

BAB II

GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI

2.1 Tentang Pakons Prime Hotel

Pakons Prime Hotel merupakan salah satu unit usaha yang bernaung di bawah Pakons Group dan memiliki fokus utama pada sektor perhotelan (*hospitality*). Sebagai bagian dari grup perusahaan yang memiliki portofolio di berbagai sektor seperti konstruksi dan properti, kehadiran Pakons Prime Hotel menjadi langkah strategis dalam memperluas cakupan bisnis grup ke bidang pariwisata dan akomodasi. Pendirian entitas ini mencerminkan arah visi jangka panjang Pakons Group dalam melakukan diversifikasi usaha sekaligus memanfaatkan potensi pertumbuhan industri pariwisata nasional, khususnya di wilayah Tangerang yang mengalami perkembangan signifikan.

Pakons Group berkomitmen untuk mengelola dan mengembangkan properti hotel yang tidak hanya menyediakan layanan penginapan, tetapi juga menghadirkan pengalaman bermalam yang menyeluruh dan bernilai tambah. Dengan standar internasional sebagai acuan, hotel-hotel yang berada di bawah pengelolaan PT Pakons Hotelindo Sukses dirancang agar mampu memenuhi kebutuhan berbagai segmen pasar, baik wisatawan bisnis yang mengutamakan efisiensi maupun tamu yang mencari kenyamanan dan fasilitas lengkap selama menginap.

Salah satu properti andalan perusahaan adalah Pakons Prime Hotel, yang hadir dengan konsep *modern* dan menitikberatkan pada efisiensi tanpa mengabaikan kenyamanan. Desain arsitektural dan interior hotel ini dirancang dengan pendekatan kontemporer yang menciptakan suasana elegan dan bersahabat, menarik bagi tamu yang menghargai kemewahan dalam kesederhanaan dan fungsi.

Dalam operasionalnya, Pakons Prime Hotel menawarkan berbagai layanan dan fasilitas yang disesuaikan dengan kebutuhan segmen pasar yang beragam. Setiap kamar dirancang secara ergonomis dengan nuansa *modern* untuk

memberikan kenyamanan maksimal. Hotel ini juga dilengkapi dengan Pui Tang Restaurant yang menyajikan aneka hidangan khas nusantara serta Speak Out Bar & Lounge sebagai ruang interaksi sosial dan relaksasi bagi para tamu maupun pengunjung umum.

Selain itu, hotel ini juga menyediakan fasilitas ruang pertemuan dan *ballroom* yang representatif, lengkap dengan teknologi penunjang mutakhir untuk mendukung kegiatan *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE). Keberadaan fasilitas tersebut menjadikan Pakons Prime Hotel sebagai salah satu pilihan utama untuk pelaksanaan kegiatan bisnis dan sosial dengan skala kecil hingga menengah.

Komitmen terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu menjadi prinsip utama dalam operasional Pakons Prime Hotel. Seluruh staf, baik di bagian operasional maupun manajerial, dilatih untuk mengedepankan layanan prima yang bersifat ramah, cepat tanggap, dan profesional. Budaya kerja yang berorientasi pada pelanggan ini tercermin dalam nilai-nilai perusahaan yang menjadi pedoman kerja sehari-hari.

Berlokasi strategis di pusat Kota Tangerang, yang merupakan salah satu wilayah dengan pertumbuhan ekonomi pesat di Indonesia, Pakons Prime Hotel memiliki keunggulan dari segi aksesibilitas dan kedekatan dengan pusat bisnis maupun hiburan. Hal ini didukung oleh fasilitas yang lengkap, pelayanan yang unggul, dan strategi pemasaran yang tepat sasaran, yang semuanya memperkuat posisi kompetitif perusahaan dalam industri perhotelan.

Secara keseluruhan, Pakons Prime Hotel memiliki visi untuk menjadi pemimpin dalam industri perhotelan, khususnya di wilayah Tangerang. Melalui pengelolaan properti yang terarah, penyediaan fasilitas berstandar tinggi, dan komitmen terhadap nilai-nilai perusahaan serta kepuasan pelanggan, perusahaan tidak hanya menargetkan pencapaian keuntungan finansial, tetapi juga berupaya memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan sektor pariwisata di daerah dan

memperkuat posisi Pakons Group di tingkat nasional.

Visi Misi Pakons Prime Hotel

Pakons Prime Hotel memiliki visi yang jelas untuk "Menjadi salah satu hotel lokal terbaik di Indonesia," yang menunjukkan aspirasi jangka panjangnya untuk mencapai posisi keunggulan di antara hotel-hotel yang dikelola secara domestik. Untuk mewujudkan visi tersebut, misi perusahaan difokuskan pada "Memberikan pelayanan dan perhatian terbaik kepada pelanggan melalui moto “Kami melayani dan peduli”. Misi secara tegas menekankan komitmen Pakons Prime Hotel terhadap standar pelayanan superior, di mana setiap karyawan didorong untuk responsif, proaktif, dan empatik dalam berinteraksi dengan tamu, demi menciptakan pengalaman menginap yang tidak hanya nyaman tetapi juga personal dan berkesan.

Logo Perusahaan

Pakons Prime Hotel memiliki logo yang dirancang untuk merepresentasikan identitas sebagai hotel modern yang mengutamakan kualitas layanan, kenyamanan, dan kehangatan bagi setiap tamunya. Logo ini tidak hanya menjadi simbol visual, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai dan karakter perusahaan dalam menyambut dan melayani tamu dengan sepenuh hati. Setiap elemen dalam logo dirancang dengan makna tertentu yang saling melengkapi, untuk membentuk citra profesional dan elegan dari Pakons Prime Hotel.



Gambar 2. 1.1 Logo Pakons Prime Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2016)

Pada bagian atas logo, terdapat bentuk kipas berwarna kuning keemasan. Elemen ini menggambarkan kehangatan, keramahan, dan kemewahan yang ingin ditampilkan oleh Pakons Prime Hotel dalam setiap pelayanannya. Warna kuning memiliki arti suasana yang positif, keceriaan, dan kenyamanan, yang menjadikan pengalaman berkesan yang ingin diberikan kepada para tamu saat menginap.

Bagian tengah logo terdapat segitiga merah dengan tulisan "PAKONS GROUP" yang menunjukkan bahwa Pakons Prime Hotel berada di bawah naungan grup usaha yang solid, profesional, dan terpercaya. Segitiga melambangkan kestabilan dan arah pertumbuhan yang kuat, sementara warna merah memberi kesan berani, energik, dan penuh semangat.

Selain itu, bagian bawah logo menampilkan tulisan "Pakons Prime Hotel", dengan kombinasi warna merah dan hijau kekuningan. Kata "PAKONS" berwarna merah melanjutkan kesan semangat dan kekuatan, sedangkan kata "Prime" yang berarti unggulan diberi warna hijau kekuningan yang memberi kesan eksklusif dan modern. Kombinasi mempertegas bahwa Pakons Prime Hotel adalah hotel pilihan utama yang menghadirkan layanan terbaik untuk para tamu.

Slogan Perusahaan

"Simplicity with comfortable stay nowadays become new trend of luxury"

Pakons Prime Hotel, mengusung slogan sebagai filosofi inti dalam memberikan pengalaman menginap. Slogan ini menegaskan bahwa kemewahan modern tidak lagi identik dengan kemegahan berlebihan, melainkan berpusat pada kesederhanaan desain yang fungsional, pelayanan yang efisien dan responsif, serta sikap ramah dan personal dari seluruh staf. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang menenangkan dan nyaman, di mana setiap aspek hotel mulai dari arsitektur minimalis hingga interaksi dengan karyawan dirancang untuk memberikan pengalaman "mewah" yang autentik dan berkesan untuk tamu, selaras dengan kebutuhan pasar kontemporer yang menghargai nilai esensial dan kenyamanan prima.

Tata Nilai Perusahaan

Tata Nilai Pakons Prime Hotel mencerminkan prinsip-prinsip dasar yang menjadi pedoman perilaku seluruh karyawan dan manajemen dalam memberikan layanan terbaik:

1. *Profesional*, Menjunjung tinggi profesionalisme dalam pekerjaan.
2. *Accountable*, Dapat dipercaya dan dapat bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah diberikan.
3. *Keep Perform*, Selalu menjaga kualitas dari mulai pekerjaan dan pelayanan kepada pelanggan.
4. *Ownership*, Bekerja dengan rasa saling memiliki.
5. *Nature*, Menjunjung tinggi budaya perusahaan.
6. *Success*, Kesuksesan bagi kami tidak hanya dalam hal keuntungan, tetapi juga kepuasan pelanggan.

Struktur Organisasi Perusahaan

Pakons Prime Hotel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan di Indonesia yang telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 2016 dengan memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 2.1.2 Struktur Organisasi Pakons Prime Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2021)

Berikut merupakan penjelasan untuk masing-masing *Head of Department*:

GM (*General Manager*): pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab penuh atas keseluruhan operasional.

EAM (*Executive Assistant Manager*): tangan kanan *General Manager* untuk mendukung dalam pengambilan keputusan

HRM (*Human Resources Manager*): pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan.

FC (*Financial Controller*): bertanggung jawab atas pengawasan semua aspek keuangan dalam perusahaan, perencanaan anggaran, dan manajemen arus kas.

CA (*Chief Accountant*): penyiapan laporan keuangan pembukuan harian dan memastikan keakuratan catatan keuangan.

FOM (*Front Office Manager*): Melayani tamu saat proses *check-in* dan *check-out*, serta memastikan kepuasan tamu hingga penanganan keluhan.

