

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan Mercure Serpong Alam Sutera

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera yang berada di kota Tangerang Selatan ini telah berdiri sejak tanggal 28 Oktober 2013 dan telah beroperasi kurang lebih selama 12 tahun lamanya. Mercure Serpong Alam Sutera merupakan hotel yang menyediakan total 171 kamar, yang terbagi ke dalam tiga tipe utama, yaitu 128 kamar Superior, 38 kamar Privilege, dan 5 kamar Privilege Suite. Setiap kamar didesain dengan fasilitas lengkap untuk kenyamanan tamu, termasuk tempat tidur premium, TV layar datar, mini-bar, serta kamar mandi dengan perlengkapan lengkap. Hotel ini juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang seperti kolam renang outdoor, fitness center, dan spa untuk memenuhi kebutuhan relaksasi para tamu.

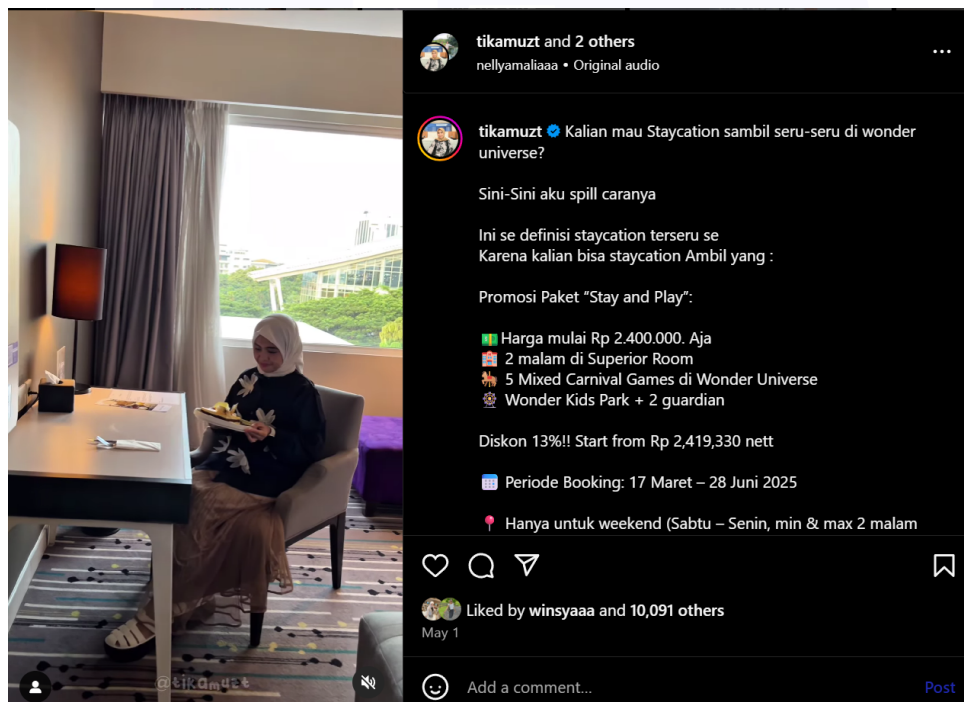


Gambar 2.1 Pool and Maniz Area

Dari sisi produk, Mercure Serpong Alam Sutera tidak hanya menawarkan akomodasi, tetapi juga berbagai fasilitas penunjang lain seperti kolam renang outdoor, pusat kebugaran (*fitness center*), dan layanan spa yang menjadi daya tarik tambahan bagi tamu yang menginginkan relaksasi. Selain itu, hotel ini memiliki ballroom multifungsi yang dapat digunakan untuk berbagai acara, seperti rapat perusahaan, pesta pernikahan, ulang tahun, *prom night*, hingga acara wisuda, sehingga menambah

kekuatan layanan *MICE* (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition) yang menjadi salah satu sumber pendapatan utama hotel.

Dalam hal strategi pemasaran, hotel secara aktif menjalin kolaborasi dengan para influencer sebagai bagian dari kampanye digital. Setiap bulannya, Tim Marketing Mercure Serpong Alam Sutera rutin mengundang influencer untuk mempromosikan kamar maupun fasilitas hotel kepada audiens yang lebih luas. Salah satu influencer yang pernah diajak berkolaborasi adalah @tikamuzt, seorang *family influencer* yang telah dikenal dalam mempromosikan hotel-hotel di Tangerang dan sekitarnya.



Gambar 2.2 Kolaborasi Mercure X Influencer Tika

Model bisnis hotel ini mengikuti sistem *franchise* dan manajemen dari Accor Group, dengan pengelolaan operasional berdasarkan standar internasional namun tetap disesuaikan dengan karakteristik pasar lokal. Sumber pendapatan hotel terbagi menjadi dua kategori utama yaitu sekitar 60% berasal dari penjualan kamar (*room revenue*), dan 40% sisanya dari penjualan paket acara seperti meeting room, wedding, birthday, serta layanan makanan dan minuman (*food and beverage*).



Gambar 2.3 Grand Ballroom

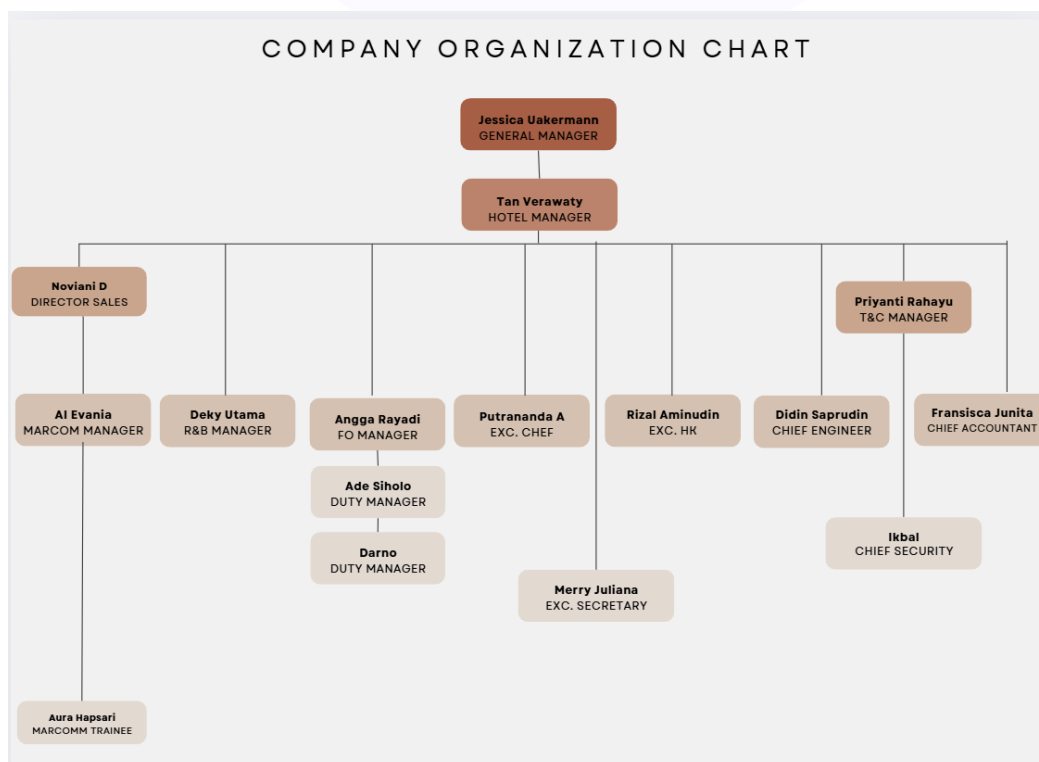
Dari sisi kinerja, Mercure Serpong Alam Sutera menunjukkan performa yang kompetitif di pasar perhotelan Tangerang Selatan. Tingkat okupansi umumnya cukup stabil, terutama pada akhir pekan dan musim liburan. Namun, pada periode Februari hingga awal April, hotel sempat mengalami penurunan pendapatan kamar dengan tingkat okupansi hanya berada pada kisaran 30% hingga 45%. Penurunan ini menjadi tantangan tersendiri bagi tim marketing dan operasional hotel untuk kembali meningkatkan okupansi melalui strategi promosi dan penyesuaian penawaran harga. Terlepas dari itu, lokasi hotel yang sangat strategis berada di antara pusat perbelanjaan Living World, Rumah Sakit EMC, serta pusat kuliner seperti Flavor Bliss dan Pasar 88 menjadi daya tarik utama yang tetap mendukung performa jangka panjang hotel.

Dengan kombinasi produk yang lengkap, strategi pemasaran yang adaptif, dan model bisnis yang terstruktur, Mercure Serpong Alam Sutera terus berupaya menjaga kualitas layanan serta mempertahankan reputasinya sebagai hotel pilihan utama di kawasan Tangerang Selatan.

