

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil dan Sejarah Perusahaan

Novotel Tangerang telah memulai masa *soft opening* pada 8 Maret 2014, dan resmi beroperasi penuh pada 14 Oktober 2014. Hotel ini berlokasi di kawasan Tangcity Superblock, tepatnya di Jalan Jenderal Sudirman No. 1, Tangerang. Letaknya yang strategis di pusat Kota Tangerang menjadikan Novotel mudah diakses dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta maupun Ibu Kota Jakarta (Elena, 2023). Posisi tersebut menjadikannya pilihan ideal bagi para pelaku bisnis maupun wisatawan. Novotel Tangerang mengusung konsep yang memadukan gaya, kenyamanan, kesenangan, dan nilai esensial, sehingga memberikan pengalaman menginap yang modern sekaligus menyenangkan.

2.1.1 Profil Perusahaan

Berdasarkan website resmi Novotel, visi Novotel adalah menjadi hotel internasional yang mampu menghadirkan setiap momen menjadi berkesan bagi para tamu melalui keseimbangan antara aktivitas pekerjaan, waktu beristirahat, dan kebersamaan. Komitmen tersebut diwujudkan melalui penyediaan pengalaman menginap yang tidak hanya menghadirkan kenyamanan, tetapi juga meninggalkan kesan mendalam, sehingga setiap tamu dapat menikmati waktu yang berkualitas bersama keluarga, sahabat, maupun rekan kerja.

Sementara itu, misi Novotel berorientasi pada pemberian layanan yang selaras dengan kebutuhan profesional dan pribadi setiap tamu. Novotel menempatkan kesejahteraan pengunjung sebagai prioritas utama dengan menghadirkan fasilitas yang menunjang kenyamanan, seperti area keluarga, social hub yang interaktif, serta layanan gratis bagi anak-anak di bawah usia 16 tahun. Selain itu, Novotel juga menyediakan suasana yang mendukung relaksasi dan kesehatan holistik melalui fasilitas kebugaran dan area santai. Dengan pelayanan yang profesional, ramah, dan penuh kepedulian, Novotel

berkomitmen menjadi tempat di mana para tamu dapat sepenuhnya menikmati waktu mereka dan menciptakan kenangan yang tak terlupakan.

NOVOTEL

Gambar 2.1 Logo Novotel
Sumber: <https://novotel.accor.com>

2.1.2 Sejarah Perusahaan

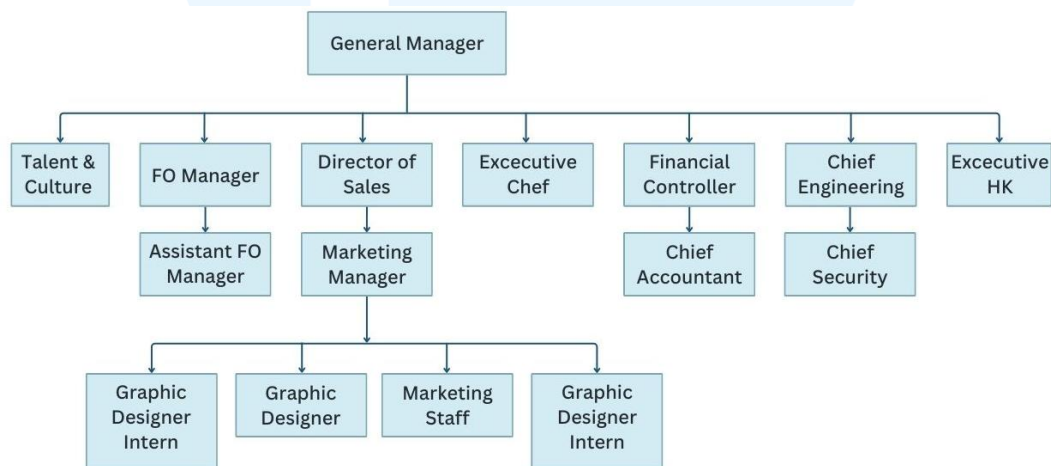
Hotel Novotel didirikan pertamakali pada tahun 1967 di Lille-Lesquin, Prancis oleh Paul Dubrule dan Gérard Pélisson. Pada tahun 1970an, Novotel mulai membuka beberapa cabang di Prancis dan kemudian di negara-negara Eropa lainnya. Pada tahun 1983, Novotel bergabung dalam sebuah grup yang dikenal sebagai Accor. Pada tahun 1990an, Novotel telah berhasil menjadi pemimpin pasar di Eropa. Pada tahun 1991, jaringan hotel ini telah memiliki 191 hotel di 18 negara Eropa, serta 50 hotel tambahan di luar Eropa, menjadikannya perusahaan yang beroperasi secara global. Secara keseluruhan, Novotel mengelola lebih dari 36.000 kamar dan mempekerjakan lebih dari 30.000 karyawan (Roland et al., 2000).

