

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat & Profil Perusahaan



*Gambar 2. 1 Logo Mercure Hotel Tangerang BSD City*  
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

#### 2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Mercure Tangerang BSD City merupakan salah satu properti perhotelan yang berada di bawah naungan brand *Mercure Hotels* dari *Accor Group*, salah satu jaringan hotel internasional terbesar di dunia. Kehadiran hotel ini berawal dari perluasan portofolio Accor di wilayah Tangerang Selatan yang pada saat itu berkembang pesat sebagai pusat bisnis baru di kawasan Jabodetabek. Pembangunan hotel dimulai sebagai bagian dari pengembangan kawasan BSD City yang dikenal sebagai kota mandiri dengan fokus pada sektor komersial, pendidikan, dan hunian modern. Melihat potensi besar kawasan tersebut, Accor memutuskan untuk menghadirkan brand Mercure yang dikenal mengusung konsep kenyamanan modern, sentuhan lokal, dan pengalaman menginap yang autentik.

Hotel ini mulai beroperasi sekitar tahun 2019, bertepatan dengan periode ketika kawasan BSD City dipadati oleh aktivitas bisnis, konferensi, dan pameran berskala nasional maupun internasional, khususnya di *Indonesia Convention Exhibition (ICE BSD)*. Kehadiran Mercure Tangerang BSD City

menjawab kebutuhan akomodasi yang berkualitas bagi tamu bisnis, keluarga, wisatawan, serta peserta acara yang membutuhkan hotel dengan standar layanan internasional. Sejak awal dibuka, hotel ini menargetkan diri sebagai akomodasi yang menggabungkan desain modern dengan nuansa lokal serta pelayanan yang hangat sesuai standar Accor.

Seiring berjalananya waktu, Mercure Tangerang BSD City berkembang menjadi salah satu hotel pilihan utama di kawasan BSD. Kehadirannya tidak hanya memberikan pengalaman menginap yang nyaman, tetapi juga berkontribusi terhadap pertumbuhan sektor *hospitality* lokal dengan membuka peluang kerja dan menciptakan ekosistem layanan yang profesional. Hotel ini juga semakin dikenal melalui berbagai kegiatan promosi, program kuliner tematik, serta paket-paket menginap yang dikembangkan untuk mendukung kebutuhan tamu dari berbagai latar belakang.

Selain itu, hotel ini turut memainkan peran dalam mendukung kegiatan komunitas dan program sosial yang selaras dengan nilai-nilai Accor. Beberapa inisiatif dilakukan dalam rangka menciptakan hotel yang inklusif dan berkelanjutan, seperti bekerja sama dengan pemasok lokal, meminimalkan penggunaan plastik sekali pakai, serta menerapkan standar operasional yang ramah lingkungan. Dengan demikian, perjalanan operasional Mercure Tangerang BSD City sejak didirikan hingga saat ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam menghadirkan layanan perhotelan berkualitas, relevan, dan adaptif terhadap kebutuhan pasar yang terus berkembang.

## 2.1.2 Profil Perusahaan



Gambar 2. 2 Mercure Hotel Tangerang BSD City  
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

Mercure Tangerang BSD City merupakan hotel bintang empat yang berada di Jl. Edutown CBD 55, Kavling Lot II No. 8, BSD City, Pagedangan, Tangerang. Sebagai bagian dari jaringan *Accor Hotels*, hotel ini mengusung standar internasional dalam hal kenyamanan, pelayanan, dan fasilitas yang ditawarkan kepada para tamu. Lokasinya yang strategis menjadikannya pilihan ideal bagi tamu yang membutuhkan akses cepat ke pusat perbelanjaan, kawasan perkantoran, hingga tempat hiburan dan rekreasi di BSD City. Beberapa fasilitas publik terdekat antara lain *AEON Mall BSD*, *The Breeze*, *Digital Hub*, *Green Office Park*, serta *Indonesia Convention Exhibition (ICE BSD)*.

Dari sisi fasilitas, hotel ini menyediakan ragam layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu dari berbagai kalangan. Mercure Tangerang BSD City memiliki 157 kamar dengan berbagai tipe kamar mulai dari *Superior*, *Deluxe*, *Privilege*, hingga *Suite*, yang masing-masing dilengkapi dengan desain modern, fasilitas ramah keluarga, dan kenyamanan yang mendukung pengalaman menginap yang optimal. Hotel ini juga memiliki kolam renang outdoor, pusat kebugaran, restoran dengan konsep kuliner internasional dan

lokal, ruang serbaguna, serta fasilitas meeting room berjumlah 9 ruangan yang berkapasitas kecil hingga besar yang dapat digunakan untuk kegiatan bisnis maupun acara sosial. Fasilitas Wi-Fi berkecepatan tinggi tersedia di seluruh area hotel untuk mendukung kebutuhan tamu yang memerlukan koneksi stabil.

Sebagai bagian dari *Accor Group*, Mercure Tangerang BSD City menerapkan standar operasional yang konsisten dengan nilai-nilai Accor seperti pelayanan ramah, profesionalisme, keamanan, serta keberlanjutan. Accor memiliki filosofi “Heartist®,” yaitu menjadikan setiap karyawan sebagai individu yang melayani dengan hati, kreativitas, dan empati. Filosofi ini diterapkan pula di Mercure BSD City, di mana karyawan didorong untuk memberikan pengalaman pelayanan yang tulus kepada tamu. Selain itu, hotel ini mendukung upaya keberlanjutan melalui program-program lingkungan dan sosial, seperti pengurangan limbah, pemanfaatan produk lokal, serta menciptakan ruang kerja yang inklusif bagi seluruh karyawan.

Dalam operasionalnya, hotel ini memiliki struktur organisasi yang profesional dan terstandardisasi. Setiap departemen memiliki peran yang saling terintegrasi untuk memastikan kelancaran operasional harian. Beberapa departemen tersebut meliputi *Front Office, Admin & General, Housekeeping, Food & Beverage, Sales & Marketing, Finance, Engineering, serta People & Culture/HRD*. Departemen *People & Culture/HRD* berperan penting dalam pengelolaan sumber daya manusia, termasuk rekrutmen, pelatihan, administrasi personalia, dan pemeliharaan budaya kerja yang positif.

Dengan karakteristik tersebut, Mercure Tangerang BSD City tidak hanya menjadi tempat menginap, tetapi juga sebuah institusi yang terus berkembang dalam dunia perhotelan. Reputasinya sebagai hotel modern, nyaman, dan berstandar internasional menjadikannya sebagai salah satu hotel terkemuka di kawasan BSD City. Perusahaan ini terus berinovasi dan melakukan peningkatan layanan untuk menjawab kebutuhan pasar, sekaligus berkomitmen untuk memberikan pengalaman bermakna bagi setiap tamu yang datang.

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan

NO	HARI	ABSEN MASUK	ABSEN KELUAR
1	SENIN	8.30	17.30
2	SELASA	8.30	17.30
3	RABU	8.30	17.30
4	KAMIS	8.30	17.30
5	JUMAT	8.30	17.30

Sumber : Peneliti, (2025)

### 2.1.1 Visi Misi

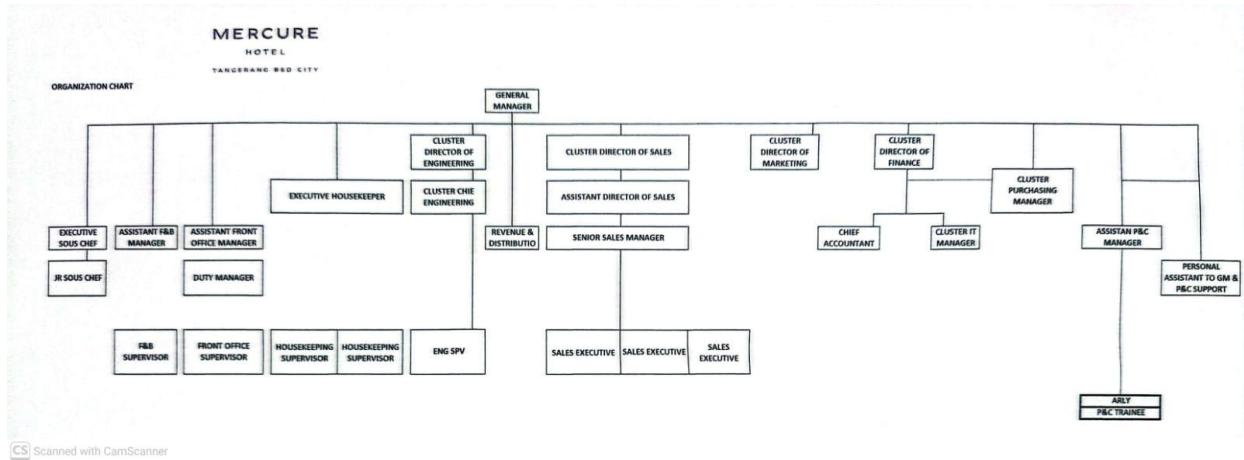
#### Visi:

Visi Accor berpusat pada upaya untuk **mewujudkan sektor perhotelan yang lebih bertanggung jawab serta peduli terhadap dampak lingkungan dan kesejahteraan semua orang.**

#### Misi:

Misi utama Accor adalah **mempertemukan berbagai latar belakang budaya, memberikan pandangan baru tentang dunia, dan secara konsisten menghadirkan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi para tamu.**

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Mercure Hotel Tangerang BSD City

Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

### 1. General Manager (GM)

*General Manager* merupakan pucuk pimpinan yang memegang kendali penuh atas seluruh kegiatan operasional hotel. *GM* bertanggung jawab dalam membuat keputusan strategis, menentukan arah bisnis hotel, serta memastikan seluruh standar yang ditetapkan oleh Accor Hotels diterapkan secara konsisten. Selain memimpin seluruh departemen, *GM* juga menjadi pihak yang menjembatani kepentingan pemilik hotel (*owner*) dengan jaringan Accor sebagai pengelola. Dalam menjalankan tugasnya, *GM* harus mampu menjaga stabilitas finansial hotel, tingkat okupansi, kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu. *GM* juga memiliki kewenangan dalam menetapkan kebijakan internal, mengawasi implementasi standar layanan, dan memastikan kesiapan hotel dalam menghadapi audit operasional.

### 2. People & Culture / Human Resources & Security Departement

Departemen *People & Culture/HRD* merupakan jantung dari pengelolaan sumber daya manusia di hotel. Dalam industri perhotelan, SDM memegang peran besar sebagai ujung tombak pelayanan sehingga *HR* bertanggung jawab

memastikan kualitas, kompetensi, dan kesejahteraan setiap karyawan. Tugasnya mencakup perencanaan tenaga kerja, proses rekrutmen dan seleksi, penyusunan kontrak, manajemen data personalia, pengelolaan absensi, hingga evaluasi kinerja karyawan. *HR* juga menyelenggarakan pelatihan reguler sebagai bagian dari Learning & Development untuk memastikan karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan standar Accor. Selain aspek administrasi, *People & Culture/HRD* berfokus pada pembentukan budaya kerja positif, penanganan konflik internal, dan peningkatan hubungan kerja antara karyawan dan manajemen. Bagi *trainee*, departemen ini memberikan pengalaman luas dalam memahami bagaimana *HR* berperan langsung dalam menjaga kelancaran operasional hotel.

Departemen keamanan berperan menjaga keselamatan tamu, karyawan, dan aset hotel. Mereka bertanggung jawab mengawasi *CCTV*, melakukan patroli area, memeriksa kendaraan yang keluar-masuk, serta menangani situasi darurat seperti evakuasi atau kebakaran. Keamanan hotel merupakan salah satu aspek yang sangat penting, terutama untuk menjamin perlindungan data tamu dan kelancaran operasional tanpa risiko gangguan. *Security* bekerja sesuai standar keamanan Accor yang mencakup protokol keselamatan internasional.

### 3. *Front Office Department*

*Front Office* merupakan salah satu departemen yang berperan langsung dalam menciptakan kesan pertama bagi setiap tamu yang datang. Departemen ini meliputi *Reception*, *Guest Service Agent*, *Concierge*, dan *Reservation Team*. *FO* bertanggung jawab terhadap proses *check-in* dan *check-out*, pengelolaan reservasi, pelayanan informasi, hingga penanganan keluhan tamu. Setiap staf *FO* dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang sangat baik, cepat dalam berpikir, serta mampu memberikan solusi yang tepat bagi kebutuhan tamu. Selain itu, *FO* juga berkoordinasi dengan *Housekeeping* mengenai ketersediaan kamar serta dengan *Sales & Marketing* untuk kebutuhan pemesanan korporat.

Karena menjadi pusat informasi, *FO* juga sering menangani tamu *VIP* dan memastikan kebutuhan mereka terpenuhi sesuai standar Mercure.

#### 4. *Housekeeping Department*

*Housekeeping* merupakan departemen yang memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel. Departemen ini mengelola kebersihan kamar tamu, area publik, ruang meeting, serta memastikan ketersediaan linen yang bersih setiap hari. *Housekeeping* juga melakukan pemeriksaan kondisi kamar, mengganti amenities, dan menjaga inventaris perlengkapan kebersihan. Selain tugas operasional, *Housekeeping* berperan penting dalam menentukan status kamar yang siap ditempati (*room status*), yang dilaporkan setiap hari kepada *Front Office*. Proses ini sangat penting karena kesalahan informasi dapat mengganggu pengalaman tamu. Departemen ini juga menjalankan program *Lost & Found* dan memastikan setiap barang tamu ditangani dengan standar keamanan yang ketat.

#### 5. *F&B Service Department*

Departemen *Food & Beverage* bertanggung jawab atas seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penyajian makanan dan minuman. Lingkupnya mencakup restoran, bar, ruang makan karyawan, banquet hall, serta layanan makan dalam kamar (*room service*). Setiap kegiatan pelayanan *F&B* dilakukan berdasarkan standar profesional untuk memastikan kualitas dan keamanan makanan. *F&B Service* bekerja sama dengan tim Kitchen untuk penyusunan menu, koordinasi event, serta penyiapan makanan untuk tamu *VIP*. Di hotel seperti Mercure, *F&B* sering menjadi ujung tombak pemasaran melalui promosi buffet, event tematik, atau pesta perusahaan. Departemen ini juga berperan dalam menciptakan suasana restoran yang nyaman dan memastikan alur pelayanan berjalan cepat, sopan, dan efisien.

## 6. *Food & Beverage Product Department*

Kitchen Department dipimpin oleh *Executive Chef* yang bertanggung jawab atas seluruh aktivitas pengolahan makanan di hotel. Departemen ini memiliki beberapa sub-unit seperti *Hot Kitchen*, *Cold Kitchen*, *Pastry*, dan *Steward*. *Kitchen* bertugas menyiapkan hidangan untuk restoran, *event*, *room service*, hingga kebutuhan khusus tamu seperti makanan vegetarian atau alergi tertentu. Dalam operasionalnya, dapur hotel harus mematuhi standar kebersihan dan keamanan pangan yang ketat, mulai dari pemilihan bahan baku, proses penyimpanan, hingga penyajian. Selain memasak, *Chef* juga melakukan inovasi menu sesuai tren kuliner dan preferensi tamu. *Kitchen* menjadi salah satu departemen paling dinamis karena bekerja dengan waktu yang ketat dan memerlukan koordinasi tinggi antar staf.

## 7. *Sales & Marketing (S&M) Department*

*Sales & Marketing* merupakan departemen yang memastikan hotel memiliki tingkat okupansi yang stabil melalui berbagai strategi pemasaran dan penjualan. *S&M* bertugas membangun hubungan dengan perusahaan, komunitas, event organizer, serta agen perjalanan. Departemen ini menyusun paket promosi, melakukan riset pasar, dan mengembangkan strategi digital marketing melalui media sosial. Selain itu, *S&M* bertanggung jawab menyusun penawaran meeting, wedding package, serta event lain yang dapat meningkatkan revenue hotel. Departemen ini juga bekerja sama dengan operasional hotel untuk memastikan setiap event berjalan sesuai ekspektasi klien. Peran *Sales & Marketing* sangat penting dalam menjaga daya saing hotel di tengah banyaknya pilihan akomodasi di kawasan BSD City.

## 8. *Finance & Accounting, Purchasing, IT Departement*

Departemen *Finance & Accounting* mengelola seluruh kegiatan keuangan hotel, termasuk pencatatan transaksi, penyusunan laporan keuangan,

pengawasan biaya operasional, serta memastikan kepatuhan terhadap kebijakan audit internal Accor. *Finance* juga mengelola pembayaran *vendor*, penagihan kepada klien korporat, rekonsiliasi kas harian, hingga perhitungan gaji karyawan bekerja sama dengan *HR*. Setiap transaksi hotel harus dicatat secara akurat untuk menghindari kesalahan finansial. Departemen ini juga memiliki peran strategis dalam perencanaan anggaran tahunan dan menentukan kebijakan pengendalian biaya yang efisien.

Departemen *Purchasing* juga tergabung dalam *F&A*, bertugas mengelola pengadaan barang dan kebutuhan operasional hotel. Mereka berhubungan dengan pemasok lokal maupun internasional, melakukan kontrol kualitas barang, dan memastikan setiap pembelian sesuai budget yang disetujui. *Purchasing* berkoordinasi erat dengan *Kitchen*, *Housekeeping*, *Engineering*, dan *F&B* untuk memastikan persediaan selalu mencukupi.

#### 9. *Engineering Department*

*Engineering* bertanggung jawab terhadap pemeliharaan seluruh sistem teknis hotel, seperti listrik, AC, ventilasi, plumbing, generator, lift, serta keamanan bangunan. Departemen ini memastikan setiap fasilitas dalam kondisi baik agar tamu mendapatkan pengalaman menginap yang aman dan nyaman. *Engineering* juga melakukan inspeksi rutin, perbaikan darurat, dan pemeliharaan berkala terhadap seluruh perangkat hotel. Dalam kondisi tertentu seperti mati listrik, kebocoran, atau kerusakan fasilitas, *Engineering* harus bergerak cepat agar operasional hotel tidak terganggu.