihat lebih elegant. Logo baru Mercure ini terbelang baru karena di *launching* pada bulan Januari 2014.

2.1.4 Akomodasi

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera memiliki 171 kamar dengan pemandangan yang menghadap *swimming pool*. Ada beberapa fasilitas yang tersedia dalam kamar dengan tipe kamar yang berbeda. Dengan tipe kamar yang berbeda pula, maka harga yang ditawarkan juga 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>	134 rooms	42 Rooms	92 Rooms	26 m ²

<i>Privilege</i>	32 rooms	8 Rooms	24 Rooms	32 m ²
<i>Suites</i>	4 rooms	-	4 Rooms	42 m ²
<i>Executive Suites</i>	1 room	-	1 Room	50 m ²

Sumber: Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

2.1.5 Fasilitas

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

Tabel 2.2 Fasilitas Kamar Mercure Serpong Alam Sutera

Room Type	Facility
<i>Superior</i>	<i>Air Conditioner, Automotic air control, free in-room mineral water, Free Wi-Fi internet access, Work desk, Bathroom with shower, Minibar, LCD Tv</i>
<i>Privilege</i>	<i>Air Conditioner, Automotic air control, free in-room mineral water, Free Wi-Fi internet access, Work desk, Bathroom with shower, Sofa in front of bed, Minibar, Espresso Machine, LCD Tv</i>
<i>Suites</i>	<i>Air Conditioner, Automotic air control, free in-room mineral water, Free Wi-Fi internet access, Work desk, Bathroom with shower and Bath-up, Sofa in front of bed, Minibar, Espresso Machine, 2 LCD Tv, Mini Living room,</i>
<i>Executive Suites</i>	<i>Air Conditioner, Automotic air control, free in-room mineral water, Free Wi-Fi internet access, Work desk, Bathroom with shower and Bath-up, Sofa in front of bed, Minibar, Espresso Machine, 2 LCD Tv, Mini Living Room, Small Pantry kitchen, Long wardrop, Microwave</i>

Sumber : Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, Sales & Marketing

Adapula fasilitas lainnya yang juga disediakan oleh Hotel Mercure Serpong Alam Sutera untuk kenyamanan pengunjung yang menginap. (Sumber: *Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, Sales & Marketing*)

- *Swimming Pool* yang berada di lantai 2 Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Gambar 2.3 Swimming Pool Mercure Serpong Alam Sutera



Sumber: Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

- *Fitness Center* yang juga berada di lantai 2 hotel Mercure Serpong Alam Sutera dekat dengan Swimming pool

Gambar 2.4 Fitness Center Mercure Serpong Alam Sutera



Sumber: Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

- *Multimedia & Business Center* dengan fasilitas free *Wi-Fi*

Gambar 2.5 Multimedia & Business Center



Sumber: Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

- *Restaurant services.*

Terdapat 3 Restaurant di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Gambar 2.6 *Mint & Pepper Restaurant*



Sumber: Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Mint & Pepper memiliki konsep “*Thematic Restaurant*” dengan perpaduan dekorasi nuansa barat dan timur menawarkan menu-menu pilihan masakan barat dan Asia sesuai dengan selera tamu yang berkunjung. *Mint & Pepper Restaurant* memiliki kapasitas untuk 148 Kursi dengan 72 untuk ruangan *No-Smoking* dan 76 kursi yang berada di *Smoking Area*.

Gambar 2.5 *Mocca Lounge Bar*



Sumber: Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Mocca Lounge Bar memiliki konsep *Bar lounge* dengan kapasitas 27 Pax. *Mini Bar* ini berada di area *No-smoking*. Para tamu yang berkunjung dan menginap akan menikmati koktail yang diinginkan. *Mini bar* ini buka mulai pukul 06.00 – 23.00.

Gambar 2.6 *Maniz Pool deck*



Sumber: Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Maniz Pooldeck memiliki konsep *pool bar* yang berhadapan langsung dengan kolam renang serta pemandangan kawasan alam sutera. *Pool Bar* yang berada di lantai 2 Hotel Mercure Serpong Alam Sutera ini memiliki kapasitas 52 pax. *Pooldeck* juga menyediakan mocketail serta minuman lainnya yang diinginkan oleh tamu yang berkunjung.

2.1.6 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 mengantarkan 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 pembisnis yang ingin melakukan *meeting, incentives, convention* atau *exhibition*. Terdapat ruang *meeting* MICE dengan berbeda ukuran, namun memiliki fasilitas yang sama sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang akan melakukan *meeting* di Mercure Serpong Alam Sutera.

Gambar 2.7 Ukuran Ruangan MICE Mercure Serpong Alam Sutera

VENUE	Dimension			SIZE (M ²)	Standing Reception	Theatre	Classroom	Round Table	U Shape	Hollow Square
	Length	Width	Height							
Grand Ballroom	25	22	6,2	550	700	476	300	380	87	120
Ballroom I & II	25	11	6,2	275	260	252	150	120	63	68
Morpho	7,3	9,8	2,7	72	55	50	41	40	21	24
Milbert	7,3	7,5	2,7	55	45	40	26	40	18	24
Monarch	7,3	8,5	2,7	62	50	45	35	40	21	24

Sumber: Department of Sales & Marketing

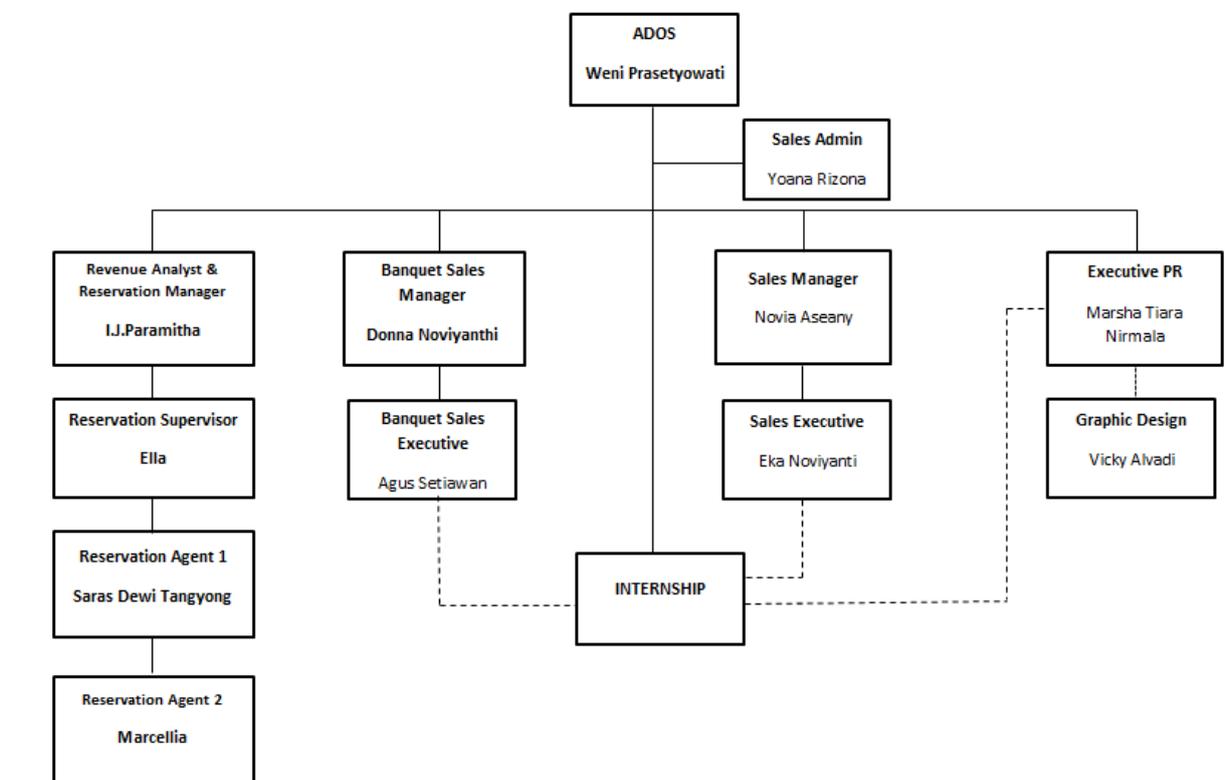
Setiap *Meeting Room* yang tersedia memiliki fasilitas serta pelayanan yang sama, sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Harga yang ditawarkan juga berbeda sesuai dengan berapa lama event

yang akan dilaksanakan serta banyaknya pengunjung yang akan melakukan *meeting* di Mercure Serpong Alam Sutera. Nama-nama ruang *meeting* tersebut diambil dari nama jenis kupu-kupu.

2.1.8 Struktur Organisasi

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Sales & Marketing Department

Sumber: *Department of Sales & Marketing*



2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Kedudukan divisi Public Relations pada Hotel Mercure Alam Sutera berada di bawah departemen Sales & Marketing. Divisi *Public Relations* ditempati oleh seorang praktisi *Public Relations Executive* yang dikepalai oleh *Assistantant 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* dan *General Manager* dari Hotel Mercure Serpong Alam Sutera.

Selama periode kerja magang 3 (tiga) bulan, penulis bertindak sebagai *trainee* pada departemen *Sales & Marketing*, sehingga ruang lingkup pekerjaan yang dijalani oleh penulis cukup luas, namun tetap berada pada koridor kerja yang berkaitan dengan disiplin ilmu *Public Relations*. Tujuan dari pelaksanaan praktik kerja magang pada departemen *Sales & Marketing* adalah agar peserta magang dapat mengetahui secara menyeluruh mengenai serangkaian aktivitas yang berkaitan dengan koridor ilmu *Public Relations* yang dijalankan oleh internal departemen *Sales & Marketing*, termasuk dengan pengenalan mengenai produk.

Dengan demikian, berikut penulis lampirkan ruang lingkup kerja yang merupakan tanggung jawab bagi sejumlah pihak yang tergabung dalam departemen *Sales & Marketing* Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, yang akan diawali dengan job description dari *Assistant Director of Sales* yang disesuaikan dengan berbagai konten besar sebagaimana yang dituliskan dalam dokumen resmi dari internal perusahaan, yang dilampirkan oleh penulis sejalan dengan aktivitas kerja yang dilakukan oleh masing – masing individu dalam *departemen Sales & Marketing*, sebagai berikut:

2.2.1 *Job Description dari Assistant Director of Sales*

- Berupaya untuk menambah account baru sembari mempertahankan account lama.
- Mempromosikan hotel mereka dengan tujuan untuk mencapai tingkat penjualan yang optimal.
- Berperan sebagai pihak yang harus menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan memastikan bahwa tim internal organisasi dapat bertindak fleksibel dan siap untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- Mengimplementasikan perencanaan aktivitas penjualan sesuai dengan rencana pemasaran yang telah disusun.
- Melakukan aktivitas komunikasi dua arah antara pihak hotel dengan pelanggan setiap waktu dengan tujuan untuk membangun atau mempertahankan niatan baik.
- Berkoordinasi dengan *internal department* dalam rangka memperoleh atau mengetahui *feedback* dari pelanggan yang pernah atau sedang menginap atau menggunakan fasilitas hotel.
- Membuat perencanaan *Sales Call* pada setiap minggunya dengan menyertakan laporan mingguan mengenai hasil dari aktivitas *Sales Call* yang dilakukan.
- Melakukan diskusi mengenai program *Sales Call* untuk minggu depan setiap jumat dengan internal divisi.
- Mencapai target bulanan divisi.
- Secara berkala, perlu untuk melakukan *Sales Call* langsung dengan melakukan presentasi di hadapan potensial *account*.
- Memastikan untuk melakukan update pada pelanggan potensial.
- Mengadakan program hiburan untuk pelanggan dan potensial pelanggan.
- Mengimplementasikan metode kerja yang sejalan dengan filosofi brand.

- Mengembangkan semangat dan motivasi tim dengan membangun atmosfer kerja yang baik.
- Memiliki pandangan global untuk semua kebutuhan teknis di hotel.
- Mengorganisir dan memeriksa pekerjaan pegawai
- Memastikan bahwa tim memberikan standar pelayanan yang tinggi
- Mengidentifikasi kebutuhan internal untuk menerima pelatihan dan bertugas untuk mempersiapkan rencana pelatihan yang tepat.
- Bekerja dengan berkolaborasi dengan pihak lain yang berada pada departemen yang berlainan.
- Mempersiapkan laporan bulanan, juga hal – hal yang penting untuk diperhatikan oleh departemen *Sales & Marketing*, beserta dengan analisis pangsa pasar.
- Melakukan perhitungan pembiayaan.

2.2.2 *Job description dari Sales Manager dan Banquet Sales Manager*

- Bertanggung jawab untuk memaksimalkan kinerja dari divisi *Sales* secara efisien dan efektif, juga produktif dengan melakukan penekanan pada biaya yang dianggarkan oleh hotel untuk keperluan dan kepentingan kesinambungan internal divisi dengan tujuan untuk melakukan pengembangan sumber bisnis dan menstabilkan sumber yang ada.
- Mempromosikan hotel mereka dengan tujuan untuk mencapai tingkat penjualan yang optimal dengan turut melakukan pembaruan atas pasar lokal yang berbeda.
- Memaksimalkan pangsa pasar hotel Mercure dalam pada kawasan dimana Mercure Serpong Alam Sutera berada.
- Mengatur dan memimpin rencana strategis penjualan dan distribusi.

- Mempromosikan penggunaan saluran distribusi dan alat – alat yang berada pada Hotel Mercure.
- Mendorong strategi kunci perusahaan Asia pada kawasan Serpong Alam Sutera.
- Mengimplementasikan perencanaan aktivitas penjualan sesuai dengan rencana pemasaran yang telah disusun.
- Memberikan masukan kepada *Assistant Director of Sales* pada setiap perubahan kondisi pemasaran, termasuk dengan tren di dalam kompetisi yang dihasilkan dari *direct mail* di daerah pasar hotel.
- Mempertahankan paparan tingkat tinggi untuk hotel di daerah pasar utama melalui *direct sales*, kontak telepon dan komunikasi tertulis.
- Mempromosikan dan melakukan negosiasi dengan perusahaan dan sering melakukan *Sales Visit*.
- Mempersiapkan laporan bulanan yang berisikan account perusahaan yang ingin dikunjungi, melakukan pendataan atas account baru, laporan produksi, komentar dan juga mengenai ide dan kehadiran paket baru, termasuk dengan perencanaan untuk kegiatan di bulan depan.
- Memonitor *Sales Executive* untuk melaksanakan kegiatan penjualan mereka sehari – hari agar berlangsung dengan tepat, sebagaimana seharusnya.
- Mempersiapkan laporan bulanan, juga hal – hal yang penting untuk diperhatikan oleh departemen *Sales & Marketing*, beserta dengan analisis pangsa pasar

2.2.3 *Job description dari Sales Executive dan Banquet Sales Executive*

- Bertanggung jawab untuk memaksimalkan kinerja dari divisi *Sales* secara efisien dan efektif, juga produktif dengan melakukan penekanan pada biaya yang dianggarkan oleh hotel untuk keperluan dan kepentingan kesinambungan internal divisi dengan tujuan untuk melakukan pengembangan sumber bisnis dan menstabilkan sumber yang ada.
- Mempromosikan hotel mereka dengan tujuan untuk mencapai tingkat penjualan yang optimal dengan turut melakukan pembaruan atas pasar lokal yang berbeda.
- Menjalin hubungan yang erat dengan seluruh departemen di hotel, seperti *Front Office, Food & Beverage and Banqueting*
- Menjalin hubungan yang erat dengan manager reservasi atau *sales manager* dengan tujuan untuk mengetahui umpan balik dari pelanggan yang pernah menginap atau melakukan sewa ruangan di hotel Mercure Serpong Alam Sutera.
- Menyiapkan rencana *Sales Call* pada setiap minggu, bahkan bulanan, yang mana berbagai aktivitas yang dilakukan perlu untuk dikomunikasikan kepada *Assistant Director of Sales* setiap hari sabtu untuk didiskusikan. Target yang ditetapkan adalah dengan melakukan *Sales Call* pada 6 perusahaan pada setiap harinya dengan melakukan kunjungan pada perusahaan yang sesuai dengan *account* dari masing – masing *Sales*, sebagaimana yang tertuang dalam prosedur internal departemen.
- Melakukan pembahasan mengenai program *Sales Call* untuk minggu berikutnya bersama dengan *Sales Manager*.
- Senantiasa memperbarui *account* perusahaan yang menjadi tanggung jawabnya.
- Mempersiapkan laporan bulanan, juga hal – hal yang penting untuk diperhatikan oleh departemen *Sales & Marketing*, beserta dengan analisis pangsa pasar

