

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1 Sejarah Singkat Pacific Palace Hotel



Gambar 3.1 Pacific Palace Hotel

Sumber: [www.pacificpalacehotel.com](http://www.pacificpalacehotel.com)

“PACIFIC PALACE HOTEL” berdiri di Kota Batam pada tanggal 24 Desember 2003. Pemiliknya adalah seorang pengusaha swasta nasional Bpk. Eddy Hendry dan dikelola oleh PT. Maswahana Citrabuana Internasional. Operasional tahap awal yang dibuka hanya *Discotheque & KTV(Karaoke TV)*, dan menunggu penyelesaian pembangunan sarana dan fasilitas lainnya. Setelah semua fasilitas selesai seperti kamar, *ballroom, meetingroom, Restaurant, Lounge*, dan fasilitas lainnya, maka pada tanggal 24 Desember 2007 Pacific Palace Hotel resmi *grand opening*.

Pacific Palace Hotel memiliki bangunan berbentuk KAPAL dan bangunan megah yang di ambil dari mitologi *Yunani, Neptune* (dewa laut), dengan *design interior* berkelas yang menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan. Pacific Palace Hotel termasuk dalam kategori hotel bintang 4 dan terletak di lokasi strategis yang bersampingan dengan *habourbay ferry terminal* dan berdekatan dengan pusat pembelajaran. Hotel ini memiliki fasilitas penginapan berjumlah 180 kamar, yang terdiri dari berbagai macam *type* seperti *cabin, deluxe, executive, pacific suite, palace suite, president suite*. Beiring berjalannya waktu perkembangan Kota Batam menjadi pesat khususnya dalam pembangunan industri perhotelan, sehingga terjadi banyak nya persaingan antar hotel. Berdasarkan hal tersebut Pacific Palace Hotel menjalin hubungan kerja sama dengan maka tour travel untuk memperkenalkan hotel kepada wisatawan mancanegara serta

melakukan promosi di mediasosial. Dengan ini Pacific Palace Hotel juga memberikan kualitas pelayanan bagi para tamu dan di dukung oleh fasilitas penunjang untuk memenuhi kepuasan tamu serta meningkatkan citra baik hotel.

### 3.1.1 VISI DAN MISI PERUSAHAAN

Berikut ini merupakan visi dan misi Pacific Palace Hotel:

#### 1. VISI

*Become: The Best One Stop Hotel Entertainment in Batam*

#### 2. MISI

##### A. FEEL LIKE HOME

*Making guest stay like home and be treated with friendliness and warmth*

##### B. CUSTOMER EXPECTATION

*Providing best personalized service to guest and keeping guest privacy so that they will return to our hotel*

##### C. PROFITABILITY FOR OWNER, MANAGEMENT, & EMPLOYEE

*Maintaining good condition of all our equipments to be ready for long term.*

### 3.1.2 Programme & Staff Activities

Pacific Palace Hotel memiliki program dan aktivitas *staff* yang dibentuk oleh manajemen hotel seperti:

1. *THE BEST EMPLOYEE*
2. *TRAINING & IMPROVEMENT*
3. *5S PROGRAMME*
4. *YAM SENG TEAM*
5. *DANCE & SPORT*

### 3.1.3 Fasilitas Pacific Palace Hotel

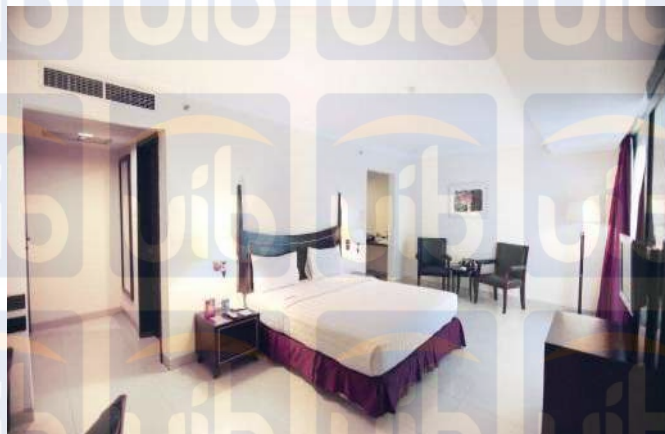
Dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu, maka Pacific Palace Hotel sebagai hotel yang bertaraf internasional berupaya memberikan pelayanan dan kepuasan kepada tamu melalui penyediaan fasilitas sesuai standart yang dimiliki. Fasilitas yang dimiliki adalah:



