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.

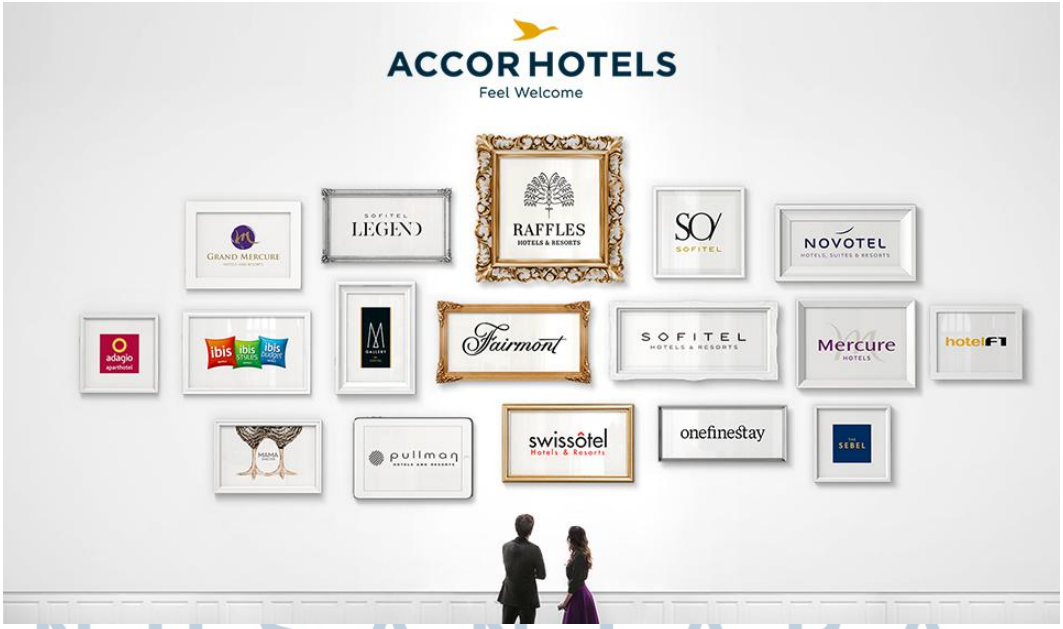
Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB II

GAMBARAN PERUSAHAAN

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

Hotel Mercure merupakan salah satu properti dari Accor Group atau lebih dikenal dengan Accor Hotels. Accor Hotels merupakan perusahan multinasional perancis terbesar dan beroperasi di 92 negara. Accor Hotels memiliki kantor pusat di Perancis dan mengoperasikan sekitar 3700 hotel di 5 benua. Accor Hotels menaungi banyak hotel lain, diantaranya Novotel, Pullman, All Season, Sofitel, Ibis dan masih banyak lagi. Sebastien Bazin adalah CEO dari Accor Hotels. Accor Indonesia Corporate Office berlokasi di Wisma 46, Kota BNI 14th Floor, Jalan Jend Sudiman Kav. 1 Jakarta.



Gambar 2.1 Accor Hotels Group

Penerapan it support..., Benny Cahyadi, FTI UMN, 2017

Mercure Serpong Alam Sutera berdiri pada tanggal 28 Oktober 2013. Mercure Serpong Alam Sutera berlokasi di Jalan Alam Sutera Boulevard Kav. 23 Serpong, Tangerang Selatan. Lokasi Mercure Serpong Alam Sutera merupakan poin penting yang menjadi daya tarik hotel ini. Terletak di pusat hiburan, binsis, pendidikan dan olahraga, menjadikan Mercure Serpong Alam Sutera menjadi pilihan bagi para pebisnis dan wisatawan. Memiliki 171 kamar, 3 *meeting rooms, Grand Ballroom, Fitness Centre, Swimming Pool, Bar, Restaurant dan Lounge* membuat Mercure Serpong Alam Sutera mendapatkan predikat sebagai hotel bintang 4 di bawah naungan Accor Hotels.

Berikut adalah penghargaan yang didapat oleh Hotel Mercure Serpong Alam Sutera selama 3 tahun beroperasinya hotel ini:

- Adhi Karya Wisata 2016 (Hotel Terbaik Tangerang Selatan 2016)

- Adhi Karya Wisata 2015 (Hotel Terbaik Tangerang Selatan 2015)

2.1.1 Logo Perusahaan

Logo Mercure Serpong Alam Sutera menggunakan logo Mercure Hotel sendiri dimana gambar huruf “M” transparan bermakna ekspetasi yang diharapkan oleh orang lain. Warna ungu digunakan untuk menunjukan bahwa Mercure dapat memenuhi setiap ekspektasi orang kepada Mercure. Untuk setiap hotel mercure di suatu wilayah, akan ditambahkan nama wilayah tersebut di bagian bawah logo.

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

Penerapan it support..., Benny Cahyadi, FTI UMN, 2017

Gambar 2.2 Logo Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

2.1.2 Tipe Kamar di Hotel Mercure

A. Superior Room

Superior Room merupakan kamar dengan harga terendah. Kamar ini memiliki luas 26-28 m^2. Dilengkapi dengan LED TV, *Free Wi-Fi*, *Shower* dan sebagainya. Kamar ini memiliki 2 pilhan tempat tidur, *Queen bed* atau *twin beds*. Tipe kamar ini berjumlah total 86 kamar.

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

Gambar 2.3 Superior Room

B. Privilege Room

Privilege Room merupakan kamar yang memiliki luas 32m^2. Dilengkapi dengan LED TV, *Free Wi-Fi, Shower dan Espresso Machine,* dan sebagainya. Kamar ini memiliki 2 pilhan tempat tidur, *Queen bed* atau *twin beds.* Tipe kamar ini berjumlah total 30 kamar.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Penerapan it support..., Benny Cahyadi, FTI UMN, 2017

Gambar 2.4 Privilege Room

C. Suite Room

Suite Room merupakan kamar yang memiliki luas 32m^2. Dilengkapi dengan *Long Bench*, LED TV, *Free Wi-Fi*, Shower dan *Espresso Machine*, dan tambahan *bathtub*. Kamar ini juga memiliki tambahan meja kerja dan *property* lain. Kamar ini hanya memiliki 1 jenis tempat tidur, yaitu *double bed*. Tipe kamar ini berjumlah total 5 kamar.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Gambar 2.5 *Suite Room*

2.1.3 Fasilitas

Mercure Serpong Alam Sutera memiliki berbagai fasilitas yang menyempurnakan kepuasan tamu dalam menginap dan menyelenggarakan acara. Berikut adalah beberapa fasilitas dari Mercure Serpong Alam Sutera:

A. Mint and Pepper Restaurant

Restoran yang merupakan andalan Mercure Serpong Alam Sutera dalam menyajikan berbagai menu yang memiliki cita rasa *eastern* dan *western.* Mint and Pepper Restaurant menawarkan menu *a'la carte* ataupun *buffet.*

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Gambar 2.6 Mint and Pepper Restaurant

B. Mocca Lounge Bar

Mocca Lounge Bar merupakan bar yang terletak tepat di sebelah Mint and Pepper Restaurant. Bar ini menawarkan beragam jenis pilihan minuman dari *wine*, *cocktail*, hingga *cake*.

Gambar 2.7 Mocca Lounge Bar

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

C. Maniz Pooldeck

Maniz pooldeck terletak tepat di samping kolam renang dimana tamu dapat menikmati suasana *outdoor* yang nyaman sambil menikmati berbagai minuman dan makanan ringan seperti *pizza.*

Gambar 2.8 Maniz Pooldeck

D. *Swimming Pool* dan *Fitness Center*

Kolam renang Mercure Serpong Alam Sutera terbagi menjadi 2, kolam renang anak dan kolam renang biasa. Dilengkapi dengan *Fitness Center* untuk berolahraga.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Gambar 2.9 ***Swimming Pool***

Gambar 2.10 ***Fitness Center***

E. Business Center

Business Center merupakan ruang kecil yang biasa digunakan untuk mengakses internet, melakukan kegiatan *scanning* data dan keperluan lain untuk bisnis.

Penerapan it support..., Benny Cahyadi, FTI UMN, 2017

Gambar 2.11 ***Business Center***

F. Grand Ballroom

Grand ballroom merupakan ruangan terbesar di Mercure Serpong Alam Sutera yang biasa digunakan untuk acara *wedding* dan acara besar lainnya. Ruangan ini dapat mengakomodasi *maximum* 800 orang.

Gambar 2.12 ***Grand Ballroom***

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

G. Meeting Room

Mercure Serpong Alam Sutera memiliki 3 tipe *meeting room* yaitu Morpho, Milbert, Monarch. Ketiganya dibedakan oleh luas ruangan dan kapasitas orang.

Gambar 2.13 *Meeting Room*

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi Mercure Serpong Alam Sutera adalah *service, personality, pleasure, authenticity with contemporariness* yang diberikan tanpa kehilangan kualitasnya. Mercure telah dikenal sebagai hotel bintang 4 berskala internasional dengan kualitas pelayanan dan produk yang berkualitas. Oleh karena itu, Mercure Serpong Alam Sutera berusaha untuk selalu memberikan pelayanan dan produk terbaik bagi para tamunya.

Misi Mercure Serpong Alam Sutera adalah memastikan kepuasan para pelanggan melalui masing-masing cabang Mercure yang tersebar di seluruh dunia.

Penerapan it support..., Benny Cahyadi, FTI UMN, 2017

Mercure merupakan hotel ternama berskala menengah dengan kekuatan jaringan internasional, yang menawarkan kualitas yang sama dengan cabang Mercure lainnya. Oleh karena itu, Mercure Serpong Alam Sutera selalu melakukan yang terbaik untuk para tamunya.

Adapun nilai yang dianut oleh Mercure Serpong Alam Sutera yaitu:

- *Authenticity*

  Be true, warm, convivial & sincere, Genuine sense hospitality

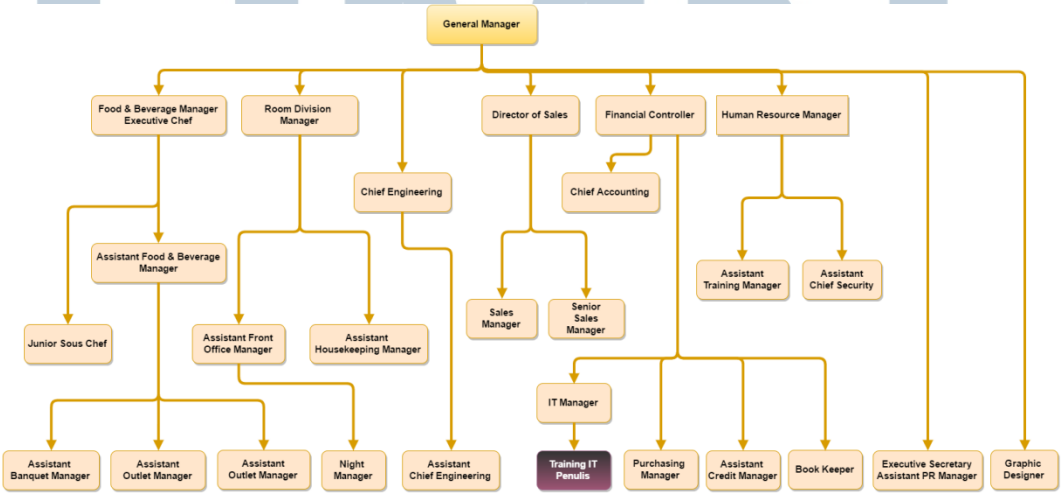
- *Curiousity*

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

- *Personal Commitment*

  Be commited, people-centric, quality-driven

2.3 Struktur Perusahaan



Gambar 2.14 Struktur Organisasi di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

NUSANTARA

Gambar di atas merupakan struktur organisasi dari Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Dalam pengoperasiannya sehari-hari hotel ini dipimpin oleh seorang *General Manager* asal Perancis yaitu Pak Cyril Mas. *General Manager* dibantu oleh *Executive Secretary*, dimana tugas dari *Executive Secretary* adalah membantu segala keperluan *General Manager* serta membantu divisi *Public Relations* sebagai assistant *PR Manager*.

Divisi *Accounting* bertugas untuk mengatur seluruh keuangan hotel, mulai dari pemasukan, pengeluaran, pembelian dan penerimaan barang, selain itu Divisi Teknologi Informasi *(IT)* juga berada di bawah pengawasan Divisi *Accounting*.

Human Resource atau yang biasa lebih dikenal dengan *HR*, bertugas untuk menjadikan karyawannya lebih produktif dan lebih baik lagi lewat berbagai *training* yang dijalankan oleh setiap karyawan. Dan bagian *Security* berada di bawah pengawasan *HR*.

Food and Beverage bekerja dibalik dapur serta *banquet room*. Tugas dari *F&B* adalah mengelola produk makanan yang akan disajikan, serta servis di outlet-outlet Mercure Serpong Alam Sutera. *F&B* juga bertugas untuk memasak menu pesanan sesuai dengan keinginan klien, serta yang dijual secara umum. Sedangkan tim *banquet room* bertugas untuk mengatur *layout* ruangan meeting serta *ballroom* yang akan digunakan oleh konsumen.

Sales & Marketing Department dibagi menjadi 3 bagian yaitu, *Public Relations*, *Sales*, dan *Reservation*. Tugas dari seorang *Public Relations* adalah

Penerapan it support..., Benny Cahyadi, FTI UMN, 2017

menjalin hubungan dengan media-media, mengadakan kerjasama, kemudian memberikan segala informasi kepada khalayak lewat sosial media.

Room Division adalah bagian yang mengatur mengenai pengelolaan bagian-bagian kamar. *Front Office* merupakan salah satu bagian dari divisi ini, dimana tugasnya adalah melayani keinginan tamu mulai dari yang sudah reservasi ataupun yang baru ingin melakukan reservasi. Dimana reservasi dapat dilakukan oleh *team Reservation* yang merupakan bagian dari *Sales & Marketing*. Tugasnya adalah mengurus seluruh pesanan kamar yang dilakukan oleh pelanggan. Struktur organisasi di Mercure Alam Sutera cukup sederhana dan memiliki koordinasi yang baik.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Penerapan it support..., Benny Cahyadi, FTI UMN, 2017