

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Tentang Fame Hotel Gading Serpong

Parador adalah divisi dari Paramount Enterprise, salah satu perusahaan properti dan gaya hidup di Indonesia. Parador didirikan pada tahun 2012, sebagai perusahaan yang mengatur manajemen hotel. Parador Hotels and Resorts membedakan diri diantara perusahaan manajemen hotel lainnya, melalui nilai-nilai merek inti yang khusus, *F&B* yang unik, serta layanan berkualitas tinggi. Parador memperhatikan pengembangan *brand* hotel dan mempertahankan citra properti dengan menawarkan kualitas manajemen di semua aspek, baik di perhotelan, *resort*, maupun apartemen dengan layanan.



Gambar 2. 1 Logo Fame Hotel Gading Serpong  
Sumber: Data Perusahaan (2025)

Fame Hotel terletak di dua kota yang berbeda yaitu, Tangerang dan Bali. Fame Hotel Sunset Road Kuta Bali, merupakan hotel berbintang tiga dengan jumlah 90 kamar. Sementara, Fame Hotel Gading Serpong merupakan hotel berbintang dua, yang memiliki 119 kamar bernuansa unik dengan banyaknya poster artis dan film sesuai dengan tema *Musics and Movies*. Fame Hotel Gading Serpong terletak di pusat distrik bisnis Gading Serpong, Tangerang. Hotel ini memiliki lokasi yang berdekatan dengan universitas seperti UMN dan Pradita, serta G-Town Square yang menjadi salah satu tempat yang ramai didatangi

wisatawan kuliner. Fame Hotel Gading Serpong didirikan pada tahun 2012 dengan tujuan menjadi hotel yang ideal bagi para wisatawan bisnis dan wisatawan muda. Lokasi hotel ini berdekatan dengan banyak hotel lain seperti, Ibis Hotel, Vivere Hotel, Qubika Hotel, dan Vega Hotel. Tetapi dengan target audiens yang aktif di sosial media, dapat menjadikan Fame Hotel pilihan menarik bagi para wisatawan.

Fame Hotel Gading Serpong menawarkan berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan tamu dengan menyediakan kamar hotel yang nyaman, dilengkapi dengan AC, TV, Wi-Fi, kamar mandi modern, layanan kamar, dan *laundry*. Fame Hotel Gading Serpong menyediakan dua jenis kamar yaitu *Superior Room* dan *Deluxe Room* yang memiliki perbedaan pada adanya kulkas dan mesin pembuat kopi pada kamar *Deluxe*. Popcorn Resto menjadi salah satu fasilitas di Fame Hotel Gading Serpong yang menyajikan hidangan lokal dan internasional. Fame Hotel juga menyediakan ruang *meeting* atau ruang pertemuan yang digunakan untuk keperluan bisnis, seminar, pelatihan, maupun pesta ulang tahun dan *gathering*.

Fame Hotel Gading Serpong mempunyai *tagline* “*Consciously Fun*” yang dibuat dengan harapan akan mencerminkan semangat hotel dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi pelanggannya. *Tagline* ini selaras dengan misi hotel untuk menghadirkan suasana yang positif dan terorganisir bagi setiap tamunya. Semua elemen di Fame Hotel baik dari desain *interior*, pelayanan, hingga fasilitas yang ada, dirancang untuk menciptakan suasana menyenangkan bagi para pengunjungnya. Fame Hotel Gading Serpong ingin pelanggannya mendapatkan pengalaman menyenangkan setelah menginap.

Fame Hotel menyasar segmentasi konsumen *mid-market* dengan *SES Level B*, dan menyediakan akomodasi berkualitas, namun tetap terjangkau. Target utama Fame Hotel adalah wisatawan bisnis yang datang untuk kegiatan di kawasan BSD, Gading Serpong, dan sekitarnya, serta wisatawan muda dan keluarga yang ingin memiliki pengalaman menginap yang menyenangkan. Target Fame Hotel Gading Serpong juga termasuk konsumen *digital-savvy* yang aktif di

media sosial, karena *interior* Fame Hotel Gading Serpong yang beragam seperti, poster artis, film, lirik lagu, dan dekorasi-dekorasi unik lainnya yang dapat menjadi spot foto bagi para pengunjungnya.