## 1. **Room**

Pacific Palace Hotel memiliki berbagai macam type kamar dan luas ruangan yang berbeda-beda. Dengan dilengkapi dengan *air conditioner, minibar, TV LCD, tea and coffee maker, hair dryer, slipper, shower amenities* dan free Wi-fi. Pacific Palace Hotel memiliki 180 kamar dan terbagi 5 type antara lain:

1. *Cabin Room* : 18 room
2. *Deluxe Room* : 144 room (*Deluxe cabin*: 43 room, *deluxe original*: 22 room, *deluxe king*: 55 room, *deluxe family*: 24 room)
3. *Executive Suites* : 12 room
4. *Pacific Suites* : 4 room
5. *Palace Suites* : 1 room
6. *Presidential Suites* : 1 room



Gambar 3.2 *Deluxe Room*

Sumber: [www.pacificpalacehotel.com](http://www.pacificpalacehotel.com)

## 2. **Adorabella Health Club**

Pacific Palace Hotel menawarkan fasilitas kebugaran dan spa dengan layanan karyawan yang sudah memiliki ahli dibidangnya.

*Adorabella Spa* juga menawarkan tukang pijat tradisional yang terlatih. Selain itu juga menyediakan fasilitas seperti: kolam renang *outdoor*, 2 *jacuzzi* hangat, *studio aerobic*, salon. Semua fasilitas terletak di lantai 3 *hotel*. Guna adanya fasilitas ini agar tamu tidak hanya menggunakan fasilitas penginapan.



Gambar 3.3 Adorabella Spa  
Sumber: [www.pacificpalacehotel.com](http://www.pacificpalacehotel.com)



Gambar 3.4 Fitness Centre  
Sumber: [www.pacificpalacehotel.com](http://www.pacificpalacehotel.com)

### 3. Athena Restarurant

Athena restaurant merupakan salah satu restaurant di Pacific Palace Hotel yang terletak dilantai 1 depan lift utama, dengan kapasitas yang dapat menampung sekitar 200 orang. Restoran Athena menawarkan dengan jenis menu *western food* dan makanan khas Indonesia. Restoran ini berfungsi sebagai tempat sarapan pagi untuk para tamu dengan sistem *buffee* atau prasmanan setiap hari pukul 06.00–10.00 AM, dan juga beroperasi di siang hari pukul 11.00AM-15.00PM.





Gambar 3.5 Athena Restaurant

Sumber: [www.pacificpalacehotel.com](http://www.pacificpalacehotel.com)

#### 4. Neptune Lounge

Salah satu lounge yang termasuk smooking area sehingga banyak para tamu yang menggunakan tempat ini untuk bersantai dengan menikmati musik sambil minum. Tempat ini berada di lantai 1 dekat lobby. Jenis minuman yang ditawarkan mulai dari *tea/coffee* sampai minuman beralkohol dan lounge ini dibuka dengan layanan 24 jam

#### 5. Golden Palace Restaurant

Salah satu restaurant dengan desain *interior* bertema tradisional chinese yang menyediakan menu makanan *chinese food* seperti dimsum, dumpling dan terletak di lantai 2 hotel.



Gambar 3.6 Golden Palace Restaurant

Sumber: [www.pacificpalacehotel.com](http://www.pacificpalacehotel.com)

## 6. *Meeting Facilities*

Pacific Palace Hotel memiliki 7 ruangan *meeting*. Setiap ruangan memiliki ukuran yang berbeda sesuai dengan kapasitas yang diperlukan, antara lain:

### 1. **Napoleon dan Colombus**

2 Ruangan ini terletak dilantai 2 dan ruangan *meeting* ini memiliki ukuran yang sama yaitu 6,5x10 meter. Ruangan *meeting* ini dapat menampung hingga 50 orang dengan *theater set-up*, dan untuk *round table* dan *classroom set-up* dapat menampung sebanyak 30-40 orang.



Gambar 3.7 Napoleon

Sumber: [www.pacificpalacehotel.com](http://www.pacificpalacehotel.com)



Gambar 3.8 Colombus

Sumber: [www.pacificpalacehotel.com](http://www.pacificpalacehotel.com)

### 2. **Marcopolo**

Ruangan *meeting* ini terletak dilantai 2 dan memiliki ukuran ruangan yang yaitu 7,3x16,8 meter. Ruangan ini dapat menampung hingga 150 orang dengan *theater set-up*, serta *round table* dan *classroom set-up* bisa menampung dengan kapasitas 80 orang.





Gambar 3.9 Marcopolo

Sumber: [www.pacificpalacehotel.com](http://www.pacificpalacehotel.com)

### 3. Vasco De Gama

Ruangan *meeting* ini terletak di lantai 2 dan memiliki ukuran yang sama dengan marcopolo yaitu 7,3x16,8 meter. Tetapi ruangan ini memiliki beberapa tiang sehingga tidak dapat menampung banyak kapasitas. Seperti *theater set-up* menampung hingga 100 orang, untuk *round table* dan *classrooms et-up* bisa menampung sebanyak 50-60 orang.



Gambar 3.10 Vasco De Gama

Sumber: [www.pacificpalacehotel.com](http://www.pacificpalacehotel.com)

### 4. Ferdinand De Suez

Ruangan *meeting* ini terletak dilantai 2 dan memiliki ukuran 7,3x16,8 meter. Dapat menampung 500 orang pada *theater set-up*, untuk *round table* dan *classroom set-up* dapat menampung sebanyak 200-350 orang.



Gambar 3.11 Ferdinand De Suez

Sumber: [www.pacificpalacehotel.com](http://www.pacificpalacehotel.com)

#### 5. **Olympus Ballroom**

*Ballroom* ini terletak dilantai 9 dengan ukuran 43x8,7 meter. Dapat menampung 1.000 orang dengan model *theater set-up*, sedangkan *round table* dan *classroom set-up* bisa menampung 600-750 orang. Biasanya *ballroom* ini digunakan untuk event *wedding, meeting, birthday party, seminar* dan *gathering*.



Gambar 3.12 Olympus Ballroom

Sumber: [www.pacificpalacehotel.com](http://www.pacificpalacehotel.com)

#### 6. **Grand Ballroom**

*Ballroom* ini memiliki 2 lantai secara langsung digabung dan terletak di lantai 4 dan 5. *Ballroom* ini merupakan *Ballroom* terbesar di Batam dapat menampung 3.500 orang dengan *theater set-up*, sedangkan *round table* dan *classroom set-up* bisa menampung kapasitas mencapai 1800 orang. *Ballroom* ini dilengkapi dengan layar *LED*, audio visual, peralatan pencahayaan.



*Ballroom* ini digunakan untuk *event wedding, conference, gathering* perusahaan, acara wisuda.



Gambar 3.13 *Grand Ballroom*

Sumber: [www.pacificpalacehotel.com](http://www.pacificpalacehotel.com)

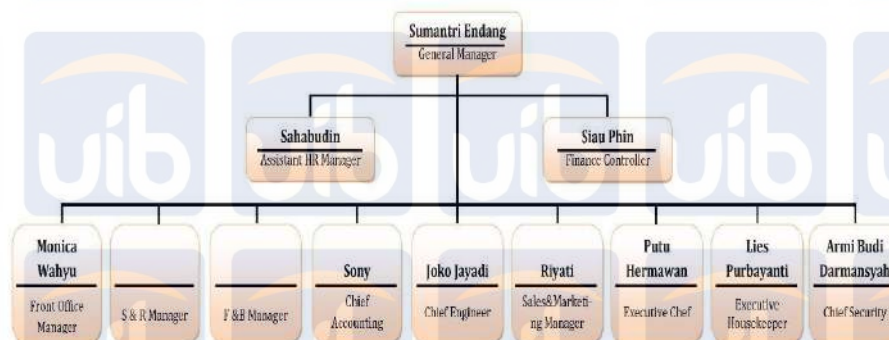
## 7. Fasilitas lainnya

1. *Free internet access (WIFI)*
2. *Concierge service*
3. *24 hours security*
4. *Parking Area*
5. Penjemputan dari *airport/ferry terminal*
6. *Welcome drink*

## 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

### 3.2.1 Struktur organisasi Pacific Palace Hotel

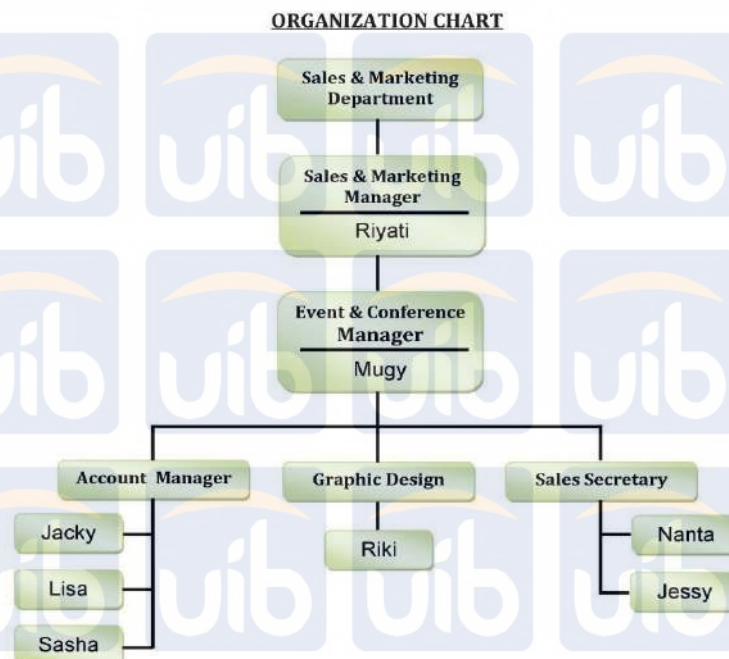
ORGANIZATION CHART



Gambar 3.14 Struktur Organisasi Pacific Palace Hotel

Sumber: *HR Documentation 2020*

### 3.2.2 Sales dan Marketing Department



Gambar 3.15 Struktur Organisasi Sales dan Marketing Department

Sumber: HR Documentation 2020

### 3.3 Job Description Sales dan Marketing Department

Setiap kegiatan operasional sebuah hotel pastinya memiliki peran dalam department masing-masing. Agar berjalan dengan baik dalam operasional hotel, maka butuh kerja sama suatu department dimana para staff mengerti bagian tugas yang akan dikerjakan. Berikut merupakan *job description sales dan marketing department*, sebagai berikut:

1. *Sales dan Marketing Manager*
  - a. Bertanggung jawab atas kegiatan operasional dan menjaga nama baik *sales dan marketing department*
  - b. Mengikuti *morning briefing* bersama seluruh *Head Of Department*
  - c. Mendapatkan bisnis untuk hotel, mencapai target anggaran dan target *room* serta *revenue*
  - d. Menjaga hubungan kerja sama dan komunikasi dengan *online travel agent, media*



- e. Mengadakan *meeting* koordinasi untuk meinformasikan kegiatan dan *event* yang akan berlangsung bersama *sales person* dan *department* yang lain
  - f. Menjalankan tugas sebagai *Manager On Duty*
2. *Event dan Conference Manager*
- a. Menerapkan strategi pemasaran dan membantu dalam mengorganisir *event MICE* untuk mencapai target
  - b. Membuat *contract rate, quotation* sesuai dengan kesepakatan dengan tamu
  - c. Aktif menjalankan *sales call* dengan mengunjungi langsung ke perusahaan maupun via telepon untuk mempererat hubungan kerja sama dengan hotel
  - d. Aktif mencari target khususnya pengadaan *event MICE* agar meningkatkan *revenue* hotel
  - e. Menghadiri *meeting* koordinasi yang diadakan setiap minggu bersama *sales person* dan *department* yang lain
3. *Account Manager*
- a. Aktif mencari target melalui *sales call* setiap minggu dan melakukan followup kepada tamu
  - b. Memberi surat penawaran untuk menawarkan produk kepada tamu via *digital* maupun secara langsung
  - c. Menyiapkan segala kebutuhan yang dibutuhkan ketika acara seperti (mengawasi dekor, makanan, *layout* meja, mempersiapkan *souvenir*)
  - d. Membuat *BEO, memo, dan confirmation letter* berdasarkan hasil kesepakatan dengan tamu *MICE* dihotel
  - e. Menghadiri *meeting* koordinasi yang diadakan setiap minggu bersama *sales person* dan *department* yang lain
  - f. Melakukan analisa tentang kebutuhan pelanggan, serta memberikan informasi dan alternatif produk yang sesuai dengan kebutuhannya

4. *Sales Secretary*
  - a. Wajib mengikuti *briefing* setiap pagi dan *meeting* 5s
  - b. Membuat laporan 5S setiap bulan dalam *sales* dan *marketing department*
  - c. Bertanggung jawab dalam pencatatan *invoice event* dan segala perlengkapan yang ada di *office*
  - d. Mengurusi semua administrasi dan menyiapkan berkas-berkas yang diperlukan untuk pembayaran kepada *accounting department*
  - e. Merekap semua *reservation form* dan *BEO* setiap bulan
5. *Art Design*
  - a. Bertanggung jawab dalam *design* brosur, *flyer*, spanduk atas *event* di hotel
  - b. Membuat *design* promo maupun paket yang di buat oleh hotel
  - c. Mendokumentasi fasilitas dan *event* besar di hotel
  - d. Bertanggung jawab dalam *design backdrop* spanduk hotel maupun *event* yang akan diadakan di hotel.

### 3.4 Fasilitas Sales dan Marketing Department

Dalam beroperasi, *sales* dan *marketing department* memiliki *office* khusus yang terletak di lantai 2 hotel, tepatnya bersebelahan dengan *Vice Director-Development office* dan *GM office*. *Sales* dan *marketing office* dilengkapi dengan fasilitas digunakan untuk ruang lingkup *sales* dan *marketing department* dalam menunjang kelangsungan pekerjaan dalam setiap harinya. Berikut terdapat beberapa fasilitas antara lain:

#### 1. Komputer

*Sales* dan *marketing office* di Pacific Palace Hotel dilengkapi dengan 9 buah komputer. Komputer adalah fasilitas utama saat menjalankan operasional tugas *sales* dan *marketing*, karena harus mengecek dan mengupdate *forecast (software hotel)* setiap hari nya serta komputer berguna dalam mengirim dan menerima *e-mail*, dan tempat untuk membuat dan menyimpan dokumen maupun data.



2. Telepon

Salah satu fungsi telepon sebagai alat komunikasi untuk menerima dan menyambungkan telepon baik dari tamu ataupun dari *department* lain.

*Sales* dan *marketing office* dilengkapi dengan 8 buah telepon dengan nomor *extension* yang beda.

3. Log Book

*Sales* dan *marketing department* memiliki 4 buah *logbook* yang digunakan untuk pencatatan nomor dan keterangan surat.

4. Printer dan Mesin Foto Kopi

*Sales* dan *marketing office* memiliki 2 *printer* dan 1 buah mesin foto copy yang digunakan untuk mencetak, *scan* dokumen dan fotokopi untuk kebutuhan operasional.

5. Stationary

*Sales* dan *marketing office* dilengkapi alat tulis di setiap meja seperti pena, gunting, *stapler*, penggaris, pensil.

6. White Board

*White Board* digunakan untuk mencatat *sales* dan *marketing activity status* dalam setahun.

7. 5S Board

*5S Board* digunakan sebagai papan informasi seperti *rules*, denah dan informasi 5S.

8. Filling Rack

Untuk menyimpan dokumen penting dalam *folder* agar mempermudah proses pencarian dokumen dan tidak tercampur oleh dokumen yang lain.

### 3.5 Sistem Operasional Sales Dan Marketing

Sistem yang digunakan oleh Pacific Palace Hotel di bagian *sales* dan *marketing department* adalah sistem Forecast. Yaitu jenis sistem yang bertujuan untuk memblok ruangan *meeting* dan *ballroom* pada tanggal yang ditentukan oleh tamu baik itu masih *tentative* maupun *confirm*, hal ini untuk mencegah agar tidak terjadi *double* blok pada ruangan dan tanggal yang sama. Selain itu *forecast*

sistem ini juga mengupdate informasi pemblokian ruangan kepada *department* lain.

### 3.6 Aktivitas Kegiatan Operasional *Sales Dan Marketing Department*

Aktivitas operasional *sales dan marketing department* adalah setiap hari senin-sabtu dengan jam kerja 09.00AM-05.00PM. berikut merupakan aktifitas operasional *sales dan marketing department*, antara lain:

1. Mengikuti briefing setiap pagi bersama HOD dari department lain
2. Mengecek sistem forecast dan mengupdate ke department yang terlibat
3. Melakukan *sales call* setiap senin-jumat
4. Berjumpa langsung dengan tamu dan mengajak tamu untuk showing ruangan yang akan dipakai
5. Membuat *quotation, contract rate, memo, BEO*
6. Berjumpa langsung dengan tamu dan mengajak tamu untuk showing ruangan yang akan dipakai
7. Melakukan meeting koordinasi bersama department lain mengenai *event* di hotel
8. Mempersiapkan kebutuhan *event* seperti *souvenir*, bunga dan undangan tamu
9. Berkomunikasi perkembangan persiapan event dengan *wedding organizer (WO)*
10. Turut mengawasi berlangsungnya *event* di hotel