

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

2.1.1 Sejarah Singkat Terbentuknya Mercure Serpong Alam Sutera

Mercure Serpong Alam Sutera merupakan salah satu hotel berbintang empat yang beroperasi di bawah jaringan **Accor Group**, yaitu sebuah perusahaan multinasional terkemuka yang berasal dari Prancis dan telah dikenal luas di industri perhotelan global. Accor Group sendiri memiliki portofolio yang sangat besar, mencakup berbagai merek hotel dari segmen ekonomi hingga mewah, dan telah hadir di lebih dari 110 negara. Dikenal dengan standar layanan yang tinggi dan konsistensi dalam memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan berkelas, Accor menjadikan Mercure sebagai salah satu lini hotel yang menyasar pasar menengah ke atas.

Mercure Serpong Alam Sutera secara resmi mulai beroperasi pada tanggal **28 Oktober 2013**, menjadikannya sebagai hotel Mercure pertama yang berdiri di wilayah **Tangerang Selatan**. Pendirian hotel ini merupakan bagian dari strategi ekspansi Accor Group di kawasan Asia Tenggara, khususnya di Indonesia yang memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata dan bisnis perhotelan. Kehadiran Mercure di Alam Sutera dirancang untuk menjawab kebutuhan akan akomodasi yang modern, nyaman, dan strategis, baik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara, serta para pelaku bisnis.

Berlokasi di kawasan pusat komersial dan hunian **Alam Sutera**, hotel ini dikelilingi oleh berbagai fasilitas penting seperti **Rumah Sakit EMC Alam Sutera**, **Living World Mall**, dan berbagai area bisnis dan kuliner terkemuka. Letaknya yang hanya sekitar **30 menit dari Jakarta** dan sekitar **32 kilometer dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta** menjadikan hotel ini sebagai pilihan yang sangat ideal untuk menginap baik dalam urusan bisnis maupun liburan.

Sejak berdiri, Mercure Serpong Alam Sutera telah mengalami perkembangan signifikan dalam layanan dan fasilitas yang ditawarkan. Hotel ini memiliki **171 kamar** dengan desain kontemporer, berbagai pilihan ruang pertemuan untuk keperluan bisnis dan acara pribadi, restoran yang menyajikan menu lokal dan internasional, kolam renang, pusat kebugaran, serta layanan spa. Selain itu, hotel ini juga dikenal aktif dalam mengadakan berbagai event dan promosi yang mendukung gaya hidup masyarakat urban, termasuk kolaborasi dengan brand-brand lokal, komunitas kreatif, hingga kegiatan CSR (Corporate Social Responsibility).

Seiring waktu, Mercure Serpong Alam Sutera tidak hanya menjadi pilihan utama bagi tamu-tamu yang datang ke Tangerang Selatan, tetapi juga telah membangun reputasi sebagai hotel dengan pelayanan hangat, profesional, dan konsisten. Dengan visi untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman tamu, hotel ini terus berinovasi, baik dari segi fasilitas, pelayanan, hingga strategi pemasaran untuk tetap relevan di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

2.1.2 Company Profile

Mercure Serpong Alam Sutera merupakan hotel berbintang empat bertaraf internasional yang dikelola oleh **Accor Group**, salah satu jaringan hotel terkemuka di dunia dengan portofolio lebih dari 5.000 properti di berbagai negara. Hotel ini terletak di jantung kawasan **Alam Sutera**, Tangerang Selatan — sebuah area urban modern yang berkembang pesat dan dikenal dengan pusat bisnis, gaya hidup, serta hunian eksklusifnya.

Lokasinya yang sangat strategis menjadikan Mercure Serpong Alam Sutera sebagai pilihan utama bagi wisatawan bisnis maupun rekreasi. Hotel ini berada **di antara Rumah Sakit EMC dan pusat perbelanjaan Living World Mall**, serta hanya berjarak **sekitar 30 menit dari pusat kota Jakarta** atau **32 km dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta**. Aksesibilitas yang mudah menjadikan hotel ini sangat ideal bagi tamu domestik maupun mancanegara.

Peran marketing communication dalam meningkatkan brand awareness di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Selain Living World, berbagai landmark penting lainnya juga berada dalam jangkauan yang dekat, seperti **Jakarta Premium Outlets, IKEA Alam Sutera, Mall @ Alam Sutera, Flavor Bliss, Pasar 8, dan Universitas Bina Nusantara (Binus Alam Sutera)**. Ini memberikan nilai tambah bagi para tamu yang menginginkan kenyamanan dan kepraktisan dalam satu kawasan.

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera memiliki total **171 kamar** dengan desain modern dan fasilitas lengkap. Setiap kamar dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal dengan berbagai fitur seperti koneksi Wi-Fi gratis, televisi layar datar, area kerja yang ergonomis, serta pemandangan kota atau kolam renang.

Selain akomodasi, hotel ini juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang seperti:

- **Restoran andalan** yaitu **Mint & Pepper Restaurant** yang menyajikan berbagai hidangan lokal dan internasional. Restoran utama hotel ini menyajikan berbagai menu pilihan mulai dari **makanan khas Nusantara, hidangan Asia, hingga masakan Barat** yang dikurasi secara khusus oleh chef profesional. Buka sepanjang hari (breakfast, lunch, dinner), restoran ini juga sering menjadi lokasi untuk menggelar **event tematik seperti Sunday Brunch, BBQ Night, Teppanyakki hingga Iftar Buffet saat Ramadan**. Dengan desain interior yang stylish dan area seating yang luas, Mint & Pepper juga menjadi tempat favorit untuk pertemuan informal maupun santai bersama keluarga.
- **Kolam renang outdoor dan pusat kebugaran**. Hotel menyediakan kolam renang luar ruangan yang bersih dan terawat dengan baik, lengkap dengan area berjemur dan kursi santai. Kolam ini cocok digunakan untuk aktivitas olahraga ringan atau sekadar relaksasi. Tersedia pula area dangkal untuk anak-anak sehingga aman untuk keluarga yang membawa anak kecil.

Bagi tamu yang ingin tetap menjaga kebugaran selama menginap, hotel menyediakan **fitness center yang modern** dan lengkap. Peralatan gym

mencakup treadmill, elliptical machine, sepeda statis, free weights, serta alat beban lainnya. Area ini buka hampir sepanjang hari dan berada di lokasi yang mudah diakses dari area kamar maupun kolam renang.

- **Fasilitas pertemuan dan ruang serbaguna** yang dapat digunakan untuk event bisnis, pertemuan korporat, gathering, dan pernikahan.

Untuk kebutuhan korporat dan acara spesial, Mercure Serpong Alam Sutera menyediakan beberapa **ruang meeting dan ballroom multifungsi** dengan kapasitas dan konfigurasi yang fleksibel:

- ❖ Dilengkapi dengan **peralatan audiovisual mutakhir, proyektor, sound system, dan Wi-Fi berkecepatan tinggi.**
- ❖ Tersedia layanan teknis dan event organizer dari tim hotel yang profesional.
- ❖ Cocok untuk acara **rapat bisnis, pelatihan perusahaan, seminar, hingga resepsi pernikahan dan gathering komunitas.**
- ❖ Ruang dapat dikustomisasi sesuai kebutuhan, baik dalam bentuk theater, classroom, round table, atau standing party.

- **Pelayanan profesional dan ramah** yang menjadi ciri khas dari jaringan Accor.

1. **Layanan laundry dan dry cleaning** cepat dengan sistem pengambilan dan pengantaran langsung ke kamar.
2. **Layanan concierge 24 jam** yang siap membantu tamu dalam pemesanan transportasi, informasi wisata, hingga layanan pemesanan restoran atau tiket.
3. **Area parkir yang luas dan aman**, tersedia untuk tamu inap maupun pengunjung acara.

4. **Airport shuttle** berdasarkan permintaan (advance booking), memberikan kemudahan akses bagi tamu dari dan menuju Bandara Soekarno-Hatta.

Dengan konsep dan layanan yang mengedepankan kenyamanan serta efisiensi, Mercure Serpong Alam Sutera tidak hanya menjadi tempat menginap, tetapi juga **ruang untuk menciptakan pengalaman yang berkesan**, baik bagi tamu, rekan bisnis, maupun komunitas lokal yang ingin menjalin kolaborasi strategis dengan hotel.

2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Midscale Branded Hotels Guarantee Quality Through Standardisation, Whilst Local Independent Hotels Offer Diversity. Yet, In an Increasingly Globalised World, Clients Now Aspire For Diversity without Compromising on Quality.

Misi

Deliver a Gratifying Locally Inspired Experience Guaranteed By Enthusiastic Hoteliers and Mercure's Worldwide High Level Quality Commitment

2.1.4 Nilai (Value)

Adapun nilai yang dianut oleh Hotel Mercure Serpong Alam Sutera yaitu sebagai berikut :

- *Authenticity*

Be true, warm, convivial and 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



Gambar tersebut menampilkan logo Mercure Serpong Alam Sutera yang menonjolkan huruf "M" sebagai simbol dari merek "Mercure". Desain logo menggunakan font Houschka Alt Pro, yang menjadi ciri khas seluruh jaringan hotel Mercure sebagai bagian dari identitas standar merek tersebut. Warna ungu dan putih yang mendominasi tulisan Mercure memberikan kesan kontemporer, mengikuti desain terbaru yang diluncurkan pada tahun 2021.

2.1.6 Bagian/Divisi

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera terdiri dari tujuh departemen utama, yaitu:

1. Admin and General Department

- *Admin:*
 - *Finance (Financial Controller, Chief Accountant, Income Audit/Book Keeper, Account Payable, Account Receivable, Finance Control, dan IT)*
 - *Logistik (Purchasing, Cost Control, Store)*
- *General: General Manager & Sekretaris General Manager*

2. Housekeeping (Room) Department

3. Food and Beverage Department

- *Service (Resto)*
- *Product (Kitchen)*

Peran marketing communication dalam meningkatkan brand awareness di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

- *Banquet (Ballroom)*

4. *Human Resource Department (HRD)*

- *HRD*
- *Security*

5. *Engineering Department*

6. *Front Office Department*

7. *Sales and Marketing Department*

2.1.7 Akomodasi

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera menawarkan 171 kamar dengan tiga tipe berbeda, yaitu Superior, Privilege, dan Suit Rooms, yang semuanya menghadap ke kolam renang. Setiap kamar dilengkapi fasilitas yang beragam, sehingga harga yang ditawarkan juga bervariasi sesuai dengan kelengkapan fasilitasnya.

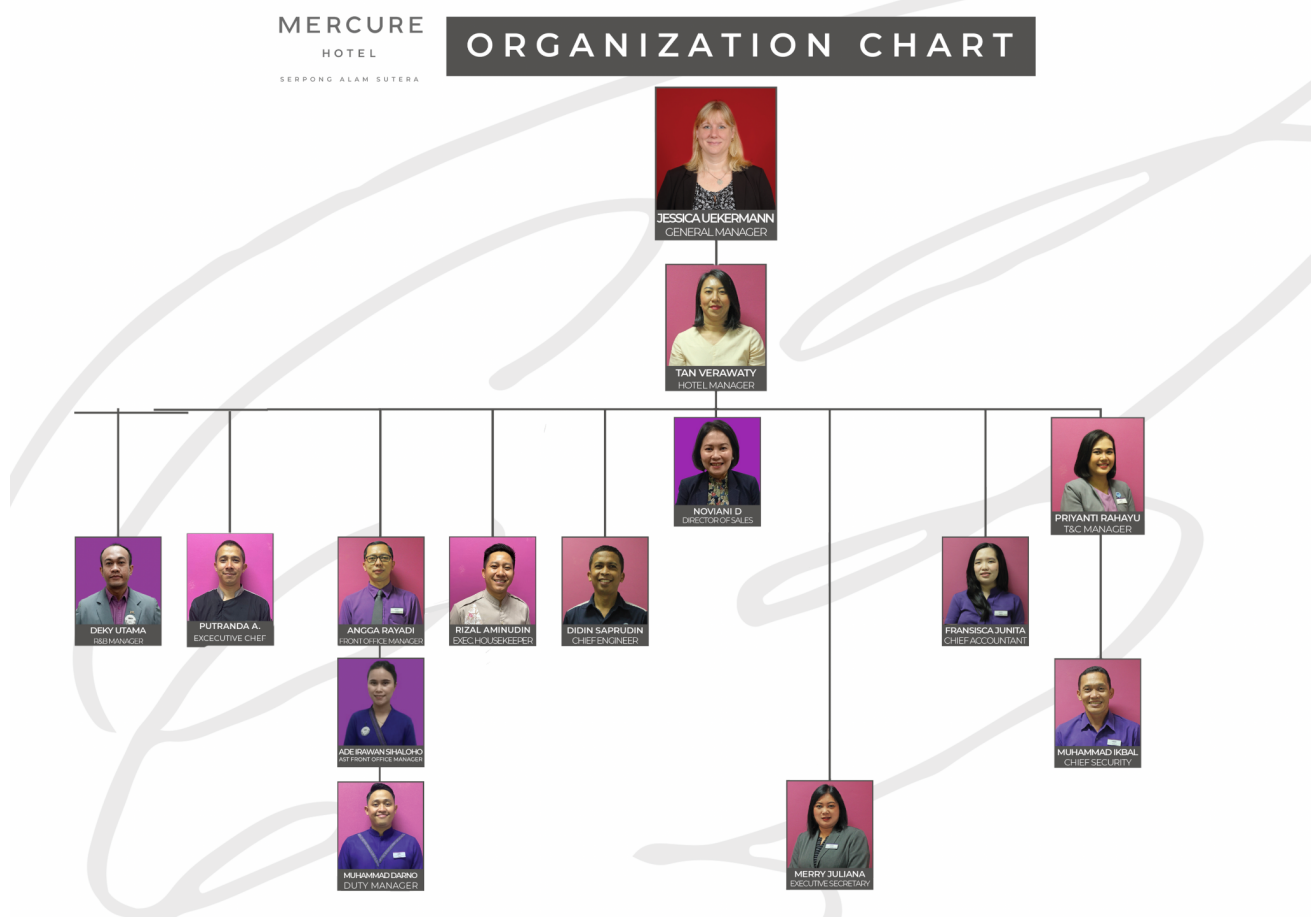
Room Type	Total Rooms	Total Room per Type		Size
		Twin	Queen	
<i>Superior</i>	128	42	86	26 sqm
<i>Privilege</i>	38	8	30	32 sqm