## **2.2 Visi Misi Parador Hotels and Resorts (Fame Hotel Gading Serpong)**

Parador sebagai salah satu manajemen perhotelan yang menaungi Fame Hotel Gading Serpong memiliki visi dan misi sebagai berikut:

### **VISI**

*To be salt and the light of hospitality throughout Indonesia.*

### **MISI**

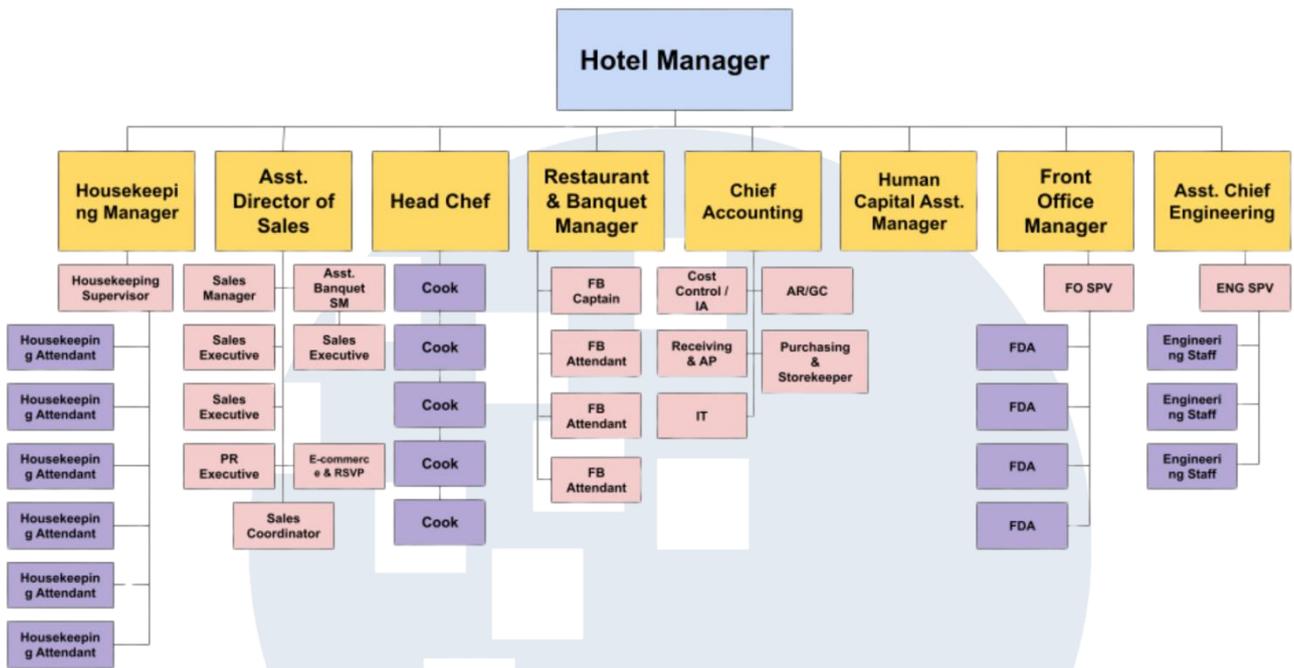
*To ensure our guests and customers enjoy a truly premier experience by providing sincere hospitality and excellent services from the heart.*

### **CORE VALUE**

- *Integrity*: Berintegritas dalam kepercayaan, pemikiran, perkataan dan perbuatan.
- *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.
- *Respect*: Melayani para *stakeholder* dengan semangat integritas dan penatalayanan

## **2.3 Struktur Organisasi Fame Hotel Gading Serpong**

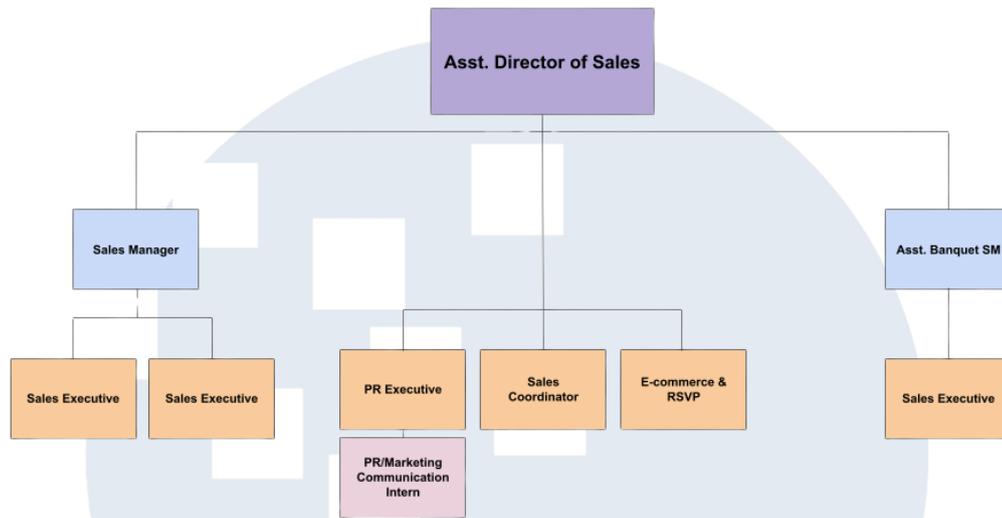
Fame Hotel Gading Serpong merupakan salah satu hotel dibawah manajemen Parador Hotels and Resorts yang telah berusia lebih dari dua belas tahun. Fame Hotel Gading Serpong berdiri dan beroperasi sejak Desember 2012 meliputi layanan hotel dan *hospitality* dan memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Fame Hotel Gading Serpong  
 Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Fame Hotel Gading Serpong menjalankan operasional hotelnya di bawah pengawasan Parador Hotels & Resorts. Posisi tertinggi di Parador Hotels & Resorts diduduki oleh Bapak Johannes Hutauruk selaku *Chief Operating Officer*. Dalam operasionalnya, Fame Hotel Gading Serpong memiliki pembagian tanggung jawab ke dalam 8 (delapan) departemen yaitu terdiri atas Departemen *Housekeeping, Sales & Marketing, Food and Beverage Kitchen, Food and Beverage Resto, Accounting, Human Capital, Front Office, dan Engineering*.

