

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Mercure Tangerang BSD City merupakan bagian dari jaringan *Mercure Hotels* yang berada di bawah naungan Accor Group, salah satu grup perhotelan terbesar di dunia. Hotel ini resmi dibuka pada Desember 2019 dan sejak itu menjadi salah satu pilihan utama bagi wisatawan bisnis maupun rekreasi di kawasan BSD. Terletak di kawasan strategis dalam wilayah *Central Business District* BSD City, hotel ini dikelilingi berbagai hiburan, pusat bisnis, gaya hidup, serta destinasi kuliner seperti *AEON Mall*, *ICE BSD*, dan *The Breeze*. Dengan kemudahan akses transportasi, hotel ini dapat dicapai dalam waktu sekitar satu jam berkendara dari pusat kota Jakarta dan kurang dari satu jam dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta, sehingga menjadi pilihan akomodasi yang nyaman bagi tamu dari berbagai latar belakang. Mercure Tangerang BSD City memiliki 157 kamar luas dengan desain modern serta dilengkapi berbagai fasilitas unggulan untuk menunjang kenyamanan tamu. Sebagai hotel bintang 4, Mercure menawarkan pengalaman menginap yang trendi dengan standar internasional, menjadikannya destinasi ideal bagi pelancong bisnis maupun wisatawan yang ingin menikmati suasana BSD City (Accor Live Limitless, n.d.)

#### **2.2 Visi Misi Hotel Mercure Tangerang BSD City**

Hotel Mercure BSD City merupakan salah satu unit yang tergabung dalam jaringan Accor Hotels yang merupakan salah satu grup perhotelan terbesar di dunia yang menaungi berbagai merek ternama. Hotel Mercure Tangerang BSD City mempunyai visi serta misi sebagai berikut:

##### **1. VISI**

Mengubah hidup melalui penciptaan masa depan yang penuh percaya diri.

## 2. MISI

Menyediakan lingkungan yang tepat bagi setiap individu untuk percaya pada diri sendiri dan orang lain, serta memberi makna, tujuan, dan nilai dalam hidup mereka.

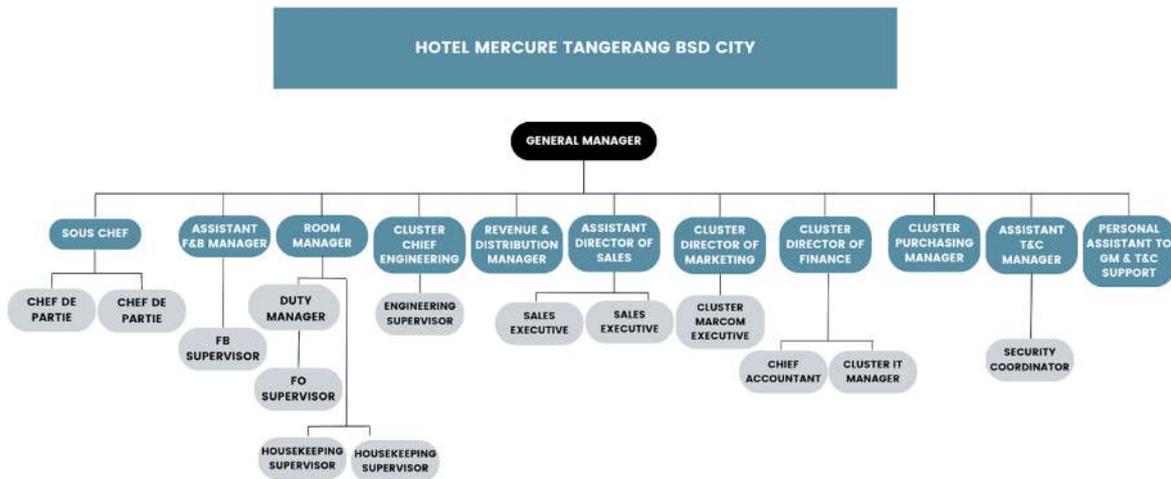
### 2.3 Nilai-Nilai Hotel Mercure Tangerang BSD City

Untuk mencapai visi dan misi, Mercure Tangerang BSD City memiliki nilai yang disebut dengan *FAST TRACK Value*, *FAST TRACK Value* merupakan:

- F : *Friendship*
- A : *Achievement*
- S : *Self worth*
- T : *Trust*
- T : *Thrive*
- R : *Respect*
- A : *Acceptance*
- C : *Confidence*
- K : *Knowledge*

### 2.4 Struktur Organisasi Hotel Mercure Tangerang BSD City

Hotel Mercure Tangerang BSD City adalah hotel bintang 4 yang berada di bawah manajemen Accor dan dipimpin oleh seorang *General Manager* yang memiliki tanggung jawab atas keseluruhan operasional hotel. *General Manager* memiliki peran sentral dalam memastikan seluruh aktivitas operasional berjalan dengan lancar serta sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Tidak hanya bertanggung jawab terhadap kelangsungan bisnis dan mutu pelayanan, *General Manager* juga menjadi penghubung antara standar manajemen *Accor* dan pelaksanaan kebijakan lokal hotel. Dalam konteks ini, kepemimpinan *General Manager* sangat menentukan arah strategis hotel dalam menghadapi persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif, baik dalam hal peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, maupun inovasi dalam pemasaran.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Hotel Mercure Tangerang BSD City

Sumber: Data Internal Perusahaan (2025)

Struktur organisasi hotel ini dirancang secara sistematis untuk memastikan setiap fungsi operasional berjalan efektif, efisien, dan saling terkoordinasi guna memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Gambar 2.1 menunjukkan bahwa masing-masing departemen di Hotel Mercure Tangerang BSD City berada di bawah kepemimpinan seorang *Head of Department (HOD)* yang memiliki peran strategis dalam mendukung operasional hotel secara menyeluruh. Setiap *HOD* bertanggung jawab untuk memastikan kinerja departemen berjalan sesuai dengan standar dan tujuan manajemen.

Pada departemen dapur, posisi *Sous Chef* berperan dalam mengawasi kegiatan operasional harian di area dapur, memastikan kualitas makanan sesuai standar hotel, serta terlibat dalam perencanaan menu dan pengelolaan staf dapur.

Departemen *Food and Beverage* dipimpin oleh *Assistant F&B Manager*, yang bertugas mengelola layanan makanan dan minuman di seluruh outlet hotel, termasuk restoran dan room service. Posisi ini juga bertanggung jawab untuk menjamin kepuasan tamu melalui pelayanan yang profesional.

Di sisi layanan kamar, *Room Manager* bertanggung jawab dalam mengelola keseluruhan operasional front office dan housekeeping. Tugasnya mencakup layanan tamu, penataan kamar, dan koordinasi antarunit guna menciptakan pengalaman menginap yang optimal bagi para tamu.

Pada aspek teknis, *Cluster Chief Engineering* memimpin tim teknisi dalam pemeliharaan fasilitas hotel dan penanganan peralatan teknis. Peran ini penting untuk memastikan bahwa seluruh fasilitas berfungsi secara optimal dan aman digunakan.

Dalam hal strategi harga dan penjualan kamar, *Revenue and Distribution Manager* memiliki peran penting dalam menetapkan strategi pricing, menganalisis data okupansi, serta mengelola saluran distribusi agar pendapatan hotel dapat dimaksimalkan.

Sementara itu, *Assistant Director of Sales* memimpin tim penjualan dalam menjalin relasi dengan klien, menyusun strategi pemasaran penjualan, serta memastikan target pendapatan hotel tercapai sesuai harapan manajemen.

Divisi pemasaran dikelola oleh *Cluster Director of Marketing Communication (MarCom)* yang bertanggung jawab atas pengelolaan citra merek hotel melalui komunikasi strategis, manajemen media sosial, hubungan masyarakat, dan pelaksanaan kampanye promosi.

Pada sektor keuangan, *Cluster Director of Finance* bertanggung jawab atas seluruh aspek pengelolaan keuangan, termasuk penganggaran, penyusunan laporan keuangan, dan pengawasan terhadap seluruh transaksi keuangan hotel.

Untuk memastikan efisiensi logistik dan pengadaan, *Cluster Purchasing Manager* menangani proses pembelian barang dan jasa yang diperlukan hotel, serta menjalin kerja sama dengan pemasok yang terpercaya untuk mendukung operasional.

Selain itu, *Assistant Talent and Culture (TNC) Manager* berperan dalam pengelolaan sumber daya manusia, yang mencakup proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan karyawan, serta pembentukan budaya kerja yang positif di lingkungan hotel.

Terakhir, *Personal Assistant to General Manager and TNC Support* bertugas mendukung kegiatan administratif General Manager. Posisi ini juga membantu pelaksanaan program internal dari divisi Talent and Culture, termasuk pengarsipan dokumen, pengelolaan jadwal, dan koordinasi lintas departemen dalam berbagai kegiatan internal hotel.

Melalui struktur organisasi yang terkoordinasi ini, Hotel Mercure Tangerang BSD City mampu menjaga sinergi antarunit serta memberikan pelayanan yang profesional dan efisien sesuai dengan standar jaringan *Accor*.