<i>Suite</i>	5	-	5	42 sqm
--------------	---	---	---	--------

Tabel 2.1 Tipe & Ukuran Kamar Mercure Serpong Alam Sutera

2.2 Struktur Organisasi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera menerapkan struktur organisasi berbentuk garis (line organization), di mana setiap wewenang dan tanggung jawab mengalir secara vertikal dari atasan langsung ke bawahan. Dalam sistem ini, seluruh staf bertanggung jawab secara langsung kepada pimpinan mereka. Berikut adalah gambaran umum struktur organisasi yang diterapkan di hotel tersebut.



Gambar 2.2.1 Struktur Organisasi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Gambar tersebut memperlihatkan susunan organisasi Hotel Mercure Serpong

Peran marketing communication dalam meningkatkan brand awareness di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Alam Sutera. Posisi puncak dalam struktur ini dipegang oleh General Manager (GM), saat ini dijabat oleh Ibu Jessica Uekermann asal Jerman. Sebagai pemimpin tertinggi, GM bertanggung jawab penuh atas seluruh operasional hotel serta mengawasi kinerja semua staf. Dalam menjalankan tugasnya, GM dibantu oleh Executive Secretary yang memiliki peran ganda:

1. Memberikan dukungan administratif dan operasional kepada GM
2. Berkolaborasi dengan divisi Marketing Communication (Marcomm) sebagai Assistant Marcomm Manager Mercure Serpong Alam Sutera

Berikut penjelasan bagian dari departemen yang ada di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera :

1. Departemen Sales dan Marketing (S&M).

Penulis ditempatkan di **Departemen Sales & Marketing (S&M)** selama menjalani program magang di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Departemen ini memiliki peran penting dalam menjaga citra dan keberlanjutan bisnis hotel melalui berbagai aktivitas yang mencakup komunikasi pemasaran, penjualan layanan hotel, serta pengelolaan pemesanan. Tugas utama dari departemen ini adalah menjalin dan membina hubungan yang baik dengan pelanggan, melakukan promosi secara strategis melalui berbagai kanal komunikasi, menangani kerja sama dengan mitra bisnis, serta memastikan informasi mengenai produk, layanan, promo, dan event yang diselenggarakan oleh hotel tersampaikan secara optimal kepada khalayak sasaran.



Gambar 2.2.2 Sales & Marketing Team

2. Departemen Keuangan (*Finance*).

Departemen Keuangan memegang peranan yang sangat vital dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan operasional Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Departemen ini bertanggung jawab atas seluruh aspek pengelolaan finansial hotel, mulai dari pemantauan arus kas masuk dan keluar, pengendalian biaya operasional harian, hingga penyusunan anggaran tahunan (budgeting). Selain itu, departemen ini juga secara rutin membuat laporan keuangan yang akurat dan transparan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada manajemen pusat Accor maupun pihak-pihak eksternal lainnya seperti auditor atau pemegang saham.