Strategi penempatan pasar Novotel pada era 1970an hingga 1980an tergolong inovatif dan visioner di Eropa. Konsepnya merupakan perpaduan antara karakteristik hotel bintang empat dan bintang tiga, dengan penekanan pada standarisasi layanan dan fasilitas. Misalnya, kamar tamu berukuran standar 24 meter persegi lebih luas dibandingkan rata-rata untuk kelas harga yang sama dan sarapan prasmanan standar yang kualitasnya lebih baik daripada rata-rata hotel bintang tiga, bahkan beberapa hotel bintang empat. Namun demikian, layanan yang diberikan cenderung kaku dan berada pada tingkat pelayanan setara hotel bintang tiga, di mana tamu diharapkan membawa barang bawaan mereka sendiri dari area resepsionis (Roland et al., 2000). Novotel pertama di Indonesia adalah Novotel Tangerang, yang dibuka pada Oktober 2014 (Adla, 2023). Hotel ini menjadi pembuka Novotel di kota Tangerang dan menambah

daftar hotel Accor di Indonesia menjadi 85 hotel pada saat itu. Status Novotel pada saat ini adalah Novotel adalah brand mid-scale utama dari Accor, yang beroperasi di banyak negara di seluruh dunia.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut merupakan bagan struktur organisasi perusahaan Novotel Tangerang yang dipimpin oleh General Manager, lalu terdapat *Head of Department*, termasuk *Talent & Culture*, *Front Office Manager*, *Director of Sales*, *Executive Chef*, *Financial Controller*, *Chief Engineering*, *Executive House Keeping*. Tim Marketing berada di bawah *Director of Sales*, dan terdiri dari *Manager Marketing & Supervisor*, *Graphic Designer*, *Marketing Staff*, serta 2 *Graphic Designer Intern* termasuk penulis.



Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi Novotel Tangerang

2.3 Portofolio Perusahaan

Novotel Tangerang telah memiliki berbagai program acara serta promosi menarik yang mencakup sektor Food & Beverage (F&B), room package, serta berbagai penawaran musiman lainnya yang diadakan secara rutin setiap tahunnya. Melalui beragam promosi tersebut, Novotel Tangerang berhasil menarik minat tamu sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menghadirkan produk dan layanan yang berkualitas. Berikut merupakan beberapa program atau acara yang dimiliki oleh Novotel Tangerang hingga tahun 2025 :

1. *Weekend Barbeque*



Gambar 2.3 *E-Flyer Weekend Barbeque*
Sumber: Dokumentasi Perusahaan (2024)

Weekend Barbeque merupakan salah satu program unggulan yang diselenggarakan setiap hari Sabtu di area *Sky Garden* Novotel Tangerang. Acara ini dirancang untuk memberikan pengalaman yang santai dengan suasana Bali, dari musik hingga dekorasinya. Selain menikmati berbagai pilihan hidangan barbeque yang disajikan secara langsung oleh chef hotel, para tamu juga dapat menikmati hiburan berbeda setiap minggunya, mulai dari Tari Oleg, Tari Kecak, hingga Fire Dance dll.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2. *Wedding Open House*



Gambar 2.4 *E-Flyer Dream Wedding*
Sumber: Dokumentasi Perusahaan (2023)

Wedding Open House merupakan acara tahunan yang diselenggarakan oleh Novotel Tangerang sebagai wadah bagi calon pengantin untuk mendapatkan inspirasi dan pengalaman langsung dalam merencanakan pernikahan impian mereka. Dalam acara ini, Novotel Tangerang membuka akses bagi para pengunjung untuk melihat langsung kemegahan ballroom, mencicipi hidangan pilihan dari chef hotel, serta bertemu langsung dengan vendor-vendor pernikahan ternama, mulai dari dekorasi, busana pengantin, fotografi, hingga hiburan. Acara ini juga memberikan berbagai penawaran eksklusif, termasuk kesempatan untuk memenangkan cashback, hadiah menarik, maupun potongan harga khusus selama acara berlangsung.

3. Yoga



Gambar 2.5 E-Flyer Yoga Under The Sky
Sumber: Dokumentasi Perusahaan (2023)

Yoga under the sky merupakan program mingguan Novotel Tangerang yang diadakan setiap hari Rabu dan berlokasi di *Sky Garden*, area *rooftop* dengan pemandangan kota Tangerang yang menenangkan. Program ini merupakan hasil kolaborasi dengan The Roomove, yang menghadirkan pengalaman yoga yang menyegarkan, menenangkan pikiran. Kegiatan ini terbuka untuk umum, sehingga siapa pun dapat berpartisipasi untuk merasakan pengalaman yoga di ketinggian, namun gratis bagi tamu yang menginap di Novotel Tangerang.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA