

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2 1 Hotel Ap Premiere

Sumber : Dokumen Hotel

AP Premier didirikan pada tanggal 24 Maret 1997, pada mulanya bernama Hotel Novotel Batam yang kemudian melakukan rebranding menjadi Hotel Travelodge pada tanggal 1 Januari 2018 - 2022. Pada tanggal 1 Januari 2023 diresmikan nama AP Premier Batam dengan visi menjadi perusahaan manajemen hotel bertaraf dunia.

Perubahan ini bertujuan untuk menawarkan konsep yang lebih segar dengan pelayanan yang lebih mewah dan fasilitas yang lebih nyaman, menargetkan wisatawan yang datang bersama keluarga dengan konsep yang lebih ramah keluarga. Sebagai fasilitas bersertifikat CHSE (*Clean, Health, Safety, Environment*), AP Premier Batam memastikan standar kebersihan dan keamanan yang tinggi bagi para tamu, menjadikannya pilihan tepat untuk perjalanan bisnis, liburan keluarga, atau konferensi.

2.2 Visi & Misi Perusahaan

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri pariwisata (hospitality) di Indonesia, AP Premier Batam memiliki visi “Menjadi perusahaan hotel yang sangat direkomendasikan di seluruh Asia dan Indonesia.” AP Premier Batam bertujuan untuk membangun reputasi sebagai destinasi pilihan utama bagi wisatawan domestik maupun internasional, sehingga memperkuat posisinya sebagai pemimpin di industri perhotelan di Asia dan Indonesia.

VISI	<i>To become a highly recommended Hotel company throughout Asia and Indonesia.</i> Atau menjadi perusahaan hotel yang sangat direkomendasikan di seluruh Asia dan Indonesia.
MISI	<ul style="list-style-type: none">● Memberikan kebahagiaan kepada tamu melalui pelayanan yang unggul.● Membina karyawan melalui pemberdayaan dan pengetahuan.● Membangun komunitas melalui tanggung jawab dan keberlanjutan.● Memberikan inspirasi kepada sesama dengan menjunjung sikap ramah, tulus, dan menjadikan integritas sebagai landasan dalam setiap tindakan.

Tabel 2.1 Visi dan Misi Hotel AP

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.3 Nilai Perusahaan

AP Premier memiliki prinsip dalam menjalankan bisnisnya untuk menciptakan setiap keunikan pada produknya yaitu GIFT. GIFT memiliki kepanjangan:

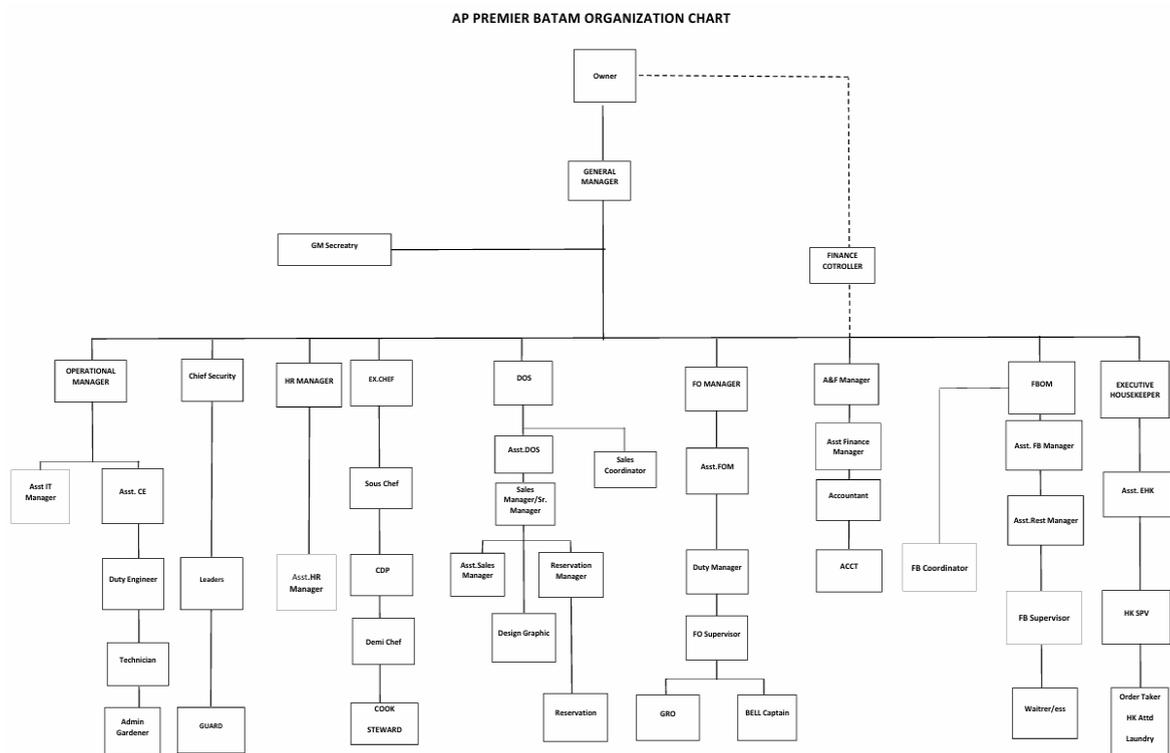
1. *Grace*: Menanamkan nilai-nilai kebaikan dan keanggunan dalam setiap aspek kehidupan kita sehari-hari.
2. *Integrity*: Menjunjung keberanian dan kejujuran sebagai prinsip utama saat menghadapi tantangan dan masa-masa sulit.
3. *Fun*: Menyebarkan kebahagiaan kepada semua orang yang ditemui.
4. *Teamwork*: Menjunjung tinggi kebersamaan dan kerja sama tim di atas ego atau kepentingan individu.