2.2 Visi dan Misi

Visi dari Hotel Mercure Serpong Alam Sutera adalah memberikan pelayanan yang berlandaskan pada nilai *service, personality, pleasure, authenticity*, dan *contemporariness*, yang dijalankan tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Sebagai bagian dari jaringan Mercure yang berada di bawah naungan grup internasional Accor, hotel ini dikenal sebagai merek berskala menengah yang memiliki komitmen tinggi terhadap mutu dan kenyamanan tamu. Visi tersebut tercermin dalam setiap aspek operasional hotel, mulai dari layanan reservasi hingga strategi pemasaran yang dilakukan secara profesional dan konsisten. Komitmen inilah yang menjadikan Mercure Serpong Alam Sutera memiliki citra positif dan dipercaya oleh masyarakat luas, baik untuk kebutuhan akomodasi maupun penyelenggaraan berbagai kegiatan bisnis dan sosial. Dalam konteks pengalaman magang, pemahaman terhadap visi ini menjadi penting sebagai landasan untuk menjalankan tugas-tugas yang mendukung kualitas layanan dan strategi komunikasi hotel.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.4 Struktur Organisasi

Berikut penjabaran tugas dan tanggung jawab setiap jabatan dalam bagan organisasi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera secara garis besar:

1. General Manager – Jessica Uakermann

Bertanggung jawab atas keseluruhan operasional hotel, termasuk pengambilan keputusan strategis, pencapaian target pendapatan, dan pengelolaan semua departemen. General Manager juga mewakili hotel dalam hubungan dengan pemilik, tamu penting, dan mitra bisnis.

2. Hotel Manager – Tan Verawaty

Membantu General Manager dalam menjalankan operasional harian hotel serta memastikan koordinasi antar departemen berjalan efektif. Hotel Manager juga memantau kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan tamu secara menyeluruh.

3. Director of Sales – Noviani D

Bertanggung jawab merancang dan mengimplementasikan strategi penjualan hotel. Fokus utama mencakup peningkatan penjualan kamar, fasilitas meeting, dan layanan lainnya melalui kerja sama dengan klien korporat, agen perjalanan, dan mitra bisnis.

4. Marcom Manager – Al Evania

Mengelola seluruh aktivitas pemasaran dan komunikasi hotel, termasuk strategi promosi, branding, manajemen media sosial, serta hubungan dengan media. Bertujuan meningkatkan visibilitas dan citra positif hotel di mata publik.

- a. Marcomm Trainee – Aura Hapsari

Membantu Marcom Manager dalam pelaksanaan kegiatan pemasaran dan komunikasi. Tugas meliputi pembuatan konten promosi, dokumentasi acara, pemantauan media sosial, serta mendukung kegiatan kampanye offline.

5. R&B Manager – Deky Utama

Bertanggung jawab atas operasional Food & Beverage (restoran dan bar), termasuk pengelolaan staf, kualitas produk dan layanan, serta efisiensi operasional. Juga berperan dalam menyusun menu dan mengawasi pelayanan kepada tamu.

6. Front Office Manager – Angga Rayadi

Memimpin operasional front office seperti resepsionis, reservasi, dan concierge. Bertanggung jawab atas pengalaman pertama tamu saat datang, proses check-in/check-out, dan penanganan keluhan untuk menjaga standar pelayanan.

a. Duty Manager – Ade Siholo & Darno

Bertugas mengawasi operasional hotel di luar jam kerja manajemen senior. Menangani situasi darurat, keluhan tamu, serta memastikan semua departemen berfungsi dengan baik selama shift malam atau akhir pekan.

7. Executive Chef – Putrananda A

Memimpin tim dapur dan bertanggung jawab atas keseluruhan operasional kitchen. Menyusun menu, memastikan kualitas dan kebersihan makanan, serta menjaga standar penyajian makanan sesuai ekspektasi tamu hotel.

8. Executive Housekeeper – Rizal Aminudin

Mengawasi departemen housekeeping, termasuk pengaturan jadwal staf, standar kebersihan kamar dan area publik, serta manajemen inventaris linen dan perlengkapan kebersihan.

9. Executive Secretary – Merry Juliana

Mendukung tugas administratif General Manager dan Hotel Manager, seperti penjadwalan rapat, pengarsipan dokumen, korespondensi, serta penyusunan laporan dan presentasi manajemen.

10. Chief Engineer – Didin Saprudin

Bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan fasilitas hotel, termasuk sistem listrik, AC, plumbing, dan infrastruktur lainnya. Menjamin semua sistem teknis berjalan aman dan efisien.

11. T&C (Training & Culture) Manager – Priyanti Rahayu

Bertugas mengelola pelatihan dan pengembangan karyawan. Menyusun program peningkatan kompetensi, membentuk budaya kerja yang positif, serta mengevaluasi efektivitas pelatihan.

a. Chief Security – Ikbal

Menjaga keamanan lingkungan hotel, baik untuk tamu maupun karyawan. Mengatur personel keamanan, merespons insiden, serta melakukan inspeksi keamanan rutin untuk mencegah risiko.

12. Chief Accountant – Fransisca Junita

Mengelola laporan keuangan hotel, termasuk pencatatan transaksi, penyusunan anggaran, pelaporan bulanan, serta memastikan kepatuhan terhadap kebijakan akuntansi dan peraturan pajak.