Pencatatan transaksi yang dilakukan oleh tim keuangan meliputi semua aktivitas finansial hotel, baik dari divisi penginapan, restoran, hingga penyewaan ruang rapat atau acara. Proses ini melibatkan penggunaan sistem akuntansi digital

yang terintegrasi untuk meminimalkan kesalahan pencatatan dan memastikan data keuangan selalu up-to-date.

Departemen ini juga memiliki tanggung jawab dalam proses penggajian (payroll), pengelolaan pajak, serta administrasi keuangan lainnya seperti pengajuan reimbursement, pembayaran vendor, dan audit internal. Di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, departemen ini berada di bawah pengawasan **Ibu Fransisca Junita** yang menjabat sebagai **Financial Controller**, seorang profesional berpengalaman yang memastikan setiap proses keuangan berjalan secara efisien, akuntabel, dan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku.

3. Departemen Personalia/ *Human Resource Department* (HRD).

Departemen HRD merupakan tulang punggung dalam pengelolaan sumber daya manusia yang menjadi aset utama dalam industri perhotelan. Departemen ini bertanggung jawab untuk seluruh proses siklus kerja karyawan mulai dari perekrutan (recruitment), pelatihan dan pengembangan (training & development), evaluasi kinerja, hingga pengelolaan kesejahteraan dan administrasi kepegawaian.

Fungsi HRD sangat penting dalam menciptakan budaya kerja yang positif dan produktif di lingkungan hotel. Salah satu tanggung jawab penting departemen ini adalah menyelenggarakan pelatihan rutin, baik soft skill maupun hard skill, guna memastikan seluruh staf memiliki kompetensi yang relevan dan siap menghadapi tuntutan pelayanan berkualitas tinggi kepada tamu.

Selain itu, HRD juga memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan kebijakan internal perusahaan, termasuk kedisiplinan kerja, penanganan konflik, dan pengembangan karier karyawan. Di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, departemen HRD juga membawahi divisi **Security**, yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan hotel selama 24 jam. Hal ini mencakup keamanan tamu, pengawasan area publik, serta penanganan situasi darurat.

4. Departemen *Front Office (FO)*.

Departemen Front Office merupakan garda terdepan dalam pelayanan tamu, sekaligus wajah pertama dari hotel yang dilihat oleh pengunjung. Keberhasilan departemen ini dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional sangat berpengaruh terhadap kesan pertama dan kepuasan tamu secara keseluruhan.

Tugas utama dari Front Office mencakup proses check-in dan check-out tamu, pengelolaan reservasi kamar, layanan concierge, serta penanganan keluhan atau permintaan khusus dari tamu selama menginap. Selain itu, FO juga bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem informasi tamu, termasuk histori kunjungan, preferensi layanan, dan kebutuhan khusus yang harus dipenuhi.

Staf Front Office harus memiliki keterampilan komunikasi yang sangat baik serta pemahaman mendalam tentang layanan hotel untuk mampu memberikan informasi yang tepat dan solusi yang cepat bagi setiap kebutuhan tamu. Departemen ini juga berkoordinasi erat dengan Housekeeping dan Engineering untuk memastikan kenyamanan dan kelengkapan fasilitas kamar selama masa inap.

5. Departemen *Food and Beverage (F&B)*.

Departemen Food and Beverage (F&B) memainkan peran sentral dalam menciptakan pengalaman kuliner yang berkesan bagi para tamu hotel. Di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, departemen ini mengelola berbagai outlet seperti **restoran utama Mint & Pepper, Bar Maniz**, dan juga layanan **banquet dan room service**.

Tugas utama dari tim F&B meliputi penyusunan menu, pengadaan bahan baku, proses pengolahan makanan dan minuman, serta penyajian hidangan yang sesuai dengan standar kualitas dan higienitas internasional. F&B juga secara rutin mengadakan promo tematik, event kuliner spesial, dan paket makanan musiman, seperti saat Ramadan, Natal, atau perayaan tahun baru.

Peran marketing communication dalam meningkatkan brand awareness di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

Selain layanan restoran reguler, tim banquet F&B juga bertanggung jawab atas penyelenggaraan berbagai acara di hotel seperti seminar, konferensi, pesta pernikahan, atau gathering perusahaan. Dalam acara-acara tersebut, tim F&B bekerja sama dengan divisi Event & Sales untuk menyesuaikan konsep menu dan dekorasi sesuai dengan kebutuhan klien.

Dapur hotel (kitchen) dipimpin oleh Executive Chef dan didukung oleh tim profesional yang berpengalaman dalam berbagai jenis masakan, baik lokal maupun internasional. Selain sebagai tempat pelayanan tamu, departemen F&B juga memiliki peran penting dalam meningkatkan pendapatan hotel dan menjaga citra merek hotel sebagai penyedia layanan kuliner yang berkualitas.

6. Departemen *Housekeeping* (HK).

Departemen Housekeeping (HK) merupakan salah satu divisi yang sangat penting dalam memastikan standar kenyamanan dan kebersihan hotel tetap terjaga. Tugas utama dari departemen ini adalah menangani seluruh kebutuhan yang berkaitan dengan kebersihan dan kerapian lingkungan hotel, khususnya kamar tamu dan area publik seperti lobi, lorong, ruang meeting, area restoran, toilet umum, serta fasilitas lain yang digunakan oleh tamu hotel.

Di Mercure Serpong Alam Sutera, staf Housekeeping bekerja secara sistematis dengan jadwal dan pembagian tugas yang jelas untuk memastikan seluruh area hotel tetap dalam kondisi bersih, wangi, dan tertata rapi sepanjang waktu. Tanggung jawab Housekeeping mencakup **penyiapan kamar tamu sebelum kedatangan, pembersihan kamar setiap hari**, serta penggantian linen, handuk, dan perlengkapan mandi (amenities).

Selain itu, Housekeeping juga mengelola **linen room**, tempat penyimpanan berbagai perlengkapan seperti seprai, selimut, bantal, dan handuk. Setiap linen harus dicuci dan diganti secara rutin sesuai dengan standar sanitasi hotel berbintang empat. Layanan laundry hotel juga termasuk dalam lingkup Housekeeping, yang melayani kebutuhan pencucian pakaian tamu maupun linen hotel.

Tim HK juga bertugas dalam **penanganan lost and found**, yaitu pengelolaan barang-barang milik tamu yang tertinggal di kamar atau area publik hotel. Semua temuan dicatat dan diamankan sesuai prosedur untuk kemudian dikembalikan kepada pemiliknya.

Peran Housekeeping sangat krusial dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan menyenangkan, karena kebersihan adalah salah satu faktor utama dalam penilaian kepuasan tamu.

7. Departemen *Engineering*.

Departemen Engineering bertanggung jawab penuh terhadap pemeliharaan seluruh fasilitas fisik dan teknis yang terdapat di lingkungan hotel. Ini mencakup bangunan, instalasi listrik, sistem pencahayaan, AC (air conditioning), pemanas air, lift, sistem plumbing (air bersih dan air kotor), sistem pembuangan, serta jaringan air, gas, dan energi lainnya.

Engineering bekerja secara preventif maupun korektif. **Pemeliharaan preventif** dilakukan untuk mencegah kerusakan yang lebih besar di kemudian hari, seperti pengecekan berkala terhadap sistem kelistrikan, pemanas air, mesin genset, fire alarm, hingga sistem cadangan listrik (UPS). Sementara itu, **pemeliharaan korektif** dilakukan ketika ada laporan kerusakan atau gangguan, baik dari tamu maupun internal staf hotel.

Di Mercure Serpong Alam Sutera, tim Engineering juga bertugas memastikan bahwa seluruh sistem hotel berjalan sesuai dengan standar keamanan dan efisiensi energi yang ditetapkan oleh grup Accor. Misalnya, sistem pendingin ruangan diatur agar tetap nyaman namun tetap hemat energi, dan penggunaan lampu LED lebih diprioritaskan untuk mendukung inisiatif ramah lingkungan (sustainability).

Engineering juga sering terlibat dalam **proyek renovasi atau perbaikan** area tertentu, seperti pembaruan dekorasi kamar, peningkatan sistem keamanan, atau pembangunan fasilitas baru di hotel. Tim ini bekerja sama dengan vendor

eksternal maupun teknisi internal, dengan memastikan bahwa seluruh aktivitas tetap sesuai jadwal tanpa mengganggu kenyamanan tamu.

