

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

2.1.1 Profil Perusahaan

Atria Hotel & Residences Gading Serpong merupakan sebuah gabungan dari dua jenis perhotelan yang terdiri dari Atria Hotel Gading Serpong dan Atria Residences Gading Serpong, keduanya terletak di kawasan *Central Business District* (CBD) Gading Serpong, Tangerang, Banten. Kedua properti tersebut berada di bawah naungan manajemen Parador Hotels & Resorts. Atria Hotel Gading Serpong merupakan hotel bintang 4 dengan standar internasional yang hadir untuk memenuhi kebutuhan di pasar yang terus berkembang, baik untuk konferensi, perjalanan bisnis, maupun liburan dari Tangerang, dan sekitarnya. Atria Hotel Gading Serpong mulai beroperasi pada tahun 2010 dengan nama awal ASTON Paramount Serpong Hotel and Conference, dan menjadi hotel pertama yang berdiri di kawasan Gading Serpong. Lalu pada tahun 2012, hotel ini melakukan *rebranding* dan berganti nama menjadi Atria Hotel Gading Serpong.



Gambar 2. 1 Logo Atria Hotel Gading Serpong

(Sumber : Aset Perusahaan)

Atria Residences Gading Serpong merupakan sebuah apartemen dengan konsep rumah tinggal yang nyaman di Gading Serpong, Tangerang. Diresmikan pada tahun 2012, properti ini

dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan para pelaku bisnis, pasangan, dan kelompok yang sedang melakukan perjalanan wisata.

Atria

RESIDENCES
GADING SERPONG

Gambar 2. 2 Logo Atria Residences Gading Serpong

(Sumber : Aset Perusahaan)

2.2 Visi Misi Perusahaan

2.2.1 Visi Perusahaan

Visi dari Atria Hotel & Residences Gading Serpong adalah *“To be salt and the light of hospitality throughout Indonesia”* atau *“Menjadi Garam dan Terang bagi Dunia Hospitality di seluruh Indonesia.”*

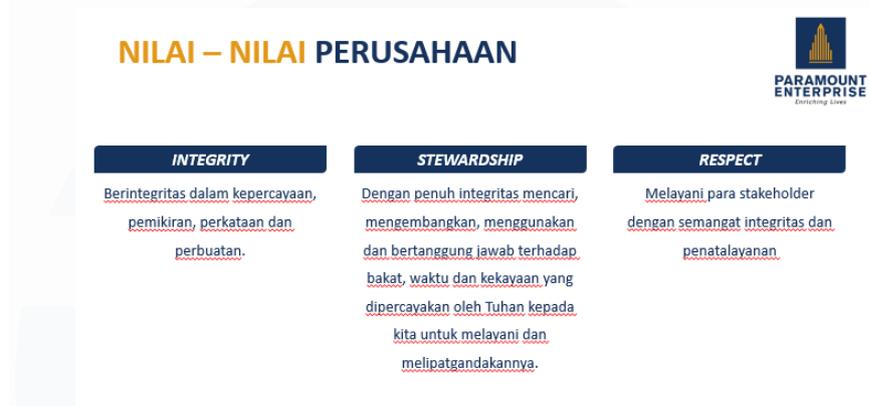
2.2.2 Misi Perusahaan

Misi dari Atria Hotel & Residences Gading Serpong adalah *“To ensure our guests and customers enjoy a truly premier experience by providing sincere hospitality and excellent services from the heart,”* atau *“Untuk Memastikan Para Tamu dan Pelanggan Kami Menikmati Pengalaman yang Berkesan dengan Memberikan Pelayanan yang prima dan Tulus dari Hati.”*