Tak hanya itu, AP Premier juga memiliki service quality yang harus diterapkan dalam setiap karyawan AP Premier. Service quality yang dimaksud antara lain:

1. *Tangibles*: Tampilan atau kesan visual dari fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kerja, serta media komunikasi yang digunakan dalam pelayanan.
2. *Reliability*: Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji dengan konsistensi, keandalan, dan ketepatan yang tinggi.
3. *Responsiveness*: Komitmen untuk selalu siap membantu pelanggan serta memberikan layanan secara tanggap dan tepat waktu.
4. *Assurance*: Wawasan dan sikap ramah dari para karyawan yang disertai dengan kemampuan untuk membangun kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggan.
5. *Empathy*: Pelayanan yang menunjukkan kepedulian serta perhatian secara khusus kepada setiap tamu, sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing.

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Hotel AP Premier Batam memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

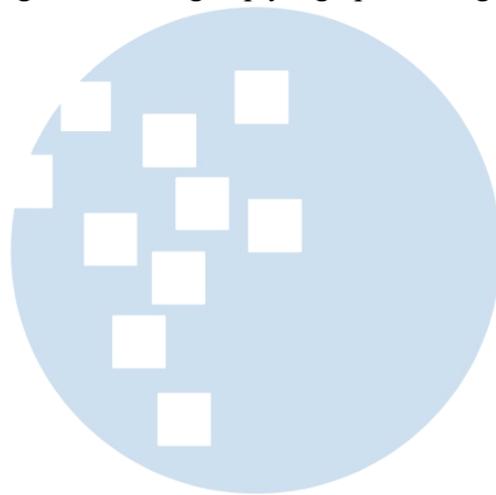


Gambar 2 2 Struktur Organisasi Hotel

Sumber : Dokumen Hotel

Di puncak struktur terdapat Owner sebagai pemilik hotel yang memiliki otoritas tertinggi, diikuti oleh General Manager (GM) yang bertanggung jawab langsung atas seluruh manajemen operasional hotel. GM didampingi oleh seorang GM Secretary serta berkoordinasi dengan Finance Controller, yang secara khusus mengawasi dan mengendalikan aspek keuangan hotel. Di bawah GM, terdapat beberapa kepala departemen yang memimpin divisi-divisi penting, antara lain Operational Manager, Chief Security, HR Manager, Executive Chef, Director of Sales (DOS), Front Office Manager (FOM), Accounting & Finance (A&F) Manager, Food & Beverage Operations Manager (FBOM), serta Executive Housekeeper.

Masing-masing manajer ini membawahi sub-unit atau tim kerja yang sesuai dengan fungsinya, seperti departemen teknik, keamanan, sumber daya manusia, dapur, penjualan, layanan tamu, keuangan, makanan dan minuman, serta kebersihan kamar. Struktur ini memungkinkan koordinasi yang efisien antar bagian serta pembagian tugas yang jelas, sehingga mampu menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan pelayanan hotel yang berkualitas. Dengan sistem organisasi yang komprehensif ini, AP Premier Batam dapat menjaga standar operasional yang tinggi dan memberikan pengalaman menginap yang optimal bagi para tamunya.



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA