

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profile Mercure Serpong Alam Sutera

2.1.1 Sejarah Singkat Terbentuknya Mercure Serpong Alam Sutera

Mercure Serpong Alam Sutera merupakan bagian dari jaringan hotel internasional **Accor Group**, yang telah dikenal secara global sebagai salah satu perusahaan perhotelan terbesar dan paling berpengaruh di dunia. Kehadiran Hotel Mercure di kawasan Alam Sutera, Tangerang Selatan, tidak hanya menandai ekspansi strategis grup Accor ke daerah urban baru di Indonesia, tetapi juga menjadi bagian dari upaya pembangunan kawasan terpadu dengan pendekatan gaya hidup modern yang menyatu dengan konsep hospitality berstandar internasional.

Hotel ini **resmi dibuka pada tanggal 28 Oktober 2013**, sebagai hasil kerja sama antara grup Accor dan pengembang lokal yang melihat potensi besar kawasan Alam Sutera sebagai destinasi bisnis dan gaya hidup. Pada saat itu, kawasan Alam Sutera sedang mengalami percepatan pembangunan sebagai kota mandiri yang mencakup perumahan elit, pusat perbelanjaan modern, institusi pendidikan, rumah sakit, dan pusat hiburan. Dengan berkembangnya kawasan tersebut, kebutuhan akan akomodasi berkualitas internasional menjadi sangat mendesak, baik bagi pelaku bisnis maupun wisatawan domestik dan mancanegara.

Dalam memilih lokasi, Accor Group melakukan analisis strategis yang mencermati bahwa Alam Sutera memiliki keunggulan lokasi geografis yang dekat dengan pusat bisnis Jakarta Barat dan akses tol yang terhubung langsung ke Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Selain itu, keberadaan pusat perbelanjaan besar seperti Living World, IKEA, Mall @ Alam Sutera, serta universitas ternama seperti BINUS dan SGU, menjadikan kawasan ini sangat prospektif untuk pengembangan bisnis perhotelan kelas menengah atas.

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera dibangun dengan konsep **modern kontemporer** yang menggabungkan standar pelayanan internasional khas Accor dengan sentuhan lokal dalam desain interior dan keramahan staf. Dengan 171 kamar yang tersedia, hotel ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti ballroom berkapasitas besar untuk acara korporat dan pernikahan, ruang rapat yang lengkap, restoran Mint & Pepper yang menyajikan kuliner lokal dan internasional, kolam renang outdoor, pusat kebugaran, dan layanan spa. Sejak awal pendiriannya, hotel ini mengusung misi untuk tidak hanya menjadi tempat menginap, tetapi juga pusat kegiatan sosial dan bisnis di kawasan Tangerang Selatan.

Seiring berjalannya waktu, Mercure Serpong Alam Sutera terus memperkuat posisinya sebagai **hotel berbintang empat unggulan di wilayah Banten**. Hotel ini juga menjadi pionir dalam mengintegrasikan prinsip keberlanjutan (*sustainability*) dan keramahan lingkungan, selaras dengan nilai-nilai korporasi Accor yang menekankan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Program-program seperti pengurangan plastik sekali pakai, efisiensi energi, serta pelatihan internal mengenai green hospitality menjadi bagian integral dari operasional hotel sejak awal.

Dalam konteks SDM, hotel ini membentuk departemen **Talent & Culture** sebagai evolusi dari fungsi HR konvensional, mencerminkan pendekatan modern dalam mengelola sumber daya manusia. Penerapan nilai-nilai Accor seperti **guest passion, innovation, respect, trust, dan spirit of conquest** menjadi fondasi budaya organisasi yang terus dibangun sejak hotel berdiri. Hal ini menjadikan Mercure Serpong Alam Sutera tidak hanya sebagai tempat kerja, tetapi juga sebagai ruang berkembangnya talenta-talenta muda yang profesional dan kompeten di bidang perhotelan.

Sebagai bagian dari merek Mercure dalam jaringan Accor, hotel ini juga menjalani proses standarisasi kualitas secara rutin melalui audit internal dan eksternal, serta terlibat dalam kampanye global Accor untuk memperkuat loyalitas tamu melalui platform **ALL – Accor Live Limitless**. Hal ini

membantu Mercure Serpong Alam Sutera membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan serta menjaga reputasi globalnya sebagai hotel dengan pelayanan konsisten dan unggul.

Dengan sejarah pembentukan yang terencana secara strategis, Mercure Serpong Alam Sutera kini telah berkembang menjadi salah satu hotel paling terpercaya di kawasan Tangerang Selatan dan terus berkontribusi dalam perkembangan industri hospitality Indonesia melalui inovasi layanan, pengelolaan SDM unggul, serta kolaborasi dengan komunitas lokal.

