

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Pakons Prime Hotel Tangerang

Sumber: Data Perusahaan (2026)

Pakons Prime Hotel merupakan salah satu hotel yang bergerak di bidang jasa perhotelan dan berlokasi di wilayah strategis Tangerang. Hotel ini didirikan pada tahun 2017 sebagai bentuk respon terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akomodasi yang nyaman, modern, dan memiliki pelayanan yang berkualitas, khususnya di kawasan Tangerang yang terus berkembang sebagai pusat bisnis dan aktivitas ekonomi.

Pendirian Pakons Prime Hotel dilatarbelakangi oleh peluang besar dalam industri perhotelan yang sejalan dengan pertumbuhan sektor bisnis, pariwisata, serta mobilitas masyarakat di wilayah tersebut. Melihat kondisi tersebut, pihak manajemen berinisiatif untuk membangun sebuah hotel yang tidak hanya menyediakan tempat menginap, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang profesional dan memuaskan bagi para tamu.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.1 Gedung Pakons Prime Hotel Tangerang

Sumber: Data Perusahaan (2026)

Proses pendirian hotel ini diawali dengan perencanaan yang matang, mulai dari pemilihan lokasi yang strategis, perancangan konsep bangunan yang modern, hingga penyusunan sistem operasional yang terstruktur. Selain itu, dalam tahap awal pengembangan, pihak manajemen juga melakukan perekrutan tenaga kerja yang kompeten di bidangnya untuk mendukung operasional hotel. Dengan adanya perencanaan dan pengelolaan yang baik, Pakons Prime Hotel berhasil berdiri dan mulai beroperasi sebagai salah satu hotel yang mampu bersaing di

industri perhotelan. Sejak mulai beroperasi, Pakons Prime Hotel terus mengalami perkembangan, baik dari segi fasilitas maupun kualitas pelayanan. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas seperti kamar yang nyaman, ruang pertemuan, serta layanan pendukung lainnya yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu, baik untuk keperluan bisnis maupun rekreasi.

Dalam perjalanannya, Pakons Prime Hotel juga terus berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peran Departemen Human Resource, yang bertanggung jawab dalam proses rekrutmen, pelatihan, serta pengembangan karyawan. Hal ini dilakukan agar setiap karyawan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hingga saat ini, Pakons Prime Hotel terus berkembang dan berkomitmen untuk menjadi salah satu hotel pilihan bagi masyarakat. Dengan mengutamakan pelayanan yang berkualitas serta didukung oleh tenaga kerja yang profesional, hotel ini diharapkan dapat terus memberikan kontribusi positif dalam industri perhotelan, khususnya di wilayah Tangerang dan sekitarnya.

2.1.1 Visi Misi

Pakons Prime Hotel memiliki visi untuk menjadi salah satu hotel lokal terbaik di Indonesia *“Making one of the best local hotels in Indonesia”*. Visi tersebut menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan serta meningkatkan kualitas perusahaan agar mampu bersaing dalam industri perhotelan. Melalui visi tersebut, perusahaan berupaya menciptakan pelayanan yang profesional, fasilitas yang nyaman, dan pengalaman menginap yang memuaskan bagi setiap tamu yang datang.

Untuk mendukung tercapainya visi perusahaan, Pakons Prime Hotel memiliki misi yaitu memberikan pelayanan dan perhatian terbaik kepada pelanggan dengan motto *“We Serve and Care”*. Misi tersebut mencerminkan bahwa perusahaan mengutamakan kualitas pelayanan dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam industri hospitality, pelayanan yang baik menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan

pelanggan sehingga seluruh karyawan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan tamu.

2.1.2 CORE VALUE

Pakons Prime Hotel menerapkan beberapa core value yang menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam menjalankan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Core value tersebut diterapkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang profesional, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendukung kelancaran operasional hotel. Berikut core value yang diterapkan di Pakons Prime Hotel meliputi

1. Integrity

Pada Pakons Prime Hotel, nilai integrity diterapkan melalui sikap jujur, disiplin, dan tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan aturan perusahaan. Setiap karyawan dituntut untuk menjaga etika kerja, menjaga kepercayaan perusahaan dan pelanggan, serta melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab. Penerapan integrity juga terlihat melalui kebijakan perusahaan terkait ethics and compliance seperti anti-corruption policy, anti-discrimination policy, dan guest data confidentiality yang bertujuan menjaga profesionalisme dan kepercayaan dalam lingkungan kerja hotel. Professionalism

2. Professionalism

Nilai *professionalism* di Pakons Prime Hotel diterapkan melalui standar kerja yang profesional, disiplin, dan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Karyawan diwajibkan menjaga penampilan, grooming, serta sikap kerja yang baik saat melayani pelanggan. Selain itu, perusahaan juga menerapkan standar seragam kerja dan grooming standards untuk seluruh departemen agar karyawan mampu menciptakan citra profesional dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel. Teamwork

3. Service Excellence

Pada Pakons Prime Hotel, Service Excellence diterapkan melalui pemberian pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan mengutamakan keramahan, kepedulian, dan respons yang cepat terhadap kebutuhan tamu. Perusahaan menerapkan prinsip pelayanan 3S yaitu *Smile, Greet, dan Salute* sebagai standar pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, perusahaan juga menggunakan metode *L.E.A.R.N* dalam menangani keluhan pelanggan agar setiap permasalahan tamu dapat diselesaikan secara profesional dan tepat.

4. *Teamwork*

Nilai teamwork di Pakons Prime Hotel diterapkan melalui kerja sama antar departemen dalam mendukung operasional hotel. Setiap departemen seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Engineering*, dan *Human Resource* saling bekerjasama untuk menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dengan adanya teamwork yang baik, kegiatan operasional hotel dapat berjalan secara lebih efektif, efisien, dan terkoordinasi dengan baik.

5. *Continuous Improvement*.

Pada Pakons Prime Hotel, nilai *continuous improvement* diterapkan melalui upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan sumber daya manusia secara berkelanjutan. Perusahaan secara rutin melakukan pelatihan, *induction training*, evaluasi kerja, serta pengembangan standar pelayanan agar mampu mengikuti perkembangan industri hospitality yang semakin kompetitif. Peningkatan kualitas tersebut dilakukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan kualitas operasional hotel.

6. *Respect*

Nilai respect diterapkan di Pakons Prime Hotel melalui sikap saling menghargai antar karyawan maupun kepada pelanggan. Perusahaan mengajarkan seluruh karyawan untuk memperlakukan orang lain dengan sopan, ramah, dan adil tanpa membedakan latar belakang. Penerapan nilai respect juga terlihat melalui kebijakan anti-harassment dan anti-discrimination policy yang diterapkan perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan kondusif bagi seluruh karyawan maupun pelanggan hotel.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Pakons Prime Hotel memiliki struktur organisasi yang disusun secara sistematis untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan. Struktur organisasi tersebut menunjukkan pembagian tugas, tanggung jawab, serta hubungan kerja antar departemen dalam menjalankan kegiatan operasional hotel. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas setiap bagian perusahaan dapat bekerja secara terkoordinasi sehingga pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan sesuai *standar operasional prosedur (SOP)*.

2.2.4. Human Resource Department

Departemen Human Resource dipimpin oleh *Human Resource Manager* yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia di hotel. Departemen ini memiliki peran penting dalam proses rekrutmen, seleksi karyawan, administrasi kepegawaian, pengelolaan absensi, payroll, pelatihan, serta pengembangan karyawan.

Pada departemen ini terdapat *Human Resource Admin* yang membantu kegiatan administrasi karyawan dan pengelolaan dokumen perusahaan. Selain itu terdapat bagian Security dan DW Security yang bertugas menjaga keamanan hotel, tamu, karyawan, serta lingkungan perusahaan agar tetap aman dan kondusif. Departemen Human Resource memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan hotel karena sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam industri hospitality.

2.2.5. Accounting Department

Accounting Department dipimpin oleh *Chief Accounting* yang bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan perusahaan. Departemen ini memiliki tugas melakukan pencatatan transaksi keuangan, pengelolaan laporan keuangan, audit, pengawasan biaya operasional, dan pengelolaan pembayaran perusahaan. Pada departemen ini terdapat beberapa bagian seperti:

- *Cost Control* yang bertugas mengontrol pengeluaran perusahaan.
- *Account Payable/General Cashier* yang bertanggung jawab dalam pembayaran dan pengelolaan kas perusahaan.
- *Income Audit/Account Receivable* yang mengelola pemasukan dan piutang perusahaan.
- *General Admin* yang membantu administrasi operasional departemen *accounting*.

2.2.6. IT Supervisor

IT Supervisor bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem teknologi dan jaringan komputer hotel. Bagian ini membantu memastikan sistem operasional hotel seperti internet, sistem reservasi, komputer, dan perangkat digital lainnya dapat berjalan dengan baik untuk mendukung operasional perusahaan.

2.2.7. Sales and Marketing Department

Departemen *Sales and Marketing* dipimpin oleh *Assistant Director of Sales* yang memiliki tanggung jawab dalam kegiatan pemasaran dