



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

TINJAUAN UMUM

A. Profile Mercure Serpong Alam Sutera

2.1.1 Sejarah Singkat Terbentuknya Mercure Serpong Alam Sutera

Mercure Serpong Alam Sutera merupakan salah satu hotel dari Accor Group. Dengan kualitas dan fasilitas yang ditawarkan, Mercure Serpong Alam Sutera menjadi hotel pertama dengan bintang 4 bertaraf internasional di daerah Tangerang Selatan.

Berlokasi di daerah strategis di Alam Sutera, Hotel Mercure Serpong Alam Sutera hanya berjarak 4 menit dari halte bis terdekat. Selain itu, hotel ini juga dekat dengan pusat perbelanjaan Living World. Tamu hotel pun tidak perlu bingung mencari tempat untuk bersantap karena hotel terletak tepat di seberang pusat jajanan dan makanan Flavor Bliss.

2.1.2 Company Profile

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera merupakan salah satu bagian dari Accor Group. Secara keseluruhan, Accor Group memiliki 3.600 hotel, 460.000 kamar dan memiliki 160.000 karyawan, yang berada di 92 negara.

Accor Group merupakan perusahaan Perancis dengan jaringan Internasional. Accor Group menaungi beberapa perusahaan yang beroperasi di bidang hotel dan resort. Perusahaan ini didirikan pada tahun

1967 di Perancis. Dua tokoh penting yang merupakan pendiri Accor adalah Paul Dubrule dan Gerard Pelisson.

Sebagian besar hotel Mercure diposisikan antara Ibis dan Novotel. Ada juga cabang bintang lima hotel Mercure dikenal sebagai Grand Mercure. Mercure Hotel memperluas jaringan pasarnya dengan menambahkan beberapa hotel di negara-negara terkemuka. Seperti Mercure Madrid, China, Brazil, Arab, dan juga beberapa negara lain nya yang tersebar di seluruh dunia.

Beberapa hotel yang bernaung dibawah nama Accor Group adalah Mercure, Novotel, Pullman, Ibis, All Season, dan Sofitel. Dimana Mercure Hotel terbagi menjadi beberapa hotel berbintang. Mulai dari hotel berbintang 4 sampai dengan berbintang 5. Dengan beberapa nama hotel yang berbeda, seperti Grand Mercure, Mercure Conference Center, dan Mercure Hotel. Dengan adanya beberapa nama-nama hotel yang berbeda inilah tidak membuat Mercure merubah logonya.

Mercure merupakan hotel franchise, dimana setiap pemilik bebas melakukan pengembangan pada setiap hotelnya. Tetapi untuk ukuran hotel, pemasangan logo, serta nama hotel harus diseragamkan antara satu dengan yang lain nya yaitu dengan membawa nama Mercure pada setiap hotelnya.

Mercure Serpong Alam Sutera berdiri pada tanggal 1 November 2013, yang berlokasi di Jl. Alam Sutera Boulevard Kav.23 Serpong Tangerang Selatan. Memiliki 171 kamar, 3 meeting rooms, Grand

Ballroom, Fitness Centre, Swimming Pool, Bar and Restaurant, serta Lounge.

Mercure Serpong Alam Sutera merupakan salah satu hotel dengan basis hotel berbintang 4 yang berada pada lokasi yang cukup strategis, karena berdekatan dengan Omni Hospital, Mall Living World, Flavor Bliss dining & entertainment center, St. Laurensia School, juga memiliki akses cepat dan mudah untuk ke bandara, serta tidak jauh dari Mall @Alam Sutera. Mercure Serpong Alam Sutera merupakan hotel pertama yang berdiri di kawasan Alam Sutera, Tangerang Selatan. Lokasi yang strategis serta sangat besar dan tingginya peluang bisnis, yang menjadikan alasan mengapa Mercure Serpong Alam Sutera menjadi hotel pertama yang berada di kawasan Alam Sutera.

2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan Misi

Visi dari Hotel Mercure Serpong Alam Sutera adalah service, personality, pleasure, authenticity with contemporariness yang diberikan tanpa kehilangan kualitasnya. Mercure telah menjadi hotel dengan brand dengan skala menengah yang telah menjamin kualitas, sehingga Mercure Serpong Alam Sutera selalu dikenal baik oleh masyarakat luas. Selain brand yang cukup dikenal baik oleh masyarakat, Hotel Mercure Serpong

Alam Sutera juga dikenal dengan kualitas serta pelayanannya yang sangat terjamin.

Sedangkan Misi dari Mercure Serpong Alam Sutera adalah memastikan kepuasan para pelanggan melalui masing-masing cabang Mercure yang tersebar diseluruh dunia. Mercure merupakan hotel ternama berskala menengah dengan kekuatan jaringan internasional, yang menawarkan kualitas yang sama dengan cabang Mercure lainnya.

Ambisi dari Mercure yaitu, Menjadi Glokal (global lokal) dimana Mercure merupakan brand global yang mengedepankan konsep lokal. Kemudian, Mercure ingin menjadikan hotel nya sebagai hotel glokal yang paling direkomendasikan, serta menjadi brand hotel yang kuat dalam pengembangan dan profitabilitas

2.1.4 Nilai Yang Dianut Mercure Serpong Alam Sutera

Nilai yang dianut Hotel Mercure secara global juga wajib dimiliki oleh Mercure Serpong Alam Sutera yaitu:

- *Authenticity*
Be true, warm, convivial & sincere, Genuine sense hospitality
- *Curiosity*
Be open, reaching out to people, desire to discover new places
- *Personal Commitment*
Be committed, people-centric, quality-driven

2.1.5 Logo Hotel Mercure



Sumber: Mercure Serpong Alam Sutera Hotel

Pada logo Mercure terdapat simbol alphabet “M” sebagai latar dari logo tersebut dan dibuat transparan dengan makna bahwa simbol merupakan ekspektasi dari pihak lain akan Mercure Serpong Alam Sutera. Warna ungu pada logo memiliki makna bahwa Mercure akan memberikan pelayanan terbaik lebih dari apa yang diekspektasikan oleh publik.

2.1.6 Fasilitas Akomodasi

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera memiliki beberapa tipe kamar pada fasilitas akomodasinya, dimana kuantitas dari masing-masing tipe kamar tersebut tentunya berbeda-beda. Total dari keseluruhan jumlah kamar adalah 171 kamar. Dimana masing-masing tipe kamar tersebut menyediakan LCD TV, akses internet dan Wi-Fi diseluruh area Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Untuk seluruh tipe kamar

Privilege diberikan fasilitas tambahan berupa mesin espresso serta snack, dan beberapa perlengkapan lain pada setiap masing-masing kamar. Sedangkan untuk tipe kamar Suite, disediakan meja kerja dan juga beberapa properti serta perlengkapan yang lebih baik dan lebih banyak dibandingkan dengan beberapa tipe kamar lainnya.

1. Superior Room

Total kamar dari tipe ini adalah 134 kamar, dengan komposisi 42 kamar twin bed dan 92 kamar queen bed dengan ukuran kamar sebesar 26 m².

Gambar 2.2 Superior Room Hotel Mercure Serpong Alam Sutera



Sumber: Mercure Serpong Alam Sutera

2. Privilege Room

Total kamar dari tipe ini adalah 32 kamar, dengan komposisi 8 kamar twin bed dan 24 kamar queen bed dengan ukuran kamar sebesar 32 m².

Gambar 2.3 Privilege Room Hotel Merucure Serpong Alam Sutera



Sumber: Mercure Serpong Alam Sutera

3. Suite Room

Tipe kamar ini hanya disediakan oleh Mercure Serpong Alam Sutera sebanyak 4 kamar queen bed dengan ukuran kamar sebesar 42 m².

Gambar 2.4 Suite Room Hotel Merucure Serpong Alam Sutera



Sumber: Mercure Serpong Alam Sutera

4. Executive Room

Mercure Serpong Alam Sutera hanya memiliki 1 kamar dengan tipe ini, dimana tipe kamar ini menyediakan meja kerja dan ukuran lemari yang

lebih besar dibanding tipe kamar lainnya, beserta properti yang lebih eksklusif.

Gambar 2.5 Executive Suite Hotel Mercure Serpong Alam Sutera



Sumber: Mercure Serpong Alam Sutera

2.1.7 Fasilitas MICE dan Layanan

Mercure Serpong Alam Sutera juga memiliki beberapa fasilitas lainnya selain akomodasi yang merupakan salah satu standarisasi yang perlu dipenuhi oleh setiap hotel untuk menunjang fasilitasnya. Adapun fasilitas tersebut adalah Grand Ballroom, 3 ruangan meeting, serta beberapa ruangan lainnya, sebagai berikut:

1. Grand Ballroom

Merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh Mercure Serpong Alam Sutera yang digunakan untuk keperluan wedding, social event seperti prom night, birthday ataupun gathering. Ukuran dari ruangan ini adalah 550 m² dengan kapasitas maksimum 700 orang.

Gambar 2.6



Sumber: Mercure Serpong Alam Sutera

2. Morpho Meeting Room

Morpho Meeting Room merupakan satu dari antara 3 meeting room lainnya. Dimana pada ruangan ini memiliki ukuran 72 m² dengan kapasitas maksimum 30 orang.

Gambar 2.7



Sumber: Sales & Marketing Mercure Serpong Alam Sutera

3. Milbert Meeting Room

Milbert Meeting Room merupakan ruangan meeting terkecil yang dimiliki oleh Mercure Serpong Alam Sutera, dengan kapasitas maksimum 25 orang dan memiliki ukuran sebesar 55 m².

Gambar 2.8 Milbert Meeting Room



Sumber: Sales & Marketing Mercure Serpong Alam Sutera

4. Monarch Meeting Room

Merupakan satu dari ketiga ruangan meeting yang disediakan oleh Mercure serpong Alam Sutera dengan kapasitas menengah, dengan luas ruangan sebesar 62 m².

Gambar 2.9 Monarch Meeting Room



Sumber: Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

5. Mint & Pepper Restaurant

Merupakan restoran yang dimiliki oleh Mercure Serpong Alam Sutera yang menawarkan menu buffet untuk sarapan, serta a'la Carte untuk makan siang dan makan malam. Menyediakan 2 tipe pilihan ruangan yaitu indoor ataupun outdoor.

Gambar 2.9 Mint & Pepper Restaurant



Sumber: Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

6. Maniz Pooldeck

Merupakan fasilitas seperti bar, yang menyediakan berbagai minuman dan juga makanan serta dilengkapi dengan fasilitas fitness center serta kolam renang.

Gambar 2.10 Maniz Pooldeck



Sumber: Sales & Marketing Department Mercure Serpong Alam Sutera

7. Mocca Lounge Bar

Merupakan sebuah bar yang terletak di lobby hotel yang menawarkan berbagai jenis wine, cocktail, dan juga mocktail.

Gambar 2.11 Mocca Lounge Bar



Sumber: Mercure Serpong Alam Sutera

8. Business Center

Merupakan ruangan kecil yang dimiliki Mercure Serpong Alam Sutera yang digunakan untuk keperluan rapat dengan kapasitas maksimum 10 orang.

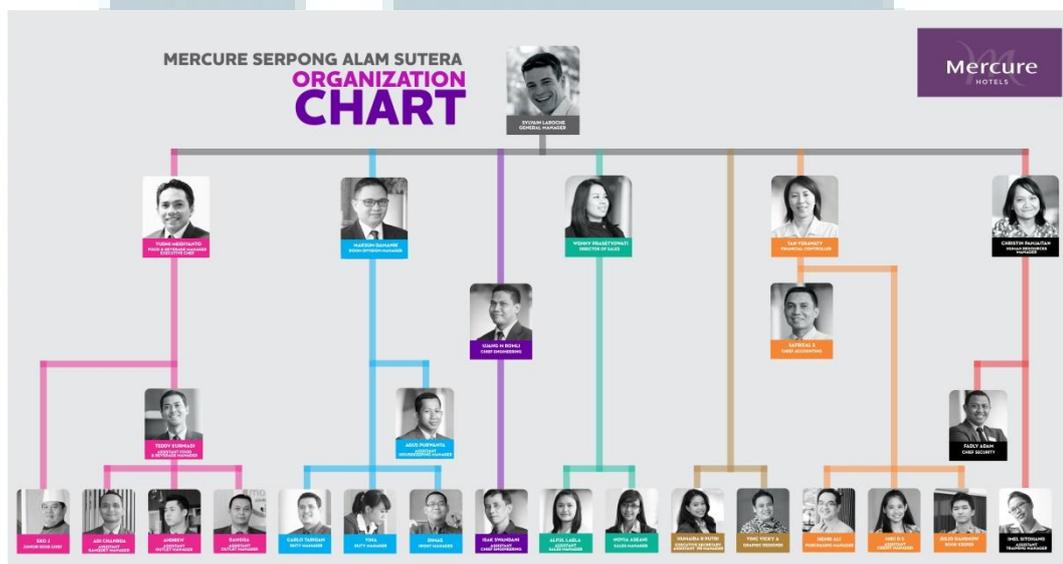
Gambar 2.12 Business Center



Sumber: Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

2.1.8 Struktur Organisasi

Dipimpin oleh General Manager yang menaungi serta mengontrol enam manager untuk mengatur masing-masing departemen yang ada di hotel, yaitu Executive Secretary, Executive Chef & FB Manager, Director Of Sales Manager, Financial Controller, Human Resource Manager, dan Room Division Manager.



Bagan 2.1. Struktur Organisasi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

U M N

Bagan di atas merupakan Stuktur Organisasi dari Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Dimana kedudukan tertinggi yaitu General Manager yang di pegang oleh Bapak Sylvain Laorche. Kemudian General Manager dibantu oleh Executive Secretary, dimana tugasnya adalah membantu segala keperluan General Manager serta membantu Public Relations. Sales & Marketing Department dibagi menjadi 3 bagian yaitu, Public Relations, Sales, dan Reservation. Tugas dari seorang Public Relations adalah menjalin hubungan dengan media-media serta dalam hal mengadakan kerjasama, kemudian memberikan segala informasi kepada khalayak lewat sosial media.

Ada juga divisi Accounting, dimana tugasnya adalah mengatur seluruh keuangan hotel, mulai dari pemasukan hingga pengeluaran. Human Resource atau yang biasa lebih dikenal dengan HRD, yang bertugas untuk menjadikan karyawannya lebih produktif dan lebih baik lagi lewat berbagai training yang dijalankan oleh setiap karyawan. Food and Beverage, dimana divisi ini bekerja dibalik kitchen serta banquet room. Tugasnya adalah memasak menu pesanan sesuai dengan keinginan client, serta yang dijual secara umum. Sedangkan team banquet room bertugas untuk mengatur lay out ruangan meeting serta ballroom yang akan digunakan oleh konsumen.

Room Division adalah bagian dimana mengatur mengenai 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 client.