2.1.2 Company Profile



Hotel Mercure Serpong Alam Sutera merupakan bagian dari jaringan global Accor Group, sebuah perusahaan perhotelan multinasional asal Prancis yang telah berdiri sejak tahun 1967. Accor Group dikenal sebagai salah satu pemimpin industri perhotelan dunia dengan cakupan operasi di lebih dari 110 negara. Hingga saat ini, Accor mengelola lebih dari 5.600 hotel dengan total sekitar 850.000 kamar, lebih dari 10.000 restoran dan bar, serta mempekerjakan

sekitar 360.000 karyawan di seluruh dunia. Perusahaan ini didirikan oleh dua tokoh penting, yaitu Paul Dubrule dan Gérard Pélisson, dan telah berkembang menjadi salah satu grup hotel terbesar dengan lebih dari 45 merek dagang, termasuk Sofitel, Pullman, Novotel, Ibis, All Seasons, dan Mercure.

Merek Mercure sendiri diposisikan sebagai hotel kelas menengah atas dalam struktur portofolio Accor, yang secara umum berada di antara Ibis (kelas ekonomi) dan Novotel (kelas menengah). Beberapa unit Mercure bahkan dikembangkan menjadi hotel berbintang lima di bawah nama Grand Mercure. Ekspansi Mercure dilakukan secara luas di berbagai negara, seperti Spanyol (Mercure Madrid), Tiongkok, Brasil, negara-negara Timur Tengah, dan banyak lagi, menjadikannya merek yang diakui secara global.

Meskipun Mercure beroperasi dalam skema waralaba (franchise), setiap hotel tetap diwajibkan mengikuti standar identitas visual dan penamaan yang konsisten. Hal ini mencakup penggunaan nama "Mercure", logo, serta format dan ukuran properti tertentu untuk menjaga keseragaman brand secara internasional. Meskipun pemilik hotel memiliki keleluasaan dalam pengelolaan dan pengembangan fasilitas, semua unit tetap berada dalam satu payung identitas merek yang seragam.

Mercure Serpong Alam Sutera sendiri resmi beroperasi sejak tanggal 28 Oktober 2013 dan merupakan hotel pertama di kawasan Alam Sutera, Tangerang Selatan, yang mengusung standar hotel berbintang empat berkelas internasional. Hotel ini beralamat di Jl. Alam Sutera Boulevard Kavling 23 dan menawarkan 171 kamar tamu yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang, seperti tiga ruang pertemuan, sebuah Grand Ballroom, pusat kebugaran (fitness centre), kolam renang, restoran dan bar, serta lounge yang nyaman bagi para tamu.

Dari segi lokasi, Mercure Serpong Alam Sutera memiliki keunggulan strategis karena berada di pusat kawasan Alam Sutera. Hotel ini berdekatan dengan berbagai fasilitas penting seperti Rumah Sakit EMC, pusat perbelanjaan

Living World, kawasan kuliner dan hiburan Flavor Bliss, serta Sekolah St. Laurensia. Akses menuju bandara internasional juga cukup mudah, menjadikannya pilihan utama bagi tamu bisnis maupun wisatawan. Posisi hotel yang sangat strategis serta tingginya potensi pertumbuhan bisnis di kawasan ini menjadi alasan kuat mengapa Mercure memilih untuk membangun unit pertamanya di wilayah Alam Sutera.

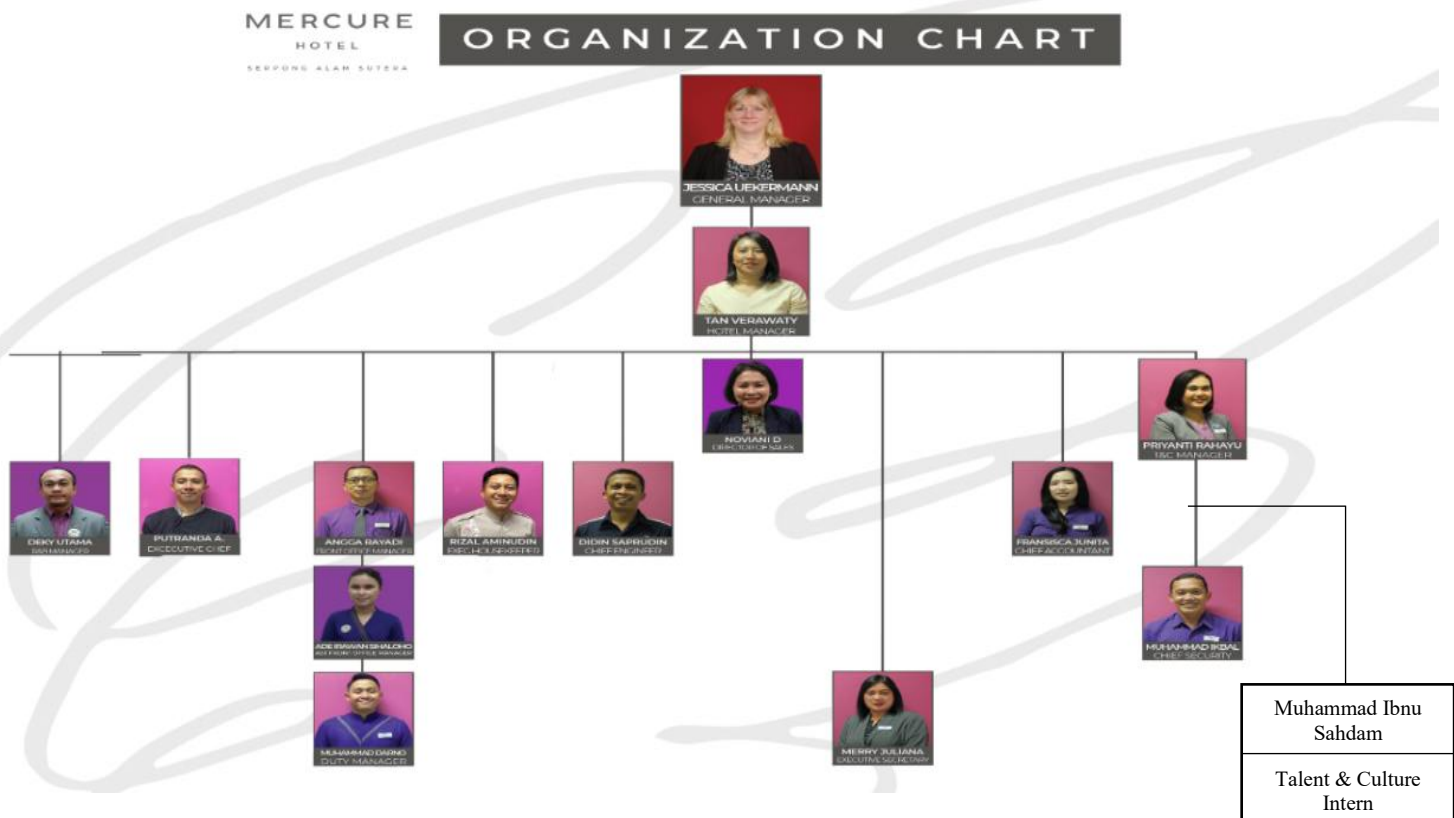
2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari Hotel Mercure Serpong Alam Sutera adalah service, personality, pleasure, authenticity with contemporariness yang diberikan tanpa kehilangan kualitasnya. Sebagai hotel berkelas menengah, Mercure telah dikenal luas karena konsistensinya dalam menjaga standar kualitas, menjadikannya pilihan terpercaya di kalangan masyarakat.

Misi Mercure Serpong Alam Sutera adalah menjamin kepuasan pelanggan melalui pelayanan prima di setiap jaringan Mercure yang tersebar di seluruh dunia. Mercure dikenal sebagai hotel berkelas menengah yang memiliki jaringan internasional kuat dan menjamin kualitas layanan yang seragam di seluruh cabangnya.

Ambisi Mercure adalah menjadi hotel “glokal” — menggabungkan kekuatan sebagai merek global dengan nuansa lokal di setiap wilayah. Mercure berkomitmen untuk menjadi hotel glokal yang paling direkomendasikan, sekaligus memperkuat posisi merek sebagai hotel yang unggul dalam hal pengembangan dan profitabilitas.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

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

1. Department Administration & General (A&G)

Departemen *Administration & General* (A&G) merupakan salah satu bagian esensial dalam struktur organisasi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera yang berperan sebagai pusat koordinasi administratif dan manajerial. Departemen ini bertugas mendukung kelancaran operasional harian hotel dari sisi non-layanan langsung kepada tamu, serta memastikan bahwa seluruh kebijakan strategis yang

ditetapkan oleh manajemen tertinggi dapat diimplementasikan secara efektif oleh setiap unit kerja.

Departemen A&G bertanggung jawab atas pengelolaan umum, administrasi manajemen, pengawasan anggaran internal non-operasional, serta pengelolaan sumber daya dan koordinasi lintas departemen. Meskipun tidak bersentuhan langsung dengan tamu, peran departemen ini sangat vital dalam memastikan seluruh proses kerja internal hotel berjalan secara efisien dan terstruktur.

Adapun susunan personel utama dalam Departemen A&G adalah sebagai berikut:

- **Jessica Uekermann – *General Manager***

Ibu Jessica Uekermann merupakan pemegang posisi tertinggi dalam struktur organisasi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Sebagai General Manager, beliau bertanggung jawab penuh atas keseluruhan aspek operasional dan strategis hotel, termasuk perencanaan bisnis, pengawasan terhadap seluruh departemen, pencapaian target pendapatan, serta pemeliharaan standar kualitas layanan yang sesuai dengan brand Mercure dan Accor Group. Kepemimpinan beliau mencerminkan profesionalisme tinggi dan pengalaman internasional dalam industri perhotelan.

- **Verawaty – *Hotel Manager***

Ibu Verawaty menjabat sebagai Hotel Manager, yang secara langsung mendampingi General Manager dalam melaksanakan fungsi operasional harian. Tugas utama beliau meliputi koordinasi pelaksanaan kebijakan manajemen di seluruh departemen, pengawasan kualitas layanan, serta menjaga efisiensi dan konsistensi operasional hotel. Dalam struktur organisasi, Hotel Manager juga berperan sebagai perpanjangan tangan General Manager dalam pengambilan keputusan teknis dan operasional.

- **Merry Juliana S. N. – *Executive Secretary***

Memiliki peran strategis dalam mendukung tugas-tugas administratif General Manager serta menjalankan fungsi tambahan sebagai Assistant Marcomm

Manager. Merry juga terlibat dalam komunikasi lintas departemen serta mendukung pelaksanaan proyek internal dan eksternal hotel.

- **Nicholas Charano – *Revenue Analyst***

Bertanggung jawab dalam menganalisis data pendapatan hotel, mengembangkan strategi penetapan harga (*pricing strategy*), serta memantau tren pasar untuk mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data dalam hal optimalisasi pendapatan.

Departemen A&G secara keseluruhan berfungsi sebagai tulang punggung administrasi dan manajerial hotel. Meskipun tidak berinteraksi langsung dengan tamu, departemen ini memiliki peranan vital dalam menjaga stabilitas internal, efektivitas kerja, serta mendukung pencapaian target bisnis hotel.

2. Department Talent & Culture (Human Resource Department)

Departemen Talent & Culture, yang secara umum dikenal sebagai Human Resource Department (HRD), merupakan salah satu pilar utama dalam operasional Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Department ini memegang peran krusial dalam pengelolaan sumber daya manusia, yang merupakan aset paling berharga dalam industri perhotelan.

Departemen Talent & Culture bertanggung jawab atas seluruh siklus kerja karyawan, yang mencakup:

- Rekrutmen dan seleksi calon karyawan (*recruitment*)
- proses penggajian (*payroll*)
- Pelatihan dan pengembangan kompetensi (*training & development*)
- Evaluasi kinerja (*performance appraisal*)
- Serta pengelolaan kesejahteraan dan administrasi kepegawaian

Peran department ini sangat strategis dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif, inklusif, dan produktif, guna mendukung tercapainya standar layanan yang tinggi dan berkelanjutan kepada seluruh tamu hotel.

Salah satu fokus utama dari Talent & Culture adalah menyelenggarakan program pelatihan rutin, baik dalam bentuk soft skill (seperti komunikasi, teamwork, dan leadership) maupun hard skill (seperti pelayanan front office, kebersihan kamar, dan penanganan keluhan tamu), agar setiap staf memiliki kapabilitas yang sesuai dengan kebutuhan operasional serta ekspektasi tamu.

Selain itu, Talent & Culture juga bertanggung jawab dalam:

- Menyusun dan menerapkan kebijakan internal, termasuk regulasi disiplin kerja dan kode etik karyawan.
- Menangani konflik internal secara profesional.
- Merancang dan mengimplementasikan program pengembangan karier bagi seluruh karyawan.

Di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, department Talent & Culture juga memiliki wewenang terhadap Divisi Security, yang berfungsi menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan hotel selama 24 jam penuh. Divisi ini bertanggung jawab atas:

- Keamanan tamu dan karyawan,
- Pengawasan area publik dan fasilitas hotel
- Serta penanganan situasi darurat seperti evakuasi dan pertolongan pertama.

Dengan peran yang menyeluruh dan terintegrasi, Department Talent & Culture berkontribusi besar dalam menciptakan standar kerja yang profesional dan budaya kerja yang mendukung pertumbuhan setiap individu dalam organisasi.

3. Department Engineering

Departemen Engineering memiliki tanggung jawab menyeluruh terhadap pemeliharaan, perawatan, dan pengawasan seluruh fasilitas fisik serta sistem teknis yang terdapat di lingkungan Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Ruang lingkup tanggung jawab departemen ini mencakup bangunan utama hotel, sistem kelistrikan, pencahayaan, pendingin ruangan (*air conditioning*), pemanas air, elevator (*lift*), sistem pemipaan (*plumbing*) baik air bersih maupun air limbah, saluran pembuangan, serta jaringan utilitas lainnya seperti air, gas, dan energi.

