

BAB II

DESKRIPSI OBJEK DAN WILAYAH PENELITIAN

Perhotelan di Balikpapan dalam hal ini khususnya adalah hotel bintang lima, dimulai sejak berdirinya Hotel Gran Senyur sebagai hotel bintang lima pertama yang ada di Balikpapan pada tahun 2001, selanjutnya pada tahun 2007 Hotel Novotel pun dibuka di Balikpapan, dan pada tahun 2010 Hotel Grand Jatra pun ikut menambah jumlah hotel bintang lima di Balikpapan. Dalam hal perempuan berprofesi sebagai PR hotel, pada kenyataannya diketiga hotel bintang lima di Balikpapan, perempuan lah yang menduduki jabatan sebagai PR. Menurut sekretaris PHRI Balikpapan yaitu Ibu Devi, jumlah PR hotel yang terdaftar di PHRI hampir semua atau mayoritas adalah perempuan, beliau bahkan mengatakan bahwa lebih dari 95% PR hotel yang tergabung di PHRI Balikpapan adalah perempuan. Dalam penelitian konsep feminisme menurut praktisi *public relations* perhotelan di Balikpapan ini, hotel yang menjadi lokasi penelitian adalah Novotel, Gran Senyur dan Grand Jatra.

A. Sejarah Hotel Novotel Balikpapan

Novotel adalah salah satu brand hotel internasional yang kepemilikannya berada di bawah ACCOR Group, dan bila ingin mengetahui bagaimana sejarah Novotel di Balikpapan, terlebih dahulu dijelaskan mengenai ACCOR. Pencetus ACCOR sendiri adalah Gerard

Pelisson dan Paul Dubrule, mereka membentuk manajemen untuk menjalankan bisnis ini dengan mengangkat beberapa staff seperti *Chief Executive Officer* oleh Denis Hannequin, *Chairman of the Box* ACCOR Asia Pasific oleh Michael Issenberg, *Vice President of Operation* (Malaysia- Indonesia- Singapore) oleh Gerard Guillouet. Nama ACCOR sendiri dipilih karena beberapa alasan yaitu, singkat dan mudah diingat, memiliki kesamaan pengucapan dalam bahasa Inggris dan Perancis, dalam susunan alfabet huruf-huruf ACCOR berada dalam urutan atas, sehingga hal ini yang membuat grup ini bernama ACCOR pada tahun 1983. ACCOR Group memiliki berbagai jenis hotel yang dibuat sesuai dengan segmen penjualannya:

- a. Segmen kelas atas : Sofitel (192 hotel di 53 negara).
- b. Segmen kelas menengah: Mercure (736 hotel), Novotel (412 hotel), Suite Hotel (18 hotel).
- c. Segmen kelas ekonomi : *All season, Formule 1, Motel 6, Etap, Red Roof Inn*, Ibis berada diantara kelas atas dan menengah (Hotel Pullman).

Novotel Balikpapan adalah hotel internasional yang pertama didirikan di Balikpapan, dengan megah berdiri diatas bukit yang menghadap langsung ke Selat Makassar. Letak hotel sangat strategis karena berada di tengah-tengah jantung kota, jaraknya pun tidak jauh dari pusat perbelanjaan kota. Bank ternama, kantor pemerintah dan tempat hiburan dapat dijangkau dengan mudah. *Grand opening* hotel ini dilaksanakan pada tanggal 5 Mei

2007 silam, dan sekarang hotel ini memiliki 230 karyawan, dan Mr. Neil Gow menjabat sebagai *General Manager*.

Novotel Balikpapan memiliki fasilitas 198 kamar (169 kamar standard, 12 kamar deluxe, 4 kamar deluxe suite, 6 kamar junior suite, 4 kamar bisnis suite, 1 kamar eksekutif suite dengan 1 tempat tidur, 1 kamar eksekutif suite dengan 2 tempat tidur, dan 1 kamar president suite).

1. Nilai Yang Dianut Hotel Novotel Balikpapan

1. Inovasi adalah *trademark* Novotel.
2. Semangat penaklukan adalah mesin pertumbuhan kami
3. *Performance* adalah kunci untuk melanjutkan sukses
4. *Respect* adalah dasar dari hubungan yang dibangun
5. *Trust* adalah fondasi yang dimiliki oleh manajemen kami.

2. Struktur Organisasi

Dalam struktur organisasi Novotel Balikpapan peran PR dijalankan oleh *Marketing Communication* yaitu Ibu Leviana, *Marketing Communication* posisinya berada di bawah *General Manager* yaitu Neil Gow. *Marketing Communication* itu sendiri dikoordinator oleh Elssa Ivandora selaku kordinator DOSM (*Department of Sales and Marketing*). Dalam DOSM terdapat *assitent DOS* (*Department of Sales*) oleh Nova Nirwana, beliau berperan sebagai *sales* Novotel Balikpapan, selanjutnya *Marketing Communication* setiap harinya bekerja dalam pengawasan kordinator DOSM. Dalam hal ini *Marketing Communication* berperan sebagai

PR sekaligus *sales*, aktivitas PR yang dijalankan sehari-harinya lebih ke *media relations*. *Marketing Communication* Aktivitas sebagai PR yang dijalankan oleh Ibu Leviana adalah sebagai berikut:

- a. Membuat *press release* dan media promosi (brosur, *leaflet*, poster dsb), pembuatan media promosi ini secara konsep dilakukan oleh *Marketing Communication*, namun secara proses pembuatan (design) dilakukan oleh staff beliau yaitu *house artist*.
- b. Melakukan *monitoring* media melalui kliping pemberitaan di media massa seperti koran.
- c. Mengadakan kunjungan berkala kepada tamu-tamu penting bagi Hotel Novotel. Kunjungan ini selain digunakan untuk menjalin hubungan agar tetap baik, juga sebagai *reminder* akan keberadaan Novotel.
- d. Merangkap sebagai sales dalam upaya peningkatan jumlah tamu di hotel.

B. Sejarah Hotel Gran Senyur Balikpapan

Hotel Gran Senyur beralamat di Jl. ARS. Muhammad No.7 adalah hotel internasional bintang lima pertama di Kalimantan. Terletak diatas bukit menghadap pemandangan kota Balikpapan dan laut, strategis di engah-tengah pusat bisnis dan gedung-gedung perkantoran, memiliki akses

mudah ke pusat perbelanjaan, mal, bioskop, perusahaan terkemuka, perbankan, rumah sakit, pasar dan toko-toko perhiasan.

Pemilik Hotel Gran Senyur adalah pengusaha kayu (PT. Sumber Mas Group) yaitu Bapak H.M. Jos Soetomo, selain Gran Senyur beliau juga memiliki beberapa property seperti Hotel Bumi Senyur Samarinda, Karang Joang Golf course & Resort Balikpapan, Putri Ayu Hotel & Cottage Loa Janan dan Koetai Indah River Boat Samarinda.

Nama Senyur diambil dari nama desa di pedalaman Kalimantan, dimana desa ini adalah nama tempat kelahiran Bapak H.M. Jos Soetomo. Hotel Gran Senyur Balikpapan, dibangun pada tahun 1997 dimana pada tahun itu Indonesia sedang mengalami krisis ekonomi, namun pemilik hotel merasa tetap optimis dan yakin hotel akan tetap berdiri. Mulai beroperasi pada tanggal 16 Juli 2001, awal pembukaan hotel ini bersamaan dengan diadakannya Musyawarah Nasional KAGAMA yang ke XI di Balikpapan dan bertempat di Hotel Gran Senyur dimana MUNAS ini dibuka oleh Ibu Megawati yang pada saat itu menjabat sebagai Wakil Presiden RI.

Dengan motto “*Committed to Excellence*” atau “Pelayanan Prima Tekad Kami” Hotel Gran Senyur berkomitmen akan memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu yang datang, baik itu orang lokal maupun tamu expatriate/ tamu asing. Hal ini terbukti dimana Hotel Gran Senyur telah dipergunakan sebagai tempat acara dan menginap VVIP/ VIP yaitu

Presiden RI, KAPOLRI, KASAD dan beberapa tamu kewarganegaraan yang lain.

Fasilitas-fasilitas Hotel yang dimiliki oleh Gran Senyur adalah:

1. Chiang Palace Chinese Restaurant

Menyajikan makanan negeri Tiongkok dan *seafood* berkualitas.

2. T-Lounge & Piano Bar

Tempat bersantai, acara *meeting* sambil menikmati *cocktails*, kue, afternoon hi-tea dan pilihan *wine* dan *champagne* diiringi piano.

3. Le Jardin Restaurant

Restoran elegan untuk acara makan malam dengan cahaya lilin. Makanan ringan di tengah malam dan acara-acara kasual. Menyajikan menu favorit internasional, aneka Pizza langsung dari perapian, makanan penutup dan roti buatan hotel, buka 24 jam untuk sarapan, makan siang dan makan malam, 7 hari seminggu.

4. Lamaru Pub & Wine Bar

Sangat ideal untuk acara-acara informal dengan teman, perkumpulan bisnis sebagai hiburan di malam hari, menyajikan bermacam-macam *bird* and *anggur* ditemani makanan ringan yang tepat.

5. Pastry & Delicatessen

Menyediakan beraneka ragam kue lokal, *pastry* internasional dan roti.

6. Sun Deck Bar

Tempat untuk acara-acara *barbeque* di ruangan terbuka.

7. *Executive Lounge*

Ruangan dengan interior yang eksklusif dan mewah sambil menikmati pemandangan kota untuk meeting maupun santap malam.

8. *Senyur Sanctuary Spa*

Perawatan rambut, kulit kepala, wajah, *body massages*, lulur, *body wraps*.

9. Kolam Renang, Pusat Kebugaran dan *Tennis*

Pilihan untuk berolahraga selama menginap di hotel.

Hotel Gran Senyur memiliki kamar-kamar dengan interior yang menarik dan elegan, dengan jumlah kamar 183, terdiri dari 2 presidential Suites, 11 Executive Suites, 18 Junior Suites, 55 Deluxe Rooms, 97 Superior Rooms, dari kamar-kamar tersebut para tamu dapat memiliki pemandangan laut atau pemandangan kota.

1. Struktur Organisasi Hotel Gran Senyur Balikpapan

Dalam struktur organisasi Hotel Gran Senyur Balikpapan, posisi PR berada di departemen A&G (*Administration and General*), posisi PR itu sendiri diemban oleh Ibu Claudia yang juga menjabat sebagai *Executive Assistant Manager* Hotel Gran Senyur Balikpapan. A&G berada di bawah pengawasan langsung *General Manager* Hotel Gran Senyur Balikpapan.

Aktivitas sebagai PR pada umumnya memang bertemu dan berhubungan dengan klien. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh Ibu Claudia adalah sebagai berikut:

- a. Membuat *press release*, *news letter* dan media promosi yaitu membuat konsep poster, brosur, katalog dsb.
- b. Mengadakan kunjungan berkala kepada klien hotel, dan pemerintahan daerah setempat, hal ini bertujuan agar hubungan pihak hotel dan klien tetap terjaga dengan baik.
- c. Merangkap juga sebagai sales dan *Executive Assistant Manager* , dalam hal ini Ibu Claudia juga dipercaya untuk menjadi wakil GM Hotel Gran Senyur, sehingga disaat GM tidak berada ditempat beliau lah yang memegang kendali hotel.
- d. Menyambut dan menemani tamu VVIP seperti presiden, mentri atau pejabat-pejabat RI agar merasa nyaman berada di hotel, dalam hal ini Ibu Claudia selaku PR menangani langsung tamu VVIP, karena dianggap tamu yang sangat penting, sehingga kesempurnaan pun menjadi tujuan utama pelayanan. Berperan membawahi staff FO (front office) agar FO dapat menjalankan tugasnya dengan disiplin dan sesuai standard hotel. Tidak jarang beliau juga membantu dalam menangani *complain* yang diberikan oleh tamu atau klien.