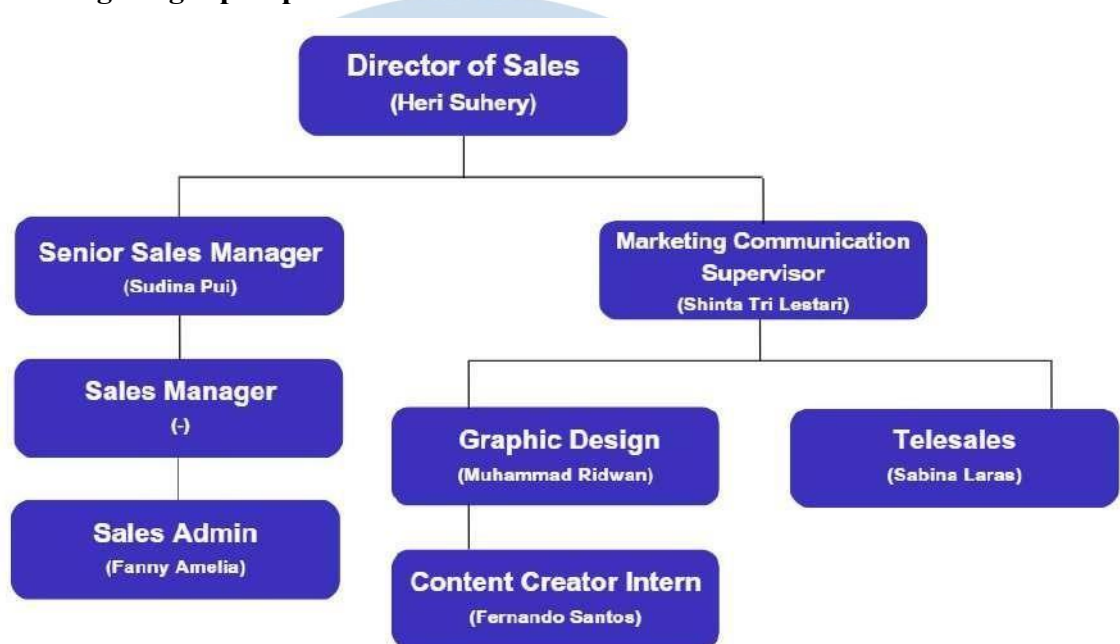
DOS (*Director of Sales*): merancang strategi penjualan untuk meningkatkan pendapatan hotel.

RBM (*Restaurant and Bar Manager*): Mengelola operasional atas pelayanan makanan dan minuman.

Sous Chef: mengatur operasional dapur harian, serta mengawasi persiapan makanan, kebersihan dapur, dan standar resep.

CE (*Chief Engineer*): Menjaga fasilitas hotel tetap dalam kondisi prima dengan pemeliharaan secara berkala perawatan dan operasional teknis mekanikal dan elektrik.

2.2 Ruang Lingkup Departemen



Gambar 2.2 Struktur Departemen Sales dan Marketing (2025)

1. Director of Sales

Memiliki peran untuk mengatur strategi penjualan secara keseluruhan pada hotel, memimpin tim *sales dan marketing* untuk mencapai target pendapatan, mengembangkan dan memelihara hubungan dengan klien korporat dan agen perjalanan, serta mengidentifikasi peluang pasar baru.

2. Marketing Communication Supervisor:

Departemen yang bertanggung jawab atas semua komunikasi pemasaran hotel, termasuk promosi, *branding*, hubungan masyarakat, dan upaya penjualan. Selain itu bertujuan untuk membangun dan mempertahankan citra positif hotel serta menarik tamu.

3. *Graphic Design:*

Bertanggung jawab atas Desain Grafis yang membuat semua materi visual yang digunakan untuk tujuan pemasaran, seperti desain brosur, spanduk, Materi promosi digital untuk media sosial yang bertujuan untuk *branding* visual hotel.

4. *Content Creator Intern:*

Berfokus pada pembuatan konten dan ditempatkan di bawah fungsi Desain Grafis yang bermaksud *Content Creator Intern* berkolaborasi dengan Desain Grafis untuk membuat konten visual dan tekstual untuk platform media sosial, membuat *caption* mengenai produk atau layanan hotel, membuat konten yang mendukung upaya pemasaran, Membantu dalam mengelola sosial media perusahaan dan menghasilkan konten yang berkualitas, Mempelajari proses pembuatan konten dan desain dalam lingkup perhotelan.

5. *Telesales:*

Melakukan penjualan melalui Sosial Media perusahaan, Selain itu, Menawarkan paket kamar atau acara kepada calon tamu atau klien korporat, Menjawab pertanyaan dari calon tamu, bekerja sama dengan tim Marcomm untuk mempromosikan penawaran spesial.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A