Fame Hotel Gading Serpong sendiri dipimpin oleh *Hotel Manager* yaitu Ibu Asty Kesuma Dynasty Pane yang dibantu oleh para *Head of Department* dari masing-masing departemen yang ada di Fame Hotel Gading Serpong. Masing-masing departemen nantinya akan saling terhubung dan membantu satu sama lain dalam meningkatkan efisiensi dari pelayanan yang disediakan oleh Fame Hotel Gading Serpong.



Gambar 2. 3 Struktur Departemen *Sales & Marketing*  
 Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Departemen *sales & marketing* merupakan salah satu departemen paling vital dalam industri perhotelan karena berperan langsung dalam menarik tamu, meningkatkan pendapatan, dan membangun citra hotel. *Sales & marketing* bertanggung jawab untuk menjalin hubungan baik antara agen perjalanan atau mitra bisnis lainnya yang dapat membantu hotel untuk mencapai target penjualan yang sudah ditetapkan, serta mengembangkan strategi penjualan. Departemen *sales & marketing* Fame Hotel Gading Serpong diisi oleh 7 (tujuh) orang. Untuk *PR Executive* sendiri, diisi oleh 1 (satu) orang manager. *PR Executive* berada di bawah supervisi langsung *Asst. Director of Sales* dalam menjalankan eksekusi strateginya. Berikut masing-masing job description posisi pada departemen *sales & marketing* dan hubungannya dalam proses kerja magang:

A. *Assistant Director of Sales*

Membuat strategi untuk menarik tamu, meningkatkan pendapatan, dan membantu hotel untuk mencapai target penjualan dan memastikan strategi *marketing* berjalan dengan baik. *Asst. Director of Sales* juga yang melakukan pembagian segmentasi untuk target *sales*.

B. *Sales Manager*

Memastikan segmentasi dan strategi yang diberikan dapat dijalankan dan berjalan dengan baik.

C. *Assistant Banquet Sales Manager*

Melakukan strategi yang diberikan dengan fokus ke *social event* atau *wedding*

D. *Sales Executive*

Menjalankan strategi yang diberikan oleh *Sales Manager* dan *Assistant Banquet Sales Manager*, serta datang secara langsung ke lapangan untuk menarik tamu dan meningkatkan penjualan.

E. *Sales Coordinator*

Melakukan telemarketing dan membantu *sales executive* dalam pembuatan dokumen serta menghubungi berbagai perusahaan untuk membuat *appointment* untuk *sales executive* eksekusi.

F. *E-Commerce & RSVP*

Mendukung strategi kampanye yang sudah disusun oleh *Assistant Director of Sales*, serta menangani semua reservasi dari *Online Travel Agent*.

G. *Marketing Communication / PR Executive*

Mempertahankan hubungan baik dengan para konsumen atau calon konsumen dengan menjaga citra hotel baik secara daring maupun luring di internal hotel maupun eksternal hotel, serta membuat iklan serta desain untuk program promosi hotel dan melakukan kontrol dan evaluasi kegiatan *digital marketing*. Menghubungkan antara pihak internal dan eksternal hotel agar menjadi satu kesatuan dalam pemahaman tentang hotel.

H. *Marketing Communication Intern*

Membantu *PR Executive* dalam menjalankan pekerjaannya. Membantu perencanaan serta jalannya acara atau kampanye yang dilakukan untuk mempromosikan hotel, membantu dalam mendesain serta mengedit bahan promosi hotel, dan membantu menjadi penghubung antara internal hotel dan eksternal hotel.