2.2.4 Job Description dari Sales Admin

- Menangani seluruh kegiatan administratif dan menjamin kelancaran aktivitas departemen di bawah pengawasan dari *Assistant Director of Sales*.
- Membantu *Sales Supervisor* untuk mengorganisir data – data divisi, departemen, ataupun seksi yang perlu untuk di filling.
- Memastikan bahwa persediaan perlengkapan stationery tercatat dan terjaga dengan baik.
- Melakukan pencatatan untuk setiap korespondensi yang datang dan keluar beserta dengan panggilan telepon masuk.
- Melakukan pengetikan dan juga bertindak sebagai notulen dalam rapat.
- Mempersiapkan dan mengirimkan *fax*.
- Membantu dalam mengemas sejumlah material promosi yang diperlukan seperti *Sales Kit* ataupun Brosur Hotel.
- Menyambut kedatangan seluruh tamu di hotel dan memberikan penjelasan mengenai informasi dasar mengenai hotel.
- Memiliki pengetahuan mengenai seluruh produk hotel seperti fasilitas, catering, dan penginapan.

2.2.5 Job Description dari Public Relations

- Melakukan aktivitas *Online Public Relations* melalui media *Facebook* dan *Twitter* dengan tujuan untuk membangun komunikasi interaktif antara *likers* dan *followers*, juga dalam rangka untuk membangun hubungan yang baik.
- Mempersiapkan konten promosi hotel melalui koordinasi dengan *Sales Banquet Manager*, *Restaurant Manager*, *Assistant Director of Sales*, *Executive Chef* dan *Graphic Design*.

- Membuka peluang *sponsorship* dengan sejumlah perusahaan nasional maupun multinasional serta mendukung sejumlah acara media elektronik dalam upaya *branding*.
- Mendukung serangkaian event internal dalam rangka mempromosikan hotel dan menjalin serta menjaga hubungan baik dengan sejumlah media, tentunya dengan berkoordinasi aktif dengan divisi *Sales*.
- Melakukan upaya promosi dengan melakukan pemasangan iklan pada sejumlah media cetak melalui sistem barter dengan media.
- Melakukan perhitungan *media coverage* dan melaporkan *social media progress* pada setiap bulannya.
- Melakukan *update* rutin akan *database media* dan *blogger* dengan tujuan untuk mengirimkan *release* terbaru dan dalam rangka untuk menerima rekomendasi dari para *blogger* ataupun media yang berperan sebagai *third party endorser*.
- Melakukan *update* pada sejumlah media promosi internal seperti MA TV ataupun pada LCD TV yang berada pada lobby hotel.
- Memantau penempatan dan penggunaan petunjuk – petunjuk di area hotel.
- *Public Relations* menyusun program marketing tahunan yang disesuaikan dengan objektif yang hendak dicapai dan juga disertai dengan pengukuran berupa evaluasi pada akhir periode.
- Melakukan pengawasan dan pengarahan pada media promosi hotel.
- Memastikan *Corporate Identity Manual (CIM)* untuk tetap *up to date* dan terimplementasi secara tepat sesuai dengan fungsinya.
- Memaksimalkan budget yang disediakan untuk membuat berbagai keperluan publikasi yang kreatif dan informatif. Hal ini berkaitan dengan pembuatan iklan pada LED yang berada di kawasan alam sutera, yang mana internal divisi *Public Relations* memutuskan untuk melakukan *personal design* dibandingkan dengan bekerja sama dengan advertising agency dengan tujuan untuk meminimalisasi budget.

2.2.6 Job Description dari Graphic Design

- Membuat dan merancang sejumlah media promosi yang hendak digunakan oleh internal hotel dari beberapa departemen
- Membuka forum diskusi dengan seluruh pihak internal terkait dengan design yang dihasilkan dengan cara mengirim email yang ditujukan kepada everyone.
- Mencetak media promosi dan melakukan hubungan dengan percetakan.