

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Nemuru Grand Serpong merupakan hotel bintang 4 yang terletak di kawasan strategis Kota Tangerang, tepatnya di Jalan MH. Thamrin Km 2,7, Kebon Nanas, Serpong. Hotel ini awalnya dikenal dengan nama Best Western Serpong saat mulai beroperasi pada Mei 2013, kemudian berganti nama menjadi Hotel Grand Serpong. Pada tanggal 1 Agustus 2018, hotel ini resmi dikelola oleh Metropolitan Golden Management (Horison Hotels Group) dan mengalami rebranding menjadi Hotel Horison Grand Serpong. Sejak tahun 2024, hotel ini beroperasi di bawah manajemen Nemuru Hotels dengan nama baru, Nemuru Grand Serpong.



Gambar 2.1 Hotel Nemuru Grand Serpong

*Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis*



Gambar 2.2 Hotel Nemuru Grand Serpong

*Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis*



Gambar 2.3 Logo Hotel Nemuru Grand Serpong

*Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis*

Dengan akses mudah ke pusat perbelanjaan terkemuka, tempat hiburan, serta jalur langsung menuju Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Nemuru Grand Serpong menjadi pilihan ideal bagi pelancong bisnis maupun wisatawan. Di sini, para tamu tidak hanya menemukan tempat menginap, tetapi juga sebuah tempat Nemuru Hotels adalah perusahaan manajemen hotel asal Indonesia yang mengusung filosofi keramahan Jepang, dengan fokus pada kesederhanaan, keseimbangan, dan harmoni. Nama "Nemuru" sendiri berarti "tidur nyenyak"

dalam bahasa Jepang, mencerminkan komitmen perusahaan untuk menyediakan pengalaman menginap yang nyaman dan menyenangkan bagi para tamu .

Hotel ini menawarkan 411 kamar yang terbagi dalam lima tipe, tersebar di dua tower, yaitu Tower A dan Tower B. Fasilitas yang tersedia meliputi kolam renang outdoor, pusat kebugaran, spa, restoran, bar lounge, layanan kamar 24 jam, serta ruang pertemuan dan ballroom dengan kapasitas hingga 1.200 orang, cocok untuk berbagai acara seperti pameran, pernikahan, dan konferensi bisnis .

Nemuru Grand Serpong memiliki lokasi yang strategis, memberikan kemudahan akses bagi para tamu ke berbagai fasilitas utama di kota. Terletak dekat dengan gerbang tol utama, hotel ini menawarkan perjalanan yang cepat dan nyaman menuju Bandara Internasional Soekarno-Hatta, menjadikannya pilihan ideal bagi pelancong bisnis maupun wisatawan.

Dengan lokasi yang strategis, dekat dengan pusat perbelanjaan seperti Summarecon Mall Serpong dan AEON Mall BSD City, Nemuru Grand Serpong menjadi pilihan ideal bagi wisatawan bisnis maupun rekreasi yang mencari akomodasi nyaman dengan akses mudah ke berbagai destinasi di Tangerang dan sekitarnya .

Hanya beberapa menit dari area perbelanjaan premium dan pusat hiburan, Nemuru Grand Serpong memungkinkan para tamu menikmati berbagai pilihan belanja dan kuliner terbaik di sekitar hotel. Dengan kedekatannya dengan destinasi gaya hidup seperti mal, restoran mewah, dan pusat hiburan, para tamu dapat merasakan pengalaman menginap yang eksklusif dan menyenangkan.

Dengan lokasi yang begitu ideal, Nemuru Grand Serpong bukan hanya sekadar tempat menginap, tetapi juga gerbang untuk menikmati pesona urban Serpong yang dinamis.

### 2.1.1 Visi Misi

Hotel Nemuru Grand Serpong, yang sebelumnya dikenal sebagai Horison Grand Serpong, kini dikelola oleh Nemuru Hotels Management. Meskipun informasi spesifik mengenai visi dan misi Hotel Nemuru Grand Serpong belum tersedia secara publik, kita dapat merujuk pada filosofi dan nilai-nilai yang diusung oleh Nemuru Hotels Management secara keseluruhan.

***Visi:***

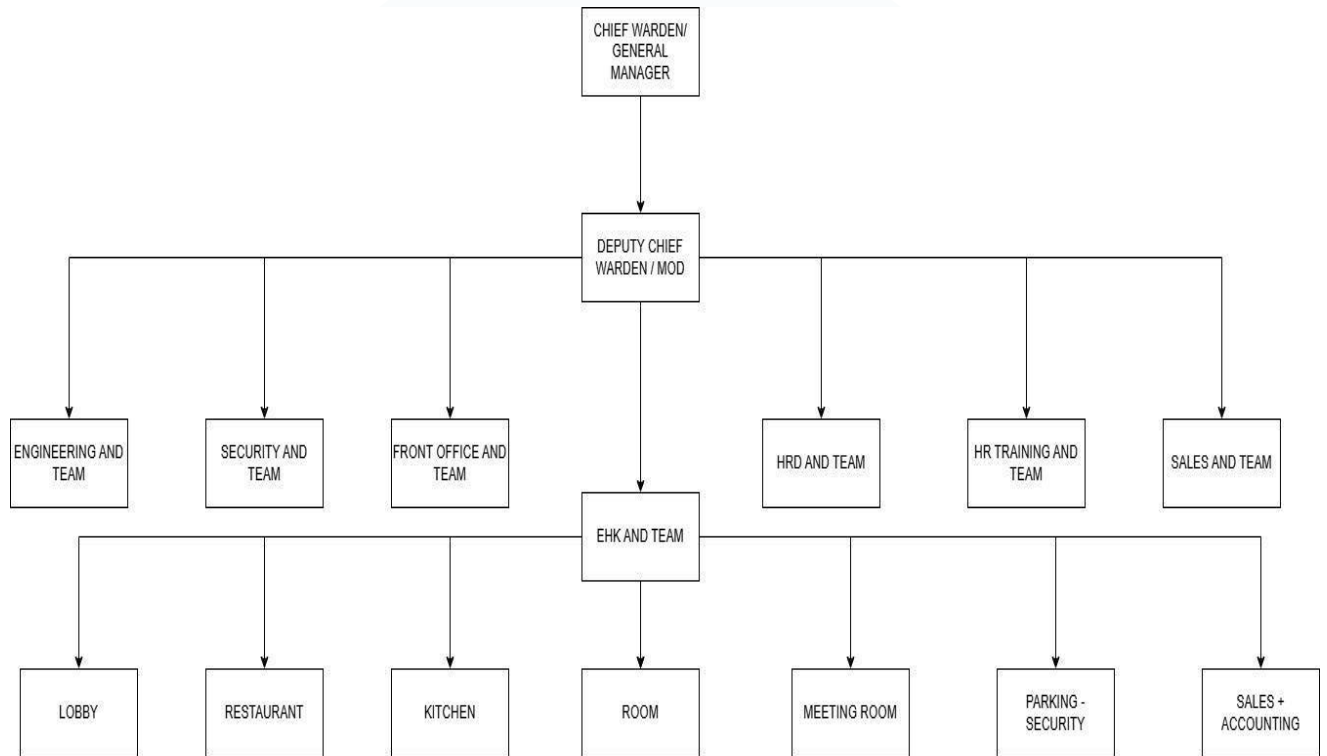
Menjadi operator hotel berbasis di Indonesia yang menghadirkan konsep *Japanese Hospitality* atau *Omotenashi*, yaitu pelayanan sepenuh hati yang mengutamakan ketulusan dan perhatian terhadap kebutuhan tamu.

***Misi:***

- Memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dengan mengedepankan nilai-nilai *Omotenashi*.
- Memaksimalkan potensi bisnis bagi pemilik hotel melalui pengelolaan yang profesional dan inovatif.
- Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan memuaskan bagi karyawan di bawah naungan Nemuru Hotels.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Nemuru Grand Serpong memiliki struktur perusahaan sebagai berikut.



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Nemuru Grand Serpong

*Sumber: Data Internal Perusahaan*

### 1. Chief Warden / General Manager

Merupakan pemimpin tertinggi dalam struktur organisasi hotel. Bertanggung jawab atas seluruh operasional hotel, membuat keputusan strategis, serta memastikan seluruh departemen bekerja sesuai standar dan target yang ditetapkan.

## **2. Deputy Chief Warden / MOD (Month on Duty)**

Membantu General Manager dalam menjalankan tugas harian. Berperan sebagai pengawas operasional harian hotel, termasuk koordinasi antar departemen dan penanganan masalah tamu jika General Manager tidak berada di tempat.

## **3. Engineering and Team**

Bertugas untuk memastikan seluruh fasilitas dan infrastruktur hotel berjalan dengan baik. Termasuk perawatan sistem listrik, AC, air, dan lainnya, serta penanganan teknis di area seperti **lobby**.

## **4. Security and Team**

Menjaga keamanan dan ketertiban seluruh area hotel. Bertanggung jawab atas sistem keamanan, kontrol akses, serta menjaga keselamatan tamu dan karyawan, termasuk di area **restaurant**.

## **5. Front Office and Team**

Menangani layanan tamu seperti check-in, check-out, reservasi, serta informasi umum. Front Office menjadi wajah utama hotel yang pertama kali berinteraksi dengan tamu, dan terhubung dengan area **kitchen** untuk koordinasi kebutuhan tamu.

## **6. EHK (Executive Housekeeper) and Team**

Bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (**room**). Tim ini juga menangani housekeeping di area publik serta memastikan linen, amenities, dan fasilitas kamar selalu tersedia dalam kondisi prima.

## 7. HRD and Team

Mengelola sumber daya manusia termasuk proses rekrutmen, penggajian, absensi, dan kesejahteraan karyawan. HRD juga bertanggung jawab atas hubungan industrial dan pengembangan kebijakan personalia. Mengawasi area **meeting room** sebagai bagian dari dukungan kegiatan internal.

## 8. HR Training and Team

Fokus pada pelatihan dan pengembangan karyawan. Merancang program peningkatan kompetensi dan pelatihan sesuai kebutuhan departemen. Juga mengelola pelatihan kedisiplinan dan standar layanan, termasuk untuk tim **parking - security**.

## 9. Sales and Team

Bertugas meningkatkan pendapatan hotel melalui penjualan kamar, paket acara, dan promosi lainnya. Menjalin hubungan dengan klien korporat, OTA (Online Travel Agents), dan travel agent. Bekerja erat dengan tim **sales + accounting** untuk evaluasi target dan laporan penjualan.