2.3 Nilai – Nilai Perusahaan

Atria Hotel & Residences Gading Serpong merupakan salah satu unit bisnis hotel dari PT Paramount Enterprise International, sehingga seluruh aspek operasional, termasuk nilai-nilai atau *core value* perusahaan mengacu langsung pada nilai-nilai inti yang telah ditetapkan oleh PT Paramount Enterprise International. Nilai-nilai tersebut tidak hanya menjadi pedoman pada saat bekerja, namun juga menjadi fondasi dalam membangun karakter dan sikap profesional setiap karyawan. Berikut ini merupakan nilai-nilai atau *core*

value perusahaan yang dipegang teguh oleh PT Paramount Enterprise, dan juga diterapkan di Atria Hotel & Residences Gading Serpong:



Gambar 2. 3 Nilai-Nilai Perusahaan

(Sumber : Aset Perusahaan)

1. Integritas / *Integrity*

Berintegritas dalam kepercayaan, pemikiran, perkataan, dan perbuatan. Nilai ini mencerminkan pentingnya keseimbangan antara apa yang dipercaya, diucapkan, dan dilakukan oleh setiap individu dalam perusahaan. Dengan nilai ini, PT Paramount Enterprise International menanamkan budaya kejujuran dan tanggung jawab moral yang tinggi kepada seluruh karyawannya, baik dalam hubungan kerja secara internal maupun eksternal.

2. Penatalayanan / *Stewardship*

Dengan penuh integritas mencari, mengembangkan, menggunakan dan bertanggung jawab terhadap bakat, waktu, dan kekayaan yang dipercayakan oleh Tuhan kepada kita untuk melayani dan melipatgandakannya. Nilai ini menekankan pengelolaan sumber daya dengan bijaksana dan bertanggung jawab, karena segala sesuatu merupakan amanah yang harus digunakan untuk kepentingan bersama, bukan hanya untuk kepentingan pribadi.

3. Rasa Hormat / *Respect*

Melayani para *stakeholder* dengan semangat integritas dan penatalayanan. Nilai *respect* berarti menghargai seluruh bagian yang terlibat dalam perusahaan, seperti karyawan, pelanggan, maupun mitra kerja. Nilai ini dapat ditunjukkan dengan melayani dengan tulus dari hati, penuh semangat,

serta tetap menjunjung tinggi kejujuran dan tanggung jawab, sehingga dapat menciptakan lingkungan dan hubungan kerja yang baik dan saling menghargai.

2.4 Produk Utama Perusahaan

Sebagai salah satu unit bisnis di bawah naungan Parador Hotels & Resorts, Atria Hotel & Residences Gading Serpong memiliki berbagai produk unggulan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan akomodasi, bisnis, dan *lifestyle* para tamu. Dengan mengusung konsep modern dan pelayanan berstandar tinggi, Atria Hotel & Residences tidak hanya menawarkan pengalaman menginap yang nyaman, tetapi juga pengalaman menginap yang lengkap dengan berbagai fasilitas pendukungnya. Berikut ini merupakan produk-produk yang ditawarkan oleh Atria Hotel & Residences Gading Serpong.

2.4.1 Atria Hotel Gading Serpong

Atria Hotel Gading Serpong menawarkan berbagai tipe kamar yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi tamu yang beragam. Terdapat total 156 kamar yang terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu 64 kamar *Deluxe*, 54 kamar *Premier*, 4 kamar *Premier Corner*, 18 kamar *Junior Suite*, 6 kamar *Suite*, 9 kamar *Family Suite*, dan 1 kamar *Royal Suite* yang eksklusif. Seluruh kamar tersedia dengan pilihan tempat tidur *King Bed Queen Bed*, dan *Twin Bed*, sehingga memberikan kemudahan bagi para tamu untuk memilih kenyamanan sesuai dengan yang diinginkan. Setiap kamar tipe *Deluxe* berukuran 25 sqm dilengkapi dengan TV LED, brankas, meja kerja, sofa, lemari pakaian, telepon IDD, peralatan mandi, AC, shower, pengering rambut, mini bar, mesin pembuat kopi dan teh, serta sandal, untuk memastikan kenyamanan dan kemudahan tamu selama menginap.



Gambar 2. 4 Deluxe King Room

(Sumber: Aset Perusahaan)

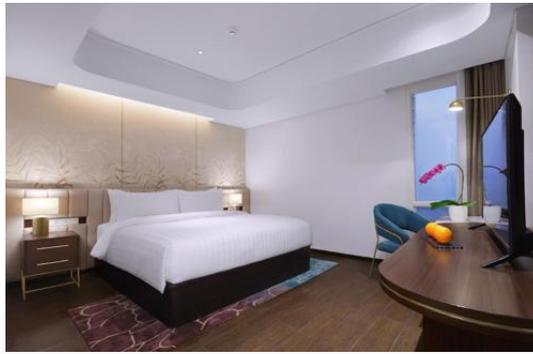
Setiap kamar tipe *Premier King* didesain dengan luas 25 sqm dan dilengkapi dengan *SMART TV*, brankas, meja kerja, lemari pakaian, telepon IDD, peralatan mandi, AC, shower, pengering rambut, *mini bar*, mesin pembuat kopi dan teh, serta sandal.



Gambar 2. 5 Premier King Room

(Sumber : Aset Perusahaan)

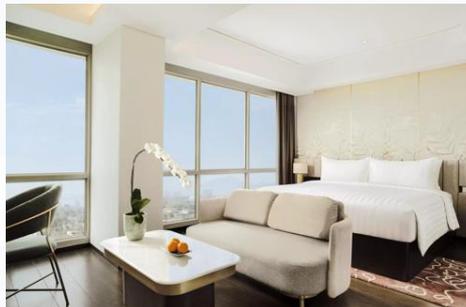
Setiap kamar tipe *Premier Corner* memiliki luas 30 sqm yang terletak di sudut bangunan dengan dilengkapi *SMART TV*, brankas, meja kerja, lemari pakaian, telepon IDD, peralatan mandi, AC, *shower*, pengering rambut, *mini bar*, mesin pembuat kopi dan teh, serta sandal.



Gambar 2. 6 Premier Corner Room

(Sumber : Aset Perusahaan)

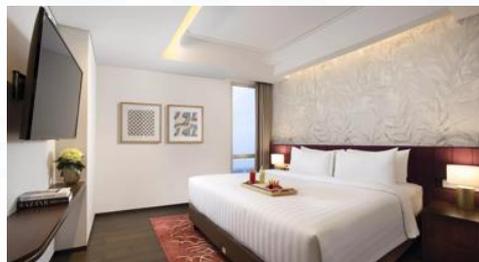
Setiap kamar tipe *Junior Suite King* berukuran 37 sqm yang dilengkapi dengan *SMART TV*, brankas, meja kerja, sofa, lemari pakaian, ruang tamu, telepon IDD, *bathrobe*, air panas instan, perlengkapan mandi, AC, shower, pengering rambut, *mini bar*, mesin pembuat kopi dan teh, serta sandal.



Gambar 2. 7 Junior Suite King Room

(Sumber : Aset Perusahaan)

Setiap kamar tipe *Suite* berukuran 50 sqm yang dilengkapi dengan *SMART TV*, brankas, meja kerja, sofa, lemari pakaian, ruang tamu, telepon IDD, *bathrobe*, *bathtub*, air panas instan, peralatan mandi, AC, shower, pengering rambut, *mini bar*, mesin pembuat kopi dan teh, serta sandal.



Gambar 2. 8 Suite Room

(Sumber ; Aset Perusahaan)

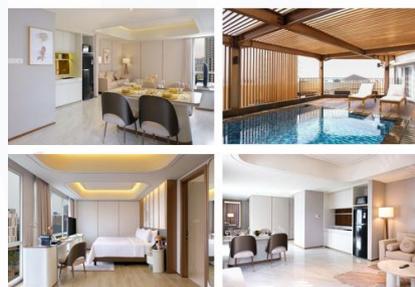
Setiap kamar tipe *King Suite* memiliki luas sebesar 57 sqm yang dilengkapi dengan *SMART TV*, brankas, meja kerja, sofa, lemari pakaian, ruang tamu, telepon IDD, *bathrobe*, *bath tub*, air panas instan, perlengkapan mandi, AC, *shower*, pengering rambut, *mini bar*, mesin pembuat kopi dan teh, serta sandal.



Gambar 2. 9 Family Suite King Room

(Sumber : Aset Perusahaan)

Untuk tipe kamar Royal Suite memiliki luas 80 sqm yang dilengkapi dengan *SMART TV*, brankas, meja kerja, sofa, lemari pakaian, ruang tamu, kolam renang pribadi, balkon, telepon IDD, *bathrobe*, *bath tub*, air panas instan, perlengkapan mandi, AC, *shower*, pengering rambut, *mini bar*, mesin pembuat kopi dan teh, serta sandal.



Gambar 2. 10 Royal Suite Room

(Sumber : Aset Perusahaan)

Selain kamar, Atria Hotel Gading Serpong juga menyediakan 6 ruangan *meeting* yang modern dan fungsional, dengan nama *Ivory 1* hingga *Ivory 6*. Ruangan-ruangan *meeting* ini cocok untuk berbagai jenis acara, mulai dari kepentingan bisnis seperti rapat atau

seminar, hingga acara pribadi seperti pesta atau perayaan keluarga. Selain itu, Atria Hotel Gading Serpong juga menyediakan fasilitas *banquet* yang lengkap untuk mendukung acara agar dapat berjalan dengan lancar.



Gambar 2. 11 Ivory Meeting Room

(Sumber : Aset Perusahaan)

Selain ruang pertemuan, Atria Hotel Gading Serpong juga memiliki 5 *Grand Ballroom* yang luas untuk mendukung berbagai jenis acara. Terdapat satu *Grand Ballroom* utama berukuran 50 x 20 meter dengan kapasitas hingga 800 orang, serta 4 *ballroom* lainnya yaitu *Grand Ballroom* 1, 2, 3, dan 4 dengan masing-masing berukuran 20 x 12,5 meter dan mampu menampung hingga 150 orang. Seluruh ballroom ini dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para tamu dalam menyelenggarakan acara berskala kecil hingga besar.



**Gambar 2. 12 Grand Ball Room
Atria Hotel Gading Serpong**

(Sumber : Aset Perusahaan)

Selain kamar dan ruang pertemuan, Atria Hotel juga dilengkapi berbagai fasilitas penunjang seperti *Bateeq Lounge*, *Legen Restaurant*, *In-Room Massage*, *Fitness Center*, *Kids Club*, *Praying Room*, *Swimming Pool*, dan *EV Charging Station*, yang siap menunjang kenyamanan tamu selama menginap.

2.4.2 Atria Residences Gading Serpong

Atria Residences memiliki total 124 unit, yang terdiri atas 72 unit *One Bedroom*, 10 unit *One Bedroom with Kitchen*, 42 unit *Two Bedroom*, dan 2 unit *Three Bedroom*. Seluruh unit *One Bedroom* di Atria Residences memiliki luas 36 sqm yang dilengkapi dengan ruang tamu yang nyaman dengan sofa dan televisi, satu kamar tidur dengan tempat tidur *king size*, brankas, meja kerja, sofa tambahan, lemari pakaian, telepon IDD, peralatan mandi, *AC*, *shower*, *bathtub*, *mini bar*, mesin pembuat kopi dan teh, serta sandal.



Gambar 2. 13 One Bedroom Unit

(Sumber : Aset Perusahaan)

Seluruh unit *One Bedroom with Kitchen* memiliki luas 36 sqm dilengkapi dengan ruang tamu yang nyaman dengan sofa dan televisi, satu kamar tidur dengan tempat tidur *king size*, dapur dan ruang makan, brankas, meja kerja, sofa tambahan, lemari pakaian, telepon IDD, perlengkapan mandi, *AC*, *shower*, *bathtub*, *mini bar*, mesin pembuat kopi dan teh, serta sandal.



