

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah HolidayInn

Holiday Inn Bandung Pasteur merupakan salah satu properti perhotelan berbintang empat yang beroperasi di bawah naungan jaringan global InterContinental Hotels Group (IHG), sebuah korporasi multinasional yang dikenal sebagai salah satu perusahaan perhotelan terbesar di dunia. IHG sendiri memiliki cakupan operasional yang sangat luas, tersebar di hampir 100 negara dan wilayah di berbagai benua, termasuk Asia Pasifik, Amerika, Eropa, Timur Tengah, dan Afrika (EMEA). Kelompok perhotelan ini memiliki berbagai portofolio merek hotel yang telah dikenal secara internasional, seperti InterContinental Hotels & Resorts, Holiday Inn, Holiday Inn Express, Crowne Plaza, Staybridge Suites, Candlewood Suites, Kimpton Hotels & Restaurants, dan berbagai merek lainnya yang menysasar beragam segmen pasar. Kehadiran jaringan IHG di Indonesia, khususnya melalui Holiday Inn Bandung Pasteur, merupakan bagian dari ekspansi global yang terus diperluas untuk menjangkau pasar perhotelan yang kompetitif dan dinamis.

Secara historis, Holiday Inn sebagai merek pertama kali didirikan oleh seorang pengusaha visioner asal Memphis, Tennessee, Amerika Serikat bernama Kemmons Wilson. Hotel pertama di bawah nama Holiday Inn resmi dibuka pada tanggal 1 Agustus 1952 dan langsung mendapatkan respons positif dari masyarakat karena mengusung konsep pelayanan standar dengan harga terjangkau serta fasilitas lengkap yang belum banyak tersedia saat itu. Konsep ini kemudian berkembang pesat dan menjadikan Holiday Inn sebagai pionir dalam industri perhotelan modern yang menysasar kebutuhan wisatawan keluarga dan pelaku bisnis. Hingga saat ini, terdapat lebih dari 1.300 properti Holiday Inn yang tersebar di berbagai belahan dunia, menjadikan merek ini sebagai salah satu ikon global dalam layanan akomodasi yang berkualitas.

Di Kota Bandung sendiri, kehadiran Holiday Inn ditandai dengan transformasi sebuah properti hotel yang sebelumnya dikenal dengan nama Aston Primera Pasteur Bandung. Melalui penandatanganan perjanjian kerja sama manajemen dengan IHG dan pemilik lokal, yakni PT Wisma Resortama Propertindo, hotel tersebut secara resmi beroperasi kembali dengan nama baru, yaitu Holiday Inn Bandung Pasteur pada tanggal 24 November 2016. Transformasi ini tidak hanya mencerminkan perubahan nama dan manajemen, tetapi juga peningkatan dalam hal standar layanan, manajemen operasional, serta integrasi sistem dengan jaringan IHG secara global.

Holiday Inn Bandung Pasteur dimiliki oleh dua tokoh pengusaha lokal, yaitu Bapak Jahja Lumanto dan Bapak Edhijanto Widaja Taufik, yang memiliki visi untuk menghadirkan fasilitas akomodasi modern dan berkelas di jantung Kota Bandung. Bangunan hotel ini memiliki struktur yang menjulang dengan total 10 lantai dan 2 lantai basement, yang dirancang dengan arsitektur kontemporer modern dan menyuguhkan pemandangan kota yang memikat. Lokasinya yang sangat strategis di Jl. Dr. Djunjunan No. 96, Sukabungah, Kecamatan Sukajadi, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, memberikan aksesibilitas yang mudah baik bagi wisatawan domestik maupun internasional. Hotel ini berada sangat dekat dengan Pintu Tol Pasteur, yang merupakan salah satu gerbang utama menuju Kota Bandung dari arah Jakarta dan sekitarnya. Selain itu, hotel ini juga hanya berjarak sekitar 10 menit berkendara dari Bandara Internasional Husein Sastranegara dan Rumah Sakit Umum Dr. Hasan Sadikin, serta memiliki kedekatan geografis dengan pusat-pusat perbelanjaan ternama seperti Paris Van Java Mall, Taman Air Karang Setra, dan Rumah Mode Factory Outlet, yang menjadikannya sebagai lokasi yang sangat ideal bagi pelancong bisnis maupun wisatawan rekreasi.

Sebagai hotel berbintang empat yang menawarkan pelayanan berstandar internasional, Holiday Inn Bandung Pasteur menyediakan total 278 unit kamar yang dirancang dengan nuansa modern dan nyaman untuk memenuhi berbagai preferensi pengunjung. Fasilitas-fasilitas pendukung lainnya meliputi pusat kebugaran, pusat

bisnis (business center), ruang-ruang pertemuan yang fleksibel, serta layanan khas keluarga Holiday Inn seperti program "Stay & Eat Free", yang memungkinkan anak-anak menginap dan makan gratis jika bersama orang tua. Program ini menjadi bagian dari upaya menciptakan pengalaman menginap yang ramah keluarga dan meningkatkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Holiday Inn Bandung Pasteur juga secara konsisten menunjukkan komitmennya terhadap transformasi digital dalam industri perhotelan. Hal ini terlihat dari penerapan sistem manajemen hotel yang terintegrasi, pemanfaatan teknologi informasi untuk efisiensi operasional, serta pemanfaatan dashboard analitik untuk menunjang proses pengambilan keputusan secara cepat dan berbasis data. Dalam hal manajemen, hotel ini juga terus berinovasi dengan mengadopsi praktik-praktik terbaik dari jaringan IHG global, seperti pelatihan karyawan berbasis sistem, penerapan protokol kebersihan dan keamanan standar internasional, serta pemanfaatan platform digital untuk proses reservasi dan pelacakan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks pengembangan wilayah, kehadiran Holiday Inn Bandung Pasteur telah memberikan kontribusi positif terhadap sektor pariwisata dan perekonomian Kota Bandung. Dengan menyediakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat lokal serta mendorong pertumbuhan ekosistem bisnis di sekitarnya, hotel ini turut menjadi bagian dari penggerak utama sektor hospitality di wilayah Jawa Barat. Daya tarik wisata Bandung yang tinggi, baik dari sisi kuliner, budaya, maupun alam, menjadi nilai tambah yang mendukung pertumbuhan bisnis hotel dan menjadikan Holiday Inn Bandung Pasteur sebagai salah satu pilihan utama bagi pengunjung yang menginginkan kenyamanan, aksesibilitas, dan pelayanan berkualitas selama berada di kota ini.

Dengan latar belakang historis yang kuat, jaringan manajemen global, lokasi yang strategis, serta fasilitas dan layanan berstandar internasional, Holiday Inn Bandung Pasteur kini telah menjelma menjadi salah satu hotel terdepan di Kota Bandung. Keberadaannya tidak hanya memperkuat citra Kota Bandung sebagai

destinasi wisata kelas nasional dan internasional, tetapi juga mencerminkan dinamika industri perhotelan yang terus berkembang seiring tuntutan zaman dan kebutuhan konsumen yang semakin kompleks.

2.2 Visi dan Misi

Sebagai bagian dari jaringan internasional InterContinental Hotels Group (IHG), Holiday Inn Bandung Pasteur memiliki visi dan misi yang selaras dengan nilai-nilai dan prinsip global yang diusung oleh induk perusahaannya. Visi dan misi ini menjadi landasan dalam menjalankan operasional hotel serta menjadi pedoman dalam membentuk budaya kerja dan standar layanan yang unggul dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

2.2.1 Visi

Visi InterContinental Hotels Group (IHG) adalah:

"Mengkondisikan para pemimpin IHG agar dapat memfasilitasi para karyawannya. Mengembangkan keahlian para karyawannya, menjalin hubungan yang baik dengan para owner. Memberikan sudut pandang dan pola pikir yang baik dalam pengambilan keputusan terhadap suatu hal sebagai wujud dari motto IHG yaitu, 'Great Hotel, Great Love'."

Visi ini mencerminkan komitmen IHG dalam menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung pertumbuhan profesional setiap individu di dalam organisasi, dengan orientasi pada kualitas layanan yang luar biasa kepada setiap tamu hotel.

2.2.2 Misi

Misi InterContinental Hotels Group (IHG) yang juga menjadi acuan bagi Holiday Inn Bandung Pasteur dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya adalah sebagai berikut:

"Mengembangkan komunitas IHG yang masih baru (minimal 40 tahun atau di bawah 40 tahun) sebagai perwakilan asosiasi para pemilik IHG. Mengembangkan dan menumbuhkan peluang relasi kerja."

Misi ini menekankan pentingnya pengembangan jaringan dan kolaborasi, serta penciptaan peluang pertumbuhan jangka panjang baik bagi organisasi maupun mitra yang tergabung dalam komunitas IHG secara global.

2.2.3. Nilai Inti Perusahaan (Core Values)

Sebagai bagian dari jaringan perhotelan global InterContinental Hotels Group (IHG), Holiday Inn Bandung Pasteur menjunjung tinggi nilai-nilai inti (core values) yang telah ditetapkan secara korporat oleh induk perusahaannya. Nilai-nilai inti tersebut bukan sekadar slogan atau pernyataan formal, tetapi menjadi landasan fundamental dalam membentuk budaya organisasi, perilaku kerja karyawan, serta arah strategis perusahaan dalam mencapai visi dan misinya. Nilai-nilai ini tercermin dalam setiap aspek kegiatan operasional, mulai dari proses rekrutmen, pelatihan karyawan, pelayanan kepada tamu, hingga pengambilan keputusan manajerial.

IHG sebagai perusahaan perhotelan berskala global memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa setiap unit bisnisnya, termasuk Holiday Inn, mampu menghadirkan pengalaman menginap yang konsisten, berkualitas, dan mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan. Untuk mencapai hal tersebut, IHG merumuskan lima nilai inti yang menjadi pilar utama dalam seluruh kegiatan organisasi. Nilai-nilai ini tidak hanya menjadi pedoman perilaku bagi karyawan, tetapi juga menjadi tolak ukur keberhasilan dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

1. *Do the Right Thing* (Lakukan Hal yang Benar)

Etika dan integritas menjadi inti dari nilai ini. Dalam lingkungan kerja yang profesional, kemampuan untuk mengambil keputusan yang benar, adil, dan berdasarkan prinsip moral yang kuat merupakan hal yang sangat penting. Holiday Inn Bandung Pasteur menanamkan nilai ini kepada seluruh karyawan agar senantiasa bertindak jujur, transparan, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini mencakup kepatuhan terhadap prosedur kerja, pengelolaan sumber daya secara efisien, hingga kejujuran

dalam pelaporan dan evaluasi kinerja. Sikap profesional dan berintegritas tinggi menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan dari pelanggan dan mitra bisnis serta menciptakan reputasi perusahaan yang positif di mata publik.

2. *Show We Care* (Tunjukkan Kepedulian)

Nilai pertama ini menekankan pentingnya sikap peduli, empati, dan perhatian terhadap sesama, baik itu tamu hotel, rekan kerja, maupun masyarakat sekitar. Di lingkungan kerja Holiday Inn Bandung Pasteur, nilai ini diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang hangat dan personal, kepedulian terhadap kebutuhan tamu, serta kemauan untuk membantu rekan kerja tanpa pamrih. Karyawan didorong untuk tidak hanya menyelesaikan tugas secara teknis, tetapi juga membangun hubungan emosional yang positif dengan pelanggan melalui sikap ramah, responsif, dan tulus. Nilai ini menciptakan atmosfer kerja yang saling mendukung dan menjadikan tamu merasa dihargai serta diterima dengan baik.

3. *Aim Higher* (Berusaha Lebih Baik)

Nilai ini merepresentasikan semangat untuk terus berkembang, belajar, dan mengejar standar yang lebih tinggi. Holiday Inn Bandung Pasteur, sebagai bagian dari IHG, senantiasa mendorong setiap karyawan untuk tidak cepat puas dengan pencapaian saat ini. Sebaliknya, setiap individu diajak untuk mengevaluasi kinerja secara berkala, mencari cara untuk memperbaiki mutu pelayanan, serta mengikuti pelatihan atau pengembangan diri yang relevan. Dalam praktiknya, nilai ini mendorong terciptanya inovasi dalam operasional hotel, peningkatan efisiensi kerja, serta pembentukan budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan. Semangat “Aim Higher” juga

tercermin dalam target kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang terus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

4. *Celebrate Difference* (Rayakan Perbedaan)

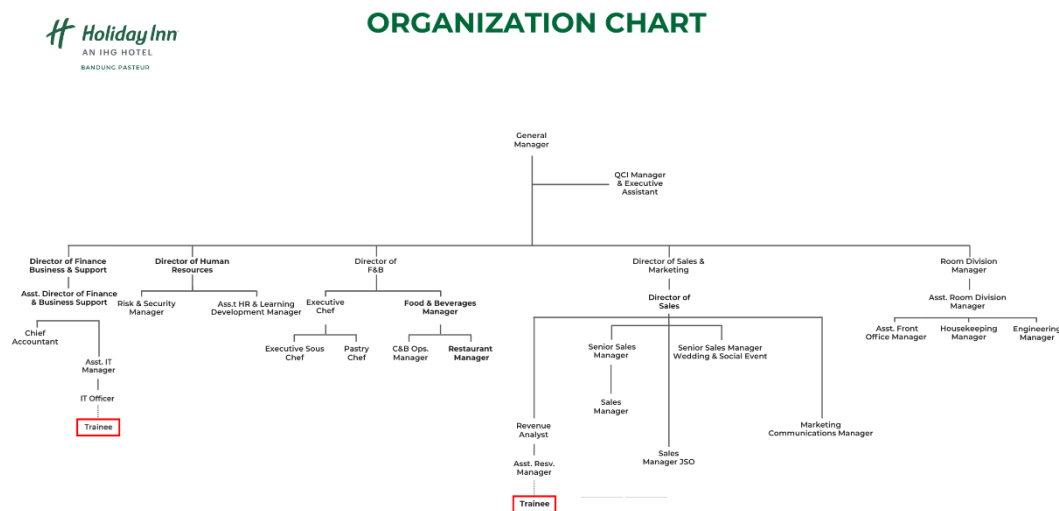
Nilai inti ketiga ini mencerminkan penghargaan terhadap keberagaman, baik dari segi budaya, latar belakang, pemikiran, maupun preferensi individu. IHG dan seluruh unit bisnisnya menjunjung tinggi prinsip inklusivitas, di mana setiap orang memiliki hak yang sama untuk berkontribusi, dihargai, dan diperlakukan dengan hormat. Di Holiday Inn Bandung Pasteur, nilai ini tampak dalam praktik perekrutan yang adil dan terbuka, suasana kerja yang saling menghormati, serta kolaborasi antardepartemen yang melibatkan berbagai latar belakang. Penghargaan terhadap perbedaan juga meningkatkan kreativitas dan efektivitas kerja tim, karena keberagaman perspektif membuka ruang diskusi yang lebih luas dan mendalam dalam menyelesaikan berbagai tantangan operasional.

5. *Work Better Together* (Bekerja Lebih Baik Bersama)

Nilai ini menekankan pentingnya kerja tim yang solid dan kolaboratif dalam mencapai tujuan organisasi. Sebuah hotel yang memiliki banyak fungsi dan divisi membutuhkan sinergi antarbagian yang harmonis, mulai dari front office, housekeeping, food & beverage, hingga IT dan revenue management. Holiday Inn Bandung Pasteur mengembangkan budaya kerja yang mendorong keterbukaan komunikasi, saling percaya, serta dukungan timbal balik antar rekan kerja. Kerja sama yang baik tidak hanya memperlancar operasional harian hotel, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Nilai ini juga menjadi fondasi dalam membangun semangat kolektif dan rasa memiliki terhadap perusahaan, di

mana setiap individu merasa menjadi bagian penting dari keberhasilan tim secara keseluruhan.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan HolidayInn Bandung.

Struktur organisasi pada **Gambar 2.1** merupakan kerangka kerja formal yang menggambarkan hubungan antara berbagai posisi, fungsi, dan tanggung jawab dalam sebuah perusahaan. Di Hotel Holiday Inn Pasteur Bandung, struktur organisasi dirancang secara sistematis untuk mencerminkan pembagian tugas dan alur koordinasi antardepartemen dalam mencapai tujuan operasional dan strategis perusahaan. Struktur ini mengadopsi pendekatan hierarkis yang memungkinkan jalur komunikasi yang jelas, pengawasan yang efektif, serta spesialisasi kerja yang efisien. Berikut merupakan Job Description dari masing-masing Departemen:

1. General Manager

Memegang tanggung jawab tertinggi dalam keseluruhan operasional hotel, posisi ini memastikan bahwa setiap departemen bekerja secara sinergis sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Peran ini juga melibatkan penyusunan strategi jangka panjang guna meningkatkan pendapatan, efisiensi operasional, dan tingkat kepuasan tamu serta karyawan. General Manager secara aktif memimpin proses pengambilan keputusan, mengawasi kinerja manajemen, dan menjaga reputasi hotel di tengah persaingan industri perhotelan.

2. QCI Manager & Executive Assistant

Menjabat sebagai pendukung utama General Manager, posisi ini menjalankan fungsi administratif penting, seperti pengaturan jadwal, komunikasi lintas departemen, serta dokumentasi strategis. Selain itu, ia berperan krusial dalam menjaga dan mengontrol kualitas pelayanan hotel dengan melakukan evaluasi secara berkala terhadap standar pelayanan, memberikan umpan balik, dan memastikan bahwa semua lini operasional mematuhi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh manajemen pusat.

3. Director of Finance & Business Support

Bertugas memimpin seluruh aspek keuangan hotel, mulai dari perencanaan anggaran, pengendalian biaya, hingga analisis kinerja keuangan untuk memastikan kesehatan finansial perusahaan. Selain itu, posisi ini juga bertanggung jawab dalam mengembangkan strategi bisnis jangka panjang, mengelola risiko keuangan, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data yang relevan. Dalam menjalankan tugasnya, ia juga menjalin koordinasi erat dengan manajemen puncak dan unit bisnis lainnya.

4. Assistant Director of Finance & Business Support

Mendampingi dan mendukung peran Director of Finance dalam pelaksanaan fungsi keuangan harian, termasuk dalam hal pencatatan

transaksi, pelaporan keuangan bulanan, serta evaluasi anggaran. Selain itu, posisi ini juga bertanggung jawab untuk menjaga kepatuhan terhadap standar akuntansi dan peraturan keuangan yang berlaku, memastikan proses audit berjalan lancar, dan mengoptimalkan sistem keuangan yang digunakan dalam lingkungan hotel.