Selain itu, Departemen Engineering juga memegang peranan penting dalam memastikan bahwa seluruh sistem operasional teknis di hotel telah sesuai dengan standar keselamatan, efisiensi energi, dan kebijakan keberlanjutan (*sustainability*) yang ditetapkan oleh jaringan Accor Hotels. Misalnya, pengaturan suhu sistem pendingin ruangan disesuaikan untuk memberikan kenyamanan optimal bagi tamu, namun tetap memperhatikan efisiensi energi. Penggunaan lampu hemat energi seperti LED juga menjadi prioritas sebagai bentuk dukungan terhadap inisiatif ramah lingkungan.

Departemen ini juga turut berkontribusi dalam berbagai proyek pengembangan dan renovasi hotel, seperti pembaruan desain interior kamar, peningkatan sistem keamanan, hingga pembangunan atau modifikasi fasilitas baru. Dalam pelaksanaannya, tim engineering berkolaborasi dengan pihak eksternal (kontraktor dan vendor teknis) serta teknisi internal, dengan memastikan seluruh kegiatan berjalan sesuai perencanaan dan tidak mengganggu kenyamanan tamu maupun aktivitas operasional hotel lainnya.

Tanggung jawab Departemen Engineering mencakup pemeliharaan dan pengawasan menyeluruh terhadap:

1. Bangunan dan Struktur Fisik

- Termasuk pengecekan berkala terhadap kondisi dinding, plafon, lantai, pintu, jendela, hingga tangga darurat dan area publik seperti lobi, restoran, ruang rapat, dan koridor tamu.

- Tim engineering melakukan inspeksi rutin untuk mendeteksi keretakan struktur, kebocoran, atau kerusakan fisik lainnya yang dapat mengganggu kenyamanan dan keselamatan tamu maupun staf.

2. Sistem Kelistrikan dan Panel Distribusi Daya

- Menangani seluruh jaringan listrik internal, mulai dari panel utama hingga sistem distribusi ke kamar, kantor, dapur, dan fasilitas umum.
- Memastikan tidak terjadi overload listrik, gangguan arus pendek, atau pemadaman mendadak. Tim juga bertanggung jawab atas **perawatan genset, UPS (Uninterruptible Power Supply), dan sistem emergency lighting** untuk menjamin keberlanjutan daya saat darurat.

3. Pencahayaan dan Efisiensi Energi

- Mengelola sistem penerangan hotel dengan memastikan seluruh lampu berfungsi baik dan sesuai kebutuhan ruangan.
- Melakukan penggantian lampu konvensional ke **lampu hemat energi (LED)** sebagai bagian dari inisiatif keberlanjutan hotel.
- Mengatur penggunaan sensor cahaya otomatis di area tertentu seperti koridor atau tangga darurat untuk mengurangi pemborosan energi.

4. Sistem Pendingin Udara (Air Conditioning) dan Pemanas

- Merawat unit AC split, AC central, serta fan coil unit (FCU) di kamar tamu, ruang publik, dan area operasional.
- Menyesuaikan suhu ruangan agar tetap berada dalam standar kenyamanan tamu (sekitar 22–24°C), namun tetap hemat energi.
- Mengelola sistem **boiler dan water heater** untuk suplai air panas yang konsisten ke kamar mandi tamu, spa, dan dapur hotel.

5. Sistem Pemipaan dan Plumbing

- Meliputi jaringan pipa air bersih, air panas, air limbah, dan air hujan.
- Menangani perawatan saluran pembuangan, septic tank, grease trap (khusus dapur), dan sistem filtrasi air.
- Memastikan tidak ada kebocoran, sumbatan, atau kontaminasi air yang dapat mengganggu kualitas pelayanan hotel.

6. Elevator dan Sistem Transportasi Vertikal

- Bertanggung jawab atas operasional dan keselamatan lift tamu dan lift staf (service elevator).
- Melakukan pengecekan harian dan berkoordinasi dengan vendor teknis untuk perawatan berkala (routine maintenance) dan perbaikan (corrective maintenance).

7. Sistem Utilitas Tambahan

- Termasuk pengelolaan:
 - Sistem gas untuk dapur (LPG pipanisasi).
 - Sistem pemadam kebakaran (fire hydrant, sprinkler, smoke detector).
 - Sistem keamanan seperti CCTV, alarm, dan access control.

B. Komitmen terhadap Standar Keselamatan dan Keberlanjutan

Departemen Engineering juga memegang tanggung jawab penting dalam menjaga **standar keselamatan kerja (safety compliance)** dan mendukung **inisiatif keberlanjutan (sustainability)** yang diusung oleh jaringan Accor Hotels secara global.