Gambar 2. 14 One Bedroom with Kitchen Unit

(Sumber : Aset Perusahaan)

Seluruh unit Two Bedroom with Kitchen memiliki luas 48 sqm yang dilengkapi dengan ruang tamu yang nyaman dengan sofa dan televisi, satu kamar tidur dengan tempat tidur *king size*, satu kamar tidur dengan tempat tidur *single*, brankas, *water heater*, meja kerja, sofa tambahan, lemari pakaian, dapur dan ruang makan, telepon IDD, peralatan mandi, *AC*, *shower*, *bathtub*, *mini bar*, mesin pembuat kopi dan teh, serta sandal.



Gambar 2. 15 Two Bedroom with Kitchen Unit

(Sumber : Aset Perusahaan)

Seluruh unit *Three Bedroom with Kitchen* memiliki luas 72 sqm yang dilengkapi dengan ruang tamu yang nyaman dengan sofa dan televisi, satu kamar tidur dengan tempat tidur *king size*, dua kamar tidur dengan tempat tidur *single*, brankas, *water heater*, meja kerja, sofa tambahan, lemari pakaian, dapur dan ruang makan, telepon IDD, peralatan mandi, *AC*, *shower*, *bathtub*, *mini bar*, mesin pembuat kopi dan teh, serta sandal.



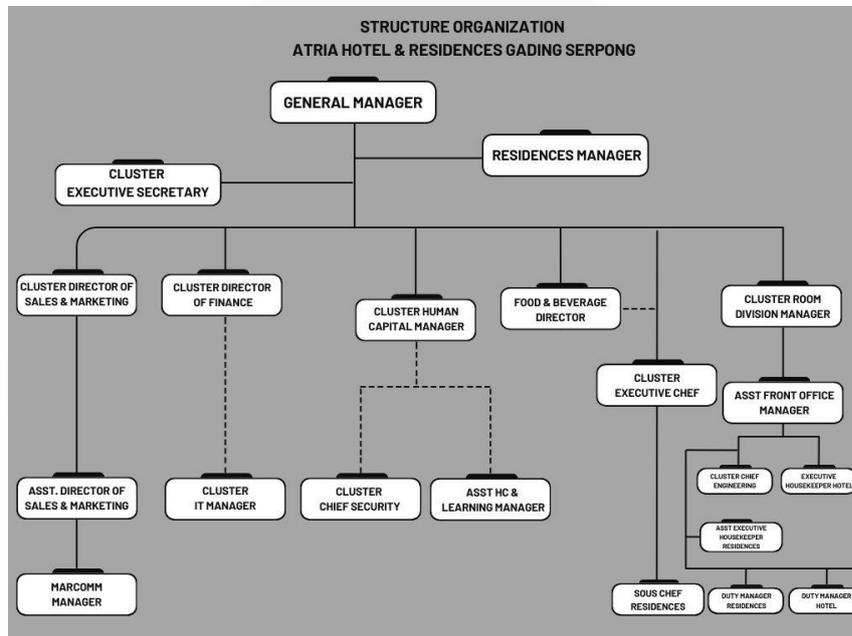
Gambar 2. 16 Three Bedroom with Kitchen Unit
(Sumber : Aset Perusahaan)

Sama seperti Atria Hotel Gading Serpong, Atria Residences Gading Serpong juga memiliki fasilitas ruang *meeting* yang sangat ideal untuk mendukung berbagai acara. Atria Residences Gading Serpong memiliki beberapa ruang pertemuan, yaitu *Ivory 7* dengan ukuran 15,71 meter x 5,85 meter dan kapasitas hingga 50 orang, *Ivory 8* dengan ukuran 16 meter x 5 meter dan kapasitas hingga 50 orang, serta *Ivory 9* dengan ukuran 8 meter x 6 meter yang dapat memuat hingga 30 orang.