5. Chief Accountant

Memiliki tanggung jawab utama dalam menyiapkan laporan keuangan secara akurat dan tepat waktu, serta memastikan bahwa semua transaksi tercatat dengan benar sesuai dengan prinsip-prinsip akuntansi dan regulasi pemerintah. Chief Accountant juga bertugas melakukan rekonsiliasi keuangan, analisis varians terhadap anggaran, dan menyediakan data akuntansi yang dibutuhkan untuk mendukung perencanaan strategis manajemen.

6. IT Manager

Bertanggung jawab atas seluruh sistem dan infrastruktur teknologi informasi di hotel, termasuk pengelolaan jaringan, server, keamanan data, perangkat lunak manajemen hotel, serta pengadaan dan pemeliharaan perangkat keras. IT Manager juga memastikan sistem berjalan dengan optimal dan efisien untuk mendukung operasional harian serta melindungi integritas data hotel dari potensi ancaman keamanan siber. Selain itu, posisi ini berperan dalam mengembangkan solusi teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada tamu.

7. Director of Human Resources

Mengelola seluruh proses dan kebijakan sumber daya manusia di hotel, termasuk rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan, manajemen performa, serta hubungan kerja. Director HR bertugas memastikan bahwa kebijakan SDM tidak hanya sesuai dengan ketentuan hukum

ketenagakerjaan, tetapi juga mendukung budaya kerja positif, peningkatan produktivitas, dan retensi karyawan yang tinggi. Ia juga menjadi penghubung strategis antara manajemen dan karyawan.

8. Assistant HR & Learning Development Manager

Berfokus pada aspek pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, posisi ini bertanggung jawab dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan. Selain itu, posisi ini juga turut serta dalam proses seleksi dan orientasi karyawan baru, serta menciptakan budaya kerja yang mendukung pertumbuhan dan pembelajaran berkelanjutan.

9. Risk & Security Manager

Menjaga keamanan dan keselamatan seluruh area hotel, termasuk tamu, staf, dan aset perusahaan. Peran ini mencakup pengembangan serta penerapan prosedur keamanan dan mitigasi risiko, pengawasan sistem keamanan elektronik dan fisik, serta koordinasi dengan pihak eksternal seperti aparat keamanan atau pemadam kebakaran. Risk & Security Manager juga memimpin pelatihan rutin untuk kesiapsiagaan darurat dan evakuasi.

10. Director of Food & Beverage (F&B)

Memimpin seluruh operasional makanan dan minuman di hotel, termasuk restoran, bar, layanan kamar (room service), dan acara (banquet). Posisi ini bertugas mengembangkan strategi F&B yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, pengendalian biaya, dan peningkatan pendapatan. Selain itu, ia juga memastikan seluruh layanan berjalan sesuai standar internasional dan menciptakan pengalaman kuliner yang unggul bagi para tamu.

11. F&B Manager

Bertugas mengelola kegiatan operasional harian di seluruh outlet makanan dan minuman hotel. F&B Manager memastikan setiap layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas serta memberikan pengalaman kuliner terbaik bagi tamu. Selain itu, posisi ini juga bertanggung jawab terhadap manajemen inventaris, pengawasan staf, pengendalian biaya operasional, serta pelaksanaan promosi untuk meningkatkan pendapatan. Kolaborasi erat dengan tim dapur, pelayanan, dan pemasaran sangat penting untuk menyukseskan operasional divisi ini.

12. Executive Chef

Merupakan pemimpin utama di area dapur, bertanggung jawab terhadap perencanaan menu, pengawasan proses memasak, serta inovasi kuliner yang sejalan dengan standar internasional dan preferensi pasar lokal. Executive Chef juga bertanggung jawab dalam memastikan higienitas dan keamanan makanan, manajemen tim dapur, serta efisiensi penggunaan bahan makanan. Ia juga turut berperan dalam menyusun anggaran dapur dan bekerja sama dengan F&B Manager untuk menghadirkan pengalaman bersantap yang unik dan berkualitas.

13. Sous Chef

Sebagai tangan kanan dari Executive Chef, Sous Chef memimpin jalannya kegiatan operasional dapur sehari-hari, memastikan bahwa setiap makanan yang disajikan memenuhi kualitas yang ditetapkan. Ia juga terlibat dalam pelatihan dan pengawasan staf dapur, mengatur jadwal kerja, serta memastikan seluruh prosedur kesehatan dan keselamatan kerja dijalankan dengan baik. Dalam situasi tertentu, Sous Chef juga menggantikan Executive Chef apabila diperlukan.

14. Chief Engineering

Bertanggung jawab atas pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas fisik hotel, termasuk sistem listrik, air, pendingin ruangan (HVAC), serta fasilitas teknis lainnya. Chief Engineering juga merancang jadwal pemeliharaan rutin, menangani perbaikan darurat, serta memastikan semua peralatan berjalan dalam kondisi optimal dan sesuai dengan regulasi teknis. Selain itu, ia turut memimpin tim teknisi dan memastikan pelaksanaan proyek infrastruktur atau renovasi berjalan tepat waktu dan anggaran.

15. Director of Sales and Marketing

Memimpin upaya pemasaran strategis dan penjualan hotel dengan tujuan meningkatkan brand awareness dan volume reservasi. Posisi ini bertugas mengembangkan kampanye pemasaran, menjalin hubungan dengan klien korporat dan agen perjalanan, serta menganalisis tren pasar untuk menentukan strategi yang tepat. Director ini juga mengawasi tim sales & marketing, memastikan setiap program promosi memberikan dampak maksimal terhadap pertumbuhan pendapatan dan loyalitas tamu.

16. Sales Manager

Bertanggung jawab dalam menjalankan strategi penjualan dan menjalin hubungan bisnis jangka panjang dengan klien individu maupun korporat. Sales Manager melakukan identifikasi peluang pasar, menyusun penawaran bisnis, serta melakukan negosiasi kontrak kerja sama. Ia juga memonitor pencapaian target penjualan, memberikan laporan analitis kepada pimpinan, dan secara aktif mewakili hotel dalam kegiatan promosi serta pameran industri pariwisata.

17. Senior Marcom Manager (Marketing Communications)

Mengelola seluruh komunikasi pemasaran, baik secara internal maupun eksternal, guna membentuk citra positif hotel di mata publik. Senior Marcom Manager bertanggung jawab dalam pembuatan konten promosi,

kerja sama media, serta pengelolaan platform digital seperti media sosial dan website resmi. Ia juga memastikan bahwa seluruh materi komunikasi mencerminkan identitas merek secara konsisten dan efektif dalam menarik perhatian calon tamu serta memperkuat loyalitas pelanggan.

18. Digital Marketing Manager

Bertugas mengembangkan dan mengimplementasikan strategi pemasaran digital melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, kampanye email, optimasi mesin pencari (SEO), dan periklanan digital (SEM). Posisi ini juga menganalisis data performa kampanye, mengevaluasi efektivitas pemasaran digital, serta mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan engagement dan konversi. Digital Marketing Manager bekerja sama erat dengan tim kreatif dan IT untuk memastikan pengalaman digital yang optimal bagi audiens.

19. Revenue Manager

Berperan penting dalam mengoptimalkan pendapatan hotel dengan menganalisis tren pemesanan, permintaan pasar, dan perilaku pelanggan. Revenue Manager menyusun strategi harga, mengelola alokasi kamar pada platform OTA (Online Travel Agent), serta menyelaraskan strategi pendapatan dengan target keuangan hotel. Ia juga bekerja sama dengan tim Sales, Reservations, dan Front Office untuk memastikan bahwa strategi yang dijalankan memberikan kontribusi maksimal terhadap profitabilitas.

20. Reservations Agent

Bertugas menangani proses reservasi kamar, baik melalui telepon, email, atau sistem online. Reservations Agent memberikan informasi lengkap kepada tamu tentang jenis kamar, tarif, dan fasilitas hotel, serta memastikan semua data pemesanan tercatat dengan akurat. Posisi ini juga menangani permintaan khusus dari tamu dan menjalin komunikasi dengan tim Front

Office serta Housekeeping untuk memastikan kesiapan kamar sesuai permintaan.

21. Front Office Manager

Memimpin seluruh operasional Front Office yang mencakup layanan check-in dan check-out, penanganan tamu, serta pengelolaan staf resepsionis. Front Office Manager bertanggung jawab dalam memastikan setiap tamu mendapatkan layanan yang ramah, profesional, dan efisien. Ia juga mengelola keluhan tamu, memantau kepuasan pelanggan, serta berkolaborasi dengan departemen lain seperti Housekeeping dan Reservations untuk menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan dan tanpa hambatan.

22. Duty Manager

Bertindak sebagai penanggung jawab operasional hotel selama shift tertentu, terutama di luar jam kerja manajemen puncak. Duty Manager memastikan bahwa setiap kendala atau situasi darurat ditangani dengan cepat dan profesional. Ia juga menjadi penghubung antar departemen untuk menjaga kelancaran operasional dan memastikan standar pelayanan hotel tetap terjaga sepanjang waktu.

23. Guest Experience Manager

Bertugas memantau dan meningkatkan kualitas pengalaman tamu selama menginap. Guest Experience Manager secara proaktif mengumpulkan umpan balik dari tamu, menanggapi keluhan atau saran, serta menciptakan program-program loyalitas dan kejutan positif (delight moments) bagi tamu. Ia juga menjadi penghubung antara tamu dan tim operasional untuk memastikan setiap kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan baik dan tepat waktu.

24. Receptionist

Sebagai garda terdepan layanan tamu, Receptionist menyambut tamu dengan ramah saat kedatangan, memproses check-in dan check-out, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, serta menangani permintaan atau keluhan dengan profesional. Receptionist juga mencatat dan memperbarui data tamu dalam sistem hotel serta berkoordinasi dengan departemen lain untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan pelanggan selama menginap.

25. (IT & Revenue Analyst Support)

Sebagai trainee, posisi ini bertugas membantu IT Manager dan Revenue Analyst dalam pelaksanaan tugas harian. Di bawah pengawasan IT Manager, trainee mendukung pemeliharaan sistem, instalasi perangkat lunak, dan troubleshooting teknis dasar. Di sisi Revenue Analyst, trainee terlibat dalam pengumpulan dan analisis data reservasi serta membantu pelaporan pendapatan mingguan, bulanan hingga tahunan. Posisi ini dirancang untuk memberikan pemahaman praktis tentang teknologi informasi dan manajemen pendapatan hotel secara menyeluruh.

2.3 Tata Tertib di Perusahaan Holidayinn

Tata tertib perusahaan merupakan sekumpulan aturan dan norma yang disusun secara sistematis dengan tujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang tertib, aman, disiplin, serta profesional. Bagi sebuah perusahaan yang bergerak di industri perhotelan seperti Holiday Inn Bandung Pasteur, keberadaan tata tertib tidak hanya berfungsi sebagai pedoman perilaku kerja, tetapi juga sebagai refleksi dari budaya organisasi yang menjunjung tinggi nilai-nilai pelayanan prima, integritas, dan tanggung jawab. Penerapan tata tertib secara konsisten merupakan kunci dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas serta mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan berkesinambungan.

Tata tertib di Holiday Inn Bandung Pasteur terbagi ke dalam tiga kategori utama, yaitu tata tertib umum yang berlaku bagi seluruh karyawan, tata tertib khusus bagi peserta magang, serta tata tertib yang berlaku di area-area kerja tertentu yang bersifat terbatas atau memiliki risiko tinggi. Setiap individu yang terlibat di lingkungan kerja hotel wajib memahami, menaati, dan menerapkan seluruh peraturan yang berlaku selama menjalankan aktivitasnya, baik secara administratif maupun operasional.

2.3.1 Tata Tertib Umum Perusahaan

Tata tertib umum berlaku secara menyeluruh bagi seluruh karyawan tetap, kontrak, maupun pekerja harian yang bekerja di bawah naungan Holiday Inn Bandung Pasteur. Adapun aturan-aturan umum tersebut antara lain:

a. **Berpakaian Rapi dan Sesuai Standar Perusahaan**

Setiap karyawan diwajibkan untuk mengenakan pakaian kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan, baik berupa seragam resmi maupun pakaian profesional (formal) sesuai dengan divisi masing-masing. Penampilan yang rapi, bersih, dan sopan mencerminkan profesionalisme serta menciptakan citra positif terhadap perusahaan di mata tamu maupun mitra bisnis.

b. **Datang Tepat Waktu**

Ketepatan waktu merupakan bentuk kedisiplinan yang sangat dihargai di lingkungan kerja perhotelan. Karyawan diharapkan hadir sebelum waktu kerja dimulai dan siap menjalankan tugasnya sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Keterlambatan tanpa alasan yang sah dapat memengaruhi operasional harian dan berpotensi mengganggu alur kerja lintas departemen.

c. **Menjaga Sikap Profesional**

Setiap karyawan harus menunjukkan sikap kerja yang bertanggung jawab, sopan santun dalam berinteraksi, serta mampu menyelesaikan tugas dengan

penuh dedikasi. Profesionalisme ditunjukkan melalui perilaku yang konsisten, komunikatif, dapat dipercaya, serta mampu menjaga kerahasiaan informasi internal perusahaan.

d. Menghormati Sesama Karyawan dan Tamu

Interaksi antarindividu di lingkungan kerja harus didasari oleh sikap saling menghargai tanpa memandang jabatan, latar belakang, maupun status. Hal ini penting untuk menjaga keharmonisan dalam bekerja dan menciptakan suasana kerja yang inklusif dan nyaman bagi semua pihak, termasuk tamu hotel.

e. Mematuhi Peraturan Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Seluruh karyawan bertanggung jawab untuk menjaga keselamatan diri sendiri, rekan kerja, dan tamu, dengan cara mematuhi setiap prosedur keselamatan dan standar operasional yang telah ditetapkan. Penggunaan peralatan kerja harus dilakukan sesuai instruksi, dan pelaporan terhadap kondisi berbahaya wajib dilakukan segera kepada atasan.

f. Menjaga Nama Baik Perusahaan

Setiap karyawan berperan sebagai representasi perusahaan. Oleh karena itu, segala tindakan dan pernyataan yang dilakukan di dalam maupun di luar lingkungan kerja harus memperhatikan nilai, etika, dan reputasi perusahaan. Penyebaran informasi internal tanpa izin, perilaku tidak pantas, serta pelanggaran kode etik dapat berdampak negatif terhadap citra perusahaan.