1. Keselamatan dan Pencegahan Risiko

- Melaksanakan prosedur inspeksi keselamatan berkala pada seluruh sistem listrik dan mekanikal.
- Menyusun laporan audit teknis dan menerapkan standar internasional seperti ISO 14001 (Environmental Management) dan OHSAS 18001/ISO 45001 (Occupational Health & Safety).
- Berpartisipasi aktif dalam pelatihan tanggap darurat (fire drill), simulasi evakuasi, dan inspeksi alat pemadam api ringan (APAR).

2. Efisiensi Energi dan Pengurangan Emisi

- Mengatur penggunaan listrik, air, dan gas agar lebih hemat dan ramah lingkungan.
- Mengintegrasikan teknologi smart system untuk monitoring konsumsi energi.
- Mengimplementasikan program “*Planet 21 – Acting Here*” dari Accor yang mendorong hotel untuk mengurangi emisi karbon dan limbah.

C. Keterlibatan dalam Proyek Renovasi dan Pengembangan

Selain menjalankan fungsi pemeliharaan, Departemen Engineering juga berperan dalam **proyek pengembangan, peremajaan (refurbishment)**, dan renovasi fasilitas hotel. Beberapa bentuk kontribusinya meliputi:

- Koordinasi teknis dalam pembaruan interior kamar tamu (penggantian furnitur, pencahayaan, dan material dinding).
- Pengawasan instalasi sistem keamanan baru seperti alarm kebakaran terkoneksi digital atau penambahan access card system.

- Pendampingan tim vendor kontraktor dalam pembangunan fasilitas tambahan seperti rooftop bar, ruang rapat baru, atau perluasan restoran.

Tim engineering bekerja erat dengan Project Manager dan pihak eksternal untuk memastikan:

- Proses berjalan sesuai jadwal dan anggaran.
- Tidak mengganggu kenyamanan tamu hotel.
- Seluruh prosedur pembangunan sesuai dengan regulasi teknis dan hukum yang berlaku.

4. Department Finance & Accounting

Departemen *Finance & Accounting* merupakan salah satu pilar utama dalam mendukung kelancaran operasional Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Departemen ini bertanggung jawab atas seluruh proses pengelolaan keuangan hotel, yang mencakup pemantauan arus kas, pengendalian pengeluaran, pencatatan transaksi harian, penyusunan laporan keuangan berkala, serta perencanaan dan pelaksanaan anggaran tahunan (*budgeting*).

Setiap aktivitas keuangan yang terjadi di hotel baik dari divisi akomodasi, layanan makanan dan minuman, hingga penyewaan ruang pertemuan dicatat secara sistematis menggunakan sistem akuntansi terintegrasi. Sistem ini memastikan keakuratan data, efisiensi proses, dan transparansi dalam setiap pelaporan keuangan, baik untuk keperluan manajemen internal maupun pihak eksternal seperti auditor atau manajemen pusat Accor.

Salah satu bagian penting dalam struktur departemen ini adalah Posisi *Receiving*, yang bertugas menerima dan memverifikasi barang dari vendor. Tanggung jawab receiving meliputi pengecekan fisik terhadap barang yang datang, mencocokkannya dengan dokumen pembelian, serta memastikan bahwa seluruh

barang tercatat dengan benar dan sesuai standar hotel sebelum didistribusikan ke departemen terkait.

Departemen ini dipimpin oleh **Ibu Fransisca Junita** selaku *Head of Department (HOD) Finance & Accounting*. Sebagai HOD, beliau bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas keuangan dilaksanakan secara profesional, akuntabel, dan sesuai dengan standar akuntansi serta kebijakan keuangan yang ditetapkan oleh jaringan Accor Hotels. Di bawah kepemimpinannya, departemen ini berperan penting dalam mendukung kestabilan finansial dan integritas operasional hotel secara keseluruhan.

5. Department Food & Beverage Product

Departemen *Food & Beverage Product* merupakan salah satu departemen operasional utama di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera yang berperan penting dalam mendukung pengalaman kuliner tamu hotel melalui penyediaan makanan dan minuman yang berkualitas tinggi. Departemen ini bertanggung jawab atas seluruh proses produksi makanan, mulai dari perencanaan menu, pengolahan bahan baku, hingga penyajian akhir yang memenuhi standar mutu dan estetika jaringan Accor Hotels.

Ruang lingkup tanggung jawab departemen ini meliputi pengelolaan:

- *Main Kitchen*, yang memproduksi menu utama untuk kebutuhan restoran dan layanan kamar.
- *Pastry & Bakery*, yang mengolah berbagai jenis roti, kue, dan pencuci mulut.
- *Cold Kitchen (Garde Manger)*, yang menangani makanan dingin seperti salad, appetizer, dan hidangan prasmanan.
- *Banquet Kitchen*, yang menyuplai makanan untuk acara korporat, seminar, maupun private event yang diselenggarakan di ballroom dan ruang serbaguna hotel.

Setiap tahapan dalam proses produksi dilakukan dengan memperhatikan prinsip sanitasi dan keselamatan pangan, serta mengacu pada sistem HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) guna memastikan keamanan makanan yang disajikan kepada tamu. Selain itu, tim juga aktif memantau efisiensi penggunaan bahan baku dan pemenuhan standar resep (*recipe standardization*) agar selaras dengan kontrol biaya (*cost control*).

Departemen ini tidak hanya menjalankan fungsi operasional harian, tetapi juga turut berperan dalam inovasi produk kuliner hotel, pengembangan menu tematik, serta pelaksanaan program promosi makanan dan minuman yang mendukung strategi pemasaran hotel.

Dalam menjalankan fungsinya, tim dapur menjalin kerja sama erat dengan tim *Food & Beverage Service* untuk memastikan koordinasi yang baik dari sisi penyajian kepada tamu. Hal ini mencakup sinkronisasi waktu penyajian, pemenuhan permintaan khusus (*special request*), hingga penanganan umpan balik dari pelanggan.

Departemen *Food & Beverage Product* dipimpin oleh Putranda Anuraga selaku *Head of Department* (HOD). Beliau bertanggung jawab atas seluruh operasional dapur, manajemen staf, pengawasan kualitas produksi, serta perencanaan anggaran dapur. Di bawah kepemimpinannya, departemen ini senantiasa berkomitmen terhadap keunggulan kuliner, inovasi produk, dan pelayanan prima sebagai bagian dari nilai inti yang diusung oleh Accor.

6. Department Food & Beverage Service

Departemen *Food & Beverage (F&B) Service* merupakan salah satu unit operasional inti di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera yang bertanggung jawab atas penyediaan dan pelayanan makanan serta minuman kepada seluruh tamu hotel. Departemen ini tidak hanya mendukung kenyamanan dan kepuasan tamu, tetapi juga berperan strategis dalam memperkuat citra hotel sebagai penyedia layanan perhotelan berstandar internasional.

Dipimpin oleh *Restaurant & Bar (R&B) Manager*, yaitu Bapak Deky Utama, departemen ini memiliki cakupan kerja yang luas, meliputi:

1. Restoran Mint & Pepper

Restoran utama hotel yang menyajikan beragam pilihan menu lokal dan internasional. Layanan diberikan dalam bentuk *buffet* maupun *à la carte*, dengan jam operasional sepanjang hari, mulai dari sarapan, makan siang, hingga makan malam. Tim F&B Service di restoran ini bertugas memberikan pelayanan bersantap yang nyaman, cepat, dan sesuai standar keramahan internasional.

2. Bar Maniz

Merupakan area bar dengan suasana santai dan modern yang menyediakan berbagai jenis minuman, seperti kopi, teh, mocktail, koktail, jus, dan minuman ringan lainnya. Staf F&B Service di bar dilengkapi pelatihan barista dan bartender untuk menyajikan minuman secara profesional dan berinteraksi ramah dengan tamu.

3. Banquet Service (Jamuan & Event)

Layanan makanan dan minuman untuk berbagai jenis acara seperti rapat, seminar, gathering, pernikahan, dan event khusus lainnya yang berlangsung di ballroom dan ruang pertemuan hotel. Tim banquet bekerja secara sinergis dengan tim Event & Sales untuk memastikan kelancaran seluruh aktivitas acara, mulai dari penyajian hidangan hingga pengaturan tempat duduk dan peralatan makan.

4. Room Service (In-Room Dining)

Layanan pengantaran makanan dan minuman langsung ke kamar tamu yang beroperasi selama 24 jam. Room service dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menginginkan kenyamanan bersantap secara privat di dalam kamar.

6. Department Front Office

Departemen Front Office merupakan garda terdepan dalam pelayanan tamu sekaligus menjadi representasi pertama dari citra hotel yang akan dilihat oleh pengunjung. Keberhasilan departemen ini dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional sangat memengaruhi kesan pertama serta tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan.

Tugas utama Front Office meliputi:

- Proses check-in dan check-out tamu,
- Pengelolaan reservasi kamar,
- Penyediaan layanan concierge,
- Penanganan keluhan dan permintaan khusus selama masa inap tamu.

Selain itu, Front Office juga bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem informasi tamu, yang mencakup histori kunjungan, preferensi layanan, serta kebutuhan khusus yang perlu dipenuhi selama menginap. Staf Front Office dituntut untuk memiliki keterampilan komunikasi yang sangat baik, sikap profesional, serta pemahaman menyeluruh mengenai produk dan layanan hotel. Hal ini penting agar mereka mampu memberikan informasi yang akurat dan solusi yang cepat atas setiap kebutuhan tamu.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Front Office juga bekerja sama secara erat dengan departemen lain, seperti Housekeeping dan Engineering, guna memastikan kenyamanan, kebersihan, dan kelengkapan fasilitas kamar selama tamu menginap. Di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, Departemen Front Office dipimpin oleh Angga Rayadi selaku Front Office Manager, yang bertanggung jawab atas koordinasi tim, peningkatan kualitas layanan, serta kepuasan tamu di area Front Office

7. Department Sales dan Marketing (S&M)

Departemen Sales dan Marketing (S&M) memiliki peran strategis dalam meningkatkan pendapatan serta memperkuat citra dan posisi hotel di pasar. Departemen ini tidak hanya bertanggung jawab untuk menarik tamu baru dan mempertahankan loyalitas pelanggan, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap keberlanjutan bisnis hotel melalui aktivitas promosi dan komunikasi yang efektif.

Departemen ini memiliki peran penting dalam menjaga citra hotel serta memastikan keberlanjutan bisnis melalui berbagai aktivitas yang mencakup komunikasi pemasaran, penjualan layanan hotel, serta pengelolaan pemesanan. Tugas utamanya meliputi:

- Menjalin dan membina hubungan baik dengan pelanggan,
- Menangani kerja sama dengan mitra bisnis, seperti perusahaan, agen perjalanan, dan event organizer,
- Menyampaikan informasi mengenai produk, layanan, promo, dan event secara optimal kepada target pasar,
- Mengelola media sosial, situs web, dan saluran promosi lainnya untuk memperkuat visibilitas hotel,

Staf Sales dan Marketing dituntut untuk memiliki keterampilan komunikasi dan negosiasi yang baik, pemikiran strategis dan kreatif, serta pemahaman yang mendalam tentang perilaku konsumen dan dinamika pasar. Di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, Departemen Sales dan Marketing dipimpin oleh Ibu Noviani selaku Director of Sales (DOS). Beliau memimpin tim dalam merancang strategi penjualan yang efektif, membangun relasi bisnis yang solid, serta memastikan setiap aktivitas pemasaran berjalan selaras dengan tujuan dan visi hotel. Departemen ini juga berkolaborasi erat dengan departemen lain seperti Front Office, Food & Beverage Product, Banquet, untuk memastikan pelayanan terbaik serta mendukung keberhasilan setiap program dan kerja sama yang dijalankan.

8. Department Housekeeping (HK)

Departemen Housekeeping (HK) merupakan salah satu divisi yang sangat penting dalam memastikan standar kenyamanan dan kebersihan hotel tetap terjaga. Housekeeping memiliki tanggung jawab langsung terhadap citra dan kualitas pengalaman menginap tamu, karena kebersihan adalah salah satu faktor utama dalam penilaian kepuasan tamu.

Tugas utama dari departemen ini adalah menangani seluruh kebutuhan yang berkaitan dengan kebersihan dan kerapian lingkungan hotel, khususnya di kamar tamu dan area publik seperti lobi, lorong, ruang meeting, restoran, toilet umum, serta fasilitas lain yang digunakan oleh tamu hotel.

Di Hotel 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 utamanya mencakup:

- Menyiapkan kamar tamu sebelum kedatangan,
- Melakukan pembersihan harian kamar dan area publik,
- Mengganti linen, handuk, dan amenities sesuai standar,
- Mengelola linen room, termasuk penyimpanan dan distribusi seprai, selimut, bantal, dan handuk,
- Menyediakan layanan laundry, baik untuk kebutuhan linen hotel maupun pakaian tamu,
- Menangani proses *lost and found*, yaitu pencatatan dan pengembalian barang tamu yang tertinggal,
- Melakukan koordinasi dengan Front Office dan Engineering untuk memastikan kesiapan dan kelayakan kamar.

Seluruh linen dicuci dan diganti secara rutin sesuai dengan standar sanitasi hotel berbintang empat, demi menjaga kualitas layanan dan kesehatan tamu. Kedisiplinan, ketelitian, dan kerahasiaan juga menjadi nilai penting yang dijunjung oleh seluruh tim Housekeeping. Dengan peran yang sangat krusial, Departemen

Housekeeping di Mercure Serpong Alam Sutra berkomitmen untuk menciptakan pengalaman menginap yang bersih, nyaman, dan menyenangkan bagi setiap tamu, sejalan dengan standar kualitas merek Mercure.