Gambar 2. 17 Meeting Room Atria Residences Gading Serpong
(Sumber : Aset Perusahaan)

2.5 Struktur Organisasi



Gambar 2. 18 Struktur Organisasi Atria Hotel & Residences Gading Serpong

(Sumber : Aset Perusahaan)

Struktur organisasi Atria Hotel & Residences Gading Serpong menunjukkan pembagian tanggung jawab yang jelas dan struktural antara hotel dan residences. Di posisi teratas adalah **General Manager** yang memimpin seluruh operasional, bertanggung jawab untuk memastikan semua divisi berjalan dengan efektif, efisien, dan sesuai dengan standar. Di bagian bawahnya terdapat **Residences Manager** yang berfokus dalam mengelola unit residences, serta terdapat **Cluster Executive Secretary** yang bertugas untuk membantu tugas-tugas administratif dan koordinasi kerja *general manager*.

Dalam divisi *Sales & Marketing*, dipimpin oleh **Cluster Director of Sales & Marketing** yang bertugas merancang strategi penjualan dan pemasaran untuk meningkatkan okupansi dan pendapatan baik di hotel maupun residences. Dengan dibantu oleh **Assistant Director of Sales & Marketing** yang bertugas mengelola implementasi program dan menjalin hubungan

dengan klien dan partner bisnis, serta **Marcomm Manager** yang bertanggung jawab atas komunikasi pemasaran, promosi, dan *brand image*.

Dalam divisi *Finance*, dipimpin oleh **Cluster Director of Finance** bertanggung jawab atas seluruh kegiatan keuangan, mulai dari penganggaran hingga pelaporan keuangan hotel dan residences. Divisi keuangan juga dibantu oleh **Cluster IT Manager** yang bertugas dalam menangani infrastruktur teknologi informasi dan keamanan sistem untuk mendukung kelancaran operasional.

Divisi *Human Capital* memiliki peran yang sangat penting karena menangani seluruh aspek pengelolaan sumber daya manusia di hotel dan residences. Dipimpin oleh **Cluster Human Capital Manager** yang bertugas dalam pengelolaan administrasi karyawan secara menyeluruh, termasuk proses penggajian (*payroll*), pencatatan absensi, pengajuan dan pengelolaan cuti, dan mengelola proses rekrutmen. Dalam menjalankan tugasnya, *Human Capital Manager* dibantu oleh **Assistant HC & Learning Manager** yang mendukung proses pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan, serta **Cluster Chief Security** yang memastikan keamanan dan keselamatan pada lingkungan operasional hotel dan residences.

Sementara itu, divisi *Food & Beverage* dipimpin oleh **Food & Beverage Director** yang mengelola operasional restoran serta layanan makanan dan minuman di hotel dan residences. Dengan dibantu oleh **Cluster Executive Chef** yang mengawasi kualitas makanan dan operasional dapur, serta **Residences Sous Chef** yang bertanggung jawab atas operasional area dapur di residences.

Divisi *Room* berada di bawah kepemimpinan **Cluster Room Division Manager** yang bertanggung jawab atas layanan kamar dan kenyamanan tamu. Dengan dibantu **Assistant Front Office Manager** yang mengelola operasional harian di *front office*. Kemudian ada **Cluster Chief Engineering** yang mengatur pemeliharaan fasilitas dan teknis operasional, serta **Executive Housekeeper Hotel** yang menangani kegiatan kebersihan dan tata graha di hotel. Untuk area

residences, bagian kebersihan dan tata graha dijalankan oleh *Assistant Executive Housekeeper Residences*. Terakhir, pelaksanaan operasional harian selama shift ditangani oleh *Hotel Duty Manager* dan *Residences Duty Manager* yang menjadi ujung tombak dalam menjaga kualitas pelayanan dan penanganan situasi di lapangan.

Struktur organisasi di Atria Hotel & Residences Gading Serpong menggunakan sistem *cluster*, yang berarti terdapat kepala divisi yang memiliki tanggung jawab atas dua unit operasional, yaitu hotel dan residences, sehingga akan menciptakan efisiensi dan keselarasan dalam mengatur sumber daya dan pelayanan.