2.3.2 Tata Tertib Bagi Peserta Magang

Peserta magang atau siswa Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang ditempatkan di Holiday Inn Bandung Pasteur diwajibkan mengikuti tata tertib khusus yang dirancang untuk mendukung pembentukan karakter kerja, keterampilan

profesional, dan integritas individu dalam lingkungan kerja nyata. Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut:

1. Tata Rias dan Penampilan

Peserta magang harus senantiasa menjaga penampilan yang rapi, bersih, dan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Seragam wajib dikenakan dengan sopan dan dalam keadaan layak pakai setiap hari kerja. Penampilan yang terjaga mencerminkan keseriusan peserta dalam menjalani proses pembelajaran di tempat kerja.

2. Keselamatan dan Keamanan Kerja

Seluruh peserta magang diwajibkan memahami pedoman keselamatan kerja, mengenali potensi risiko di lingkungan kerja, serta mengikuti pelatihan keselamatan yang diberikan. Pengetahuan mengenai jalur evakuasi, prosedur darurat, dan pengelolaan alat kerja harus dikuasai untuk menjaga keselamatan pribadi dan lingkungan kerja secara umum.

3. Kehadiran dan Absensi:

- a. Peserta wajib memasuki area kerja melalui akses pintu masuk karyawan dan menunjukkan kartu identitas kepada petugas keamanan.
- b. Kehadiran dicatat melalui sistem absensi manual yang disediakan di pintu masuk.
- c. Peserta wajib hadir paling lambat 15 menit sebelum jam kerja dimulai.
- d. Izin sakit hanya dapat diterima jika disertai surat keterangan dari fasilitas kesehatan resmi, dan batas maksimum izin adalah 6 hari untuk masa 3 bulan serta 10 hari untuk masa 6 bulan, kecuali dalam keadaan darurat medis seperti rawat inap.
- e. Surat izin harus diserahkan dalam waktu maksimal 2x24 jam kepada departemen terkait dan disahkan oleh supervisor serta departemen pelatihan.

- f. Ketidakhadiran tanpa keterangan atau alasan yang dapat diterima perusahaan akan dianggap sebagai pelanggaran, dan dapat dikenakan peringatan tertulis.
- g. Jika peserta tidak hadir selama dua hari berturut-turut tanpa pemberitahuan resmi, maka akan dianggap mengundurkan diri dari program magang dan akan dikembalikan ke institusi asal.

4. Laporan dan Evaluasi

Seluruh peserta magang akan menjalani proses evaluasi berkala dan penilaian akhir yang dilakukan oleh supervisor atau kepala bagian dari departemen penempatan. Evaluasi ini mencakup aspek disiplin, kinerja, sikap kerja, dan kemampuan teknis. Sertifikat magang dan dokumen kelulusan lainnya hanya diberikan apabila peserta menyelesaikan masa magang sesuai durasi yang disepakati dan menyelesaikan prosedur exit clearance ke Departemen Sumber Daya Manusia.

5. Etika dan Perilaku Umum

- a. Selalu menjaga sikap dan perilaku sesuai dengan etika hospitality.
- b. Tidak diperkenankan menerima kunjungan dari teman atau keluarga selama jam kerja, kecuali dalam kondisi darurat dan dengan izin tertulis.
- c. Dilarang bersuara keras, bernyanyi, bersiul, atau mengunyah permen karet di area kerja.
- d. Hindari pembicaraan pribadi atau bergosip saat berada dalam lingkungan profesional.
- e. Tidak diperkenankan meninggalkan area kerja tanpa izin dari atasan langsung.
- f. Segala properti milik hotel harus dikembalikan dalam kondisi baik saat masa magang berakhir.

2.3.3 Tata Tertib Khusus Ruang Kerja

Beberapa area kerja di lingkungan Holiday Inn Bandung Pasteur memiliki regulasi tambahan yang bersifat lebih ketat, terutama ruang dengan fungsi teknis atau terbatas, seperti ruang server, area IT, dan area pemeliharaan. Adapun peraturan khusus tersebut meliputi:

1. **Menjaga Kebersihan Ruang**

Setiap individu bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja. Peralatan dan fasilitas harus dirawat dengan baik dan dikembalikan ke tempat semula setelah digunakan.

2. **Akses Terbatas ke Area Server**

Area server hanya boleh diakses oleh personel yang berwenang. Masuk tanpa izin ke area ini merupakan pelanggaran serius terhadap protokol keamanan data dan sistem jaringan internal hotel.

3. **Larangan Pemindahan Barang**

Seluruh barang inventaris dan peralatan kerja tidak boleh dipindahkan atau digunakan tanpa seizin pihak yang berwenang dari departemen terkait. Pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat mengakibatkan gangguan operasional dan berujung pada tindakan disipliner.