

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Atria Hotel & Residences Gading Serpong merupakan hotel berbintang 4 yang terletak di kawasan Gading Serpong, Kabupaten Tangerang yang merupakan area yang berkembang pesat di wilayah Tangerang. Hotel ini mulai beroperasi pada 12 Desember 2012, dan sejak saat itu telah menjadi pilihan utama bagi wisatawan dan pengunjung yang membutuhkan akomodasi di kawasan *Central Business District* (CBD) Gading Serpong. Atria Hotel Gading Serpong dioperasikan oleh Parador Hotels & Resort Group, yang merupakan bagian dari PT. Paramount Enterprise International. Nama "Atria" sendiri diambil berdasarkan konsep "*Wishing Star*" yang menggambarkan harapan dari Parador Hotels & Resort Management untuk menjadikan hotel ini sebagai pilihan utama yang disukai oleh pelanggan.



Gambar 2.1 Logo Atria Hotel Gading Serpong

Sumber: <https://www.parador-hotels.com/atria-hotel-gading-serpong/gallery>

Hotel ini menawarkan berbagai tipe kamar yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan tamu, dimulai dari *Deluxe Room*, *Premiere Room*, *Junior Suite*, *Suite Room*, *Family Suite*, hingga *Royal Suite* yang dilengkapi dengan kolam renang pribadi di dalam kamar. Dengan lokasi yang strategis, Atria Hotel Gading Serpong sangat cocok untuk menyelenggarakan berbagai acara, baik itu pertemuan bisnis, konferensi, maupun pameran (MICE).

Hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas lengkap, seperti Legen Restaurant, enam ruang pertemuan (Ivory 1-6), empat *ballroom*, satu *Grand Ballroom*, kolam renang semi-outdoor, taman bermain anak-anak, gym, spa dan pijat, Bateeq Lounge, serta musholla. Fasilitas-fasilitas ini mendukung berbagai kegiatan tamu, baik untuk keperluan bisnis, MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*), acara keluarga, dan lain-lain.

2.1.1 Visi Misi

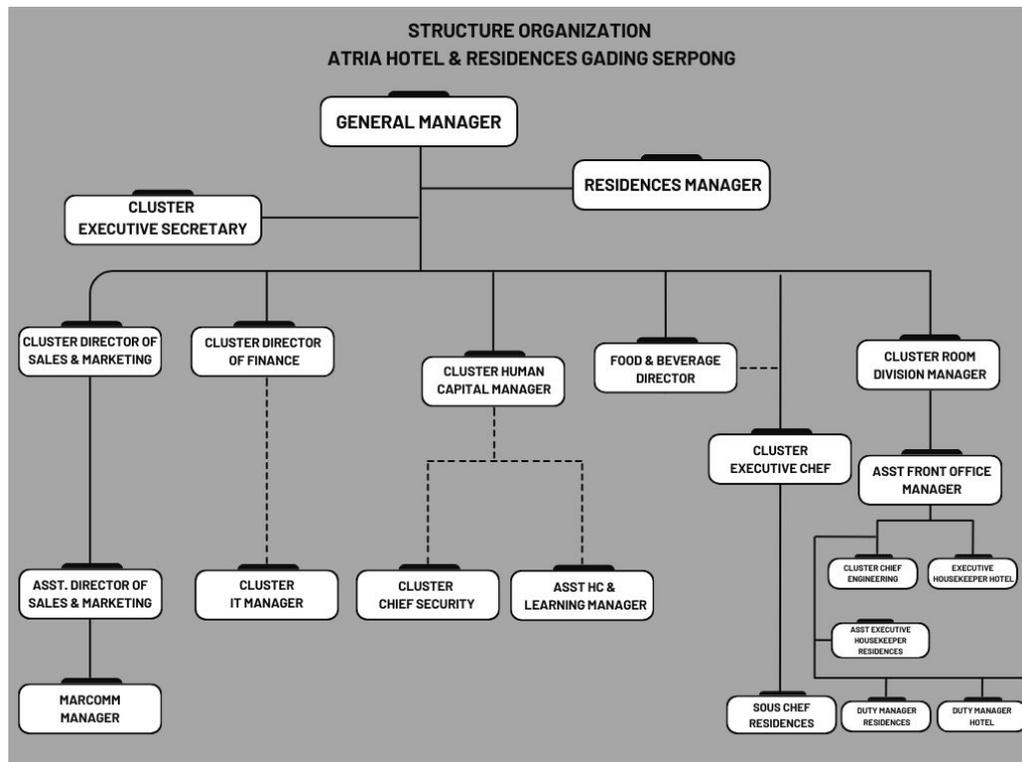
A. Visi

Atria Hotel Gading & Residences Serpong memiliki visi perusahaan, yaitu *“To be salt and the light of hospitality throughout Indonesia”* atau dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai “Menjadi garam dan terang bagi industri perhotelan di Indonesia”.

B. Misi

Atria Hotel Gading & Residences Serpong memiliki misi perusahaan, yaitu *“To ensure our guests and customers enjoy a truly premier experience by providing sincere hospitality and excellent services from the heart”* atau dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai “Untuk memastikan para tamu dan pelanggan yang benar-benar istimewa dengan memberikan keramahan yang tulus dan layanan yang sangat baik dari hati”

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Atria Hotel & Residences Gading Serpong
Sumber: Data Perusahaan (2025)

Berikut adalah penjelasan yang lebih detail mengenai kedudukan Atria Hotel & Residences Gading Serpong, diantaranya:

Struktur organisasi Atria Hotel & Residences Gading Serpong disusun dengan sistem hierarki yang jelas guna mendukung efektivitas pelaksanaan fungsi manajerial dan operasional di lingkungan hotel. Pada posisi tertinggi terdapat *General Manager* yang bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan operasional hotel, termasuk pengambilan keputusan strategis serta pengawasan terhadap seluruh divisi yang ada. *General Manager* dibantu oleh *Cluster Executive Secretary* yang menjalankan fungsi administratif dan koordinatif, serta *Residences Manager* yang memfokuskan tugasnya pada pengelolaan area residensial.

Divisi pemasaran dan penjualan berada di bawah pengawasan *Cluster Director of Sales & Marketing*, yang memiliki tanggung jawab dalam merancang dan

melaksanakan strategi pemasaran serta pengembangan penjualan produk dan layanan hotel. Dalam melaksanakan tugasnya, direktur ini dibantu oleh *Asst. Director of Sales & Marketing* serta *Marcom Manager*. *Asst. Director* berfokus pada pengelolaan tim penjualan, sedangkan *Marcom Manager* menangani aktivitas komunikasi pemasaran seperti promosi, kampanye merek, media publikasi, dan lain-lain.

Di bidang keuangan dan sistem informasi, posisi *Cluster Director of Finance* berperan penting dalam pengelolaan keuangan hotel, termasuk perencanaan anggaran, pengawasan pengeluaran, dan pelaporan keuangan. Direktur ini bekerja sama dengan *Cluster IT Manager* yang bertugas untuk memastikan seluruh sistem teknologi informasi mendukung kelancaran operasional hotel, mulai dari sistem reservasi hingga pengelolaan data internal.

Manajemen sumber daya manusia menjadi tanggung jawab dari *Cluster Human Capital Manager* yang berperan dalam merancang kebijakan sumber daya manusia, proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan karier, serta peningkatan kesejahteraan karyawan. Dalam pelaksanaan fungsinya, *Human Capital Manager* didukung oleh *Asst. HC & Learning Manager* yang berfokus pada program pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan guna menunjang kinerja organisasi secara keseluruhan.

Divisi operasional hotel lainnya adalah Divisi Kamar dan Divisi Makanan & Minuman. *Cluster Room Division Manager* bertanggung jawab dalam memastikan layanan kamar berjalan optimal dan sesuai standar, dibantu oleh *Asst. Front Office Manager* yang menangani kegiatan *front office*, seperti penerimaan tamu dan manajemen reservasi. Sementara itu, Divisi Makanan & Minuman berada di bawah tanggung jawab *Food & Beverage Director* yang berkoordinasi dengan *Cluster Executive Chef*. *Executive Chef* bertugas mengelola operasional dapur dan produksi makanan, dengan bantuan *Sous Chef Residences* dan staf dapur lainnya. Secara keseluruhan, struktur organisasi Atria Hotel & Residences Gading Serpong dirancang untuk menciptakan koordinasi yang efektif antar divisi, memastikan alur kerja berjalan dengan efisien, serta mendukung tercapainya tujuan perusahaan dalam memberikan

pelayanan terbaik kepada pelanggan. Setiap posisi memiliki peran yang spesifik dan saling terhubung, yang menunjukkan pentingnya kolaborasi lintas fungsi dalam pengelolaan industri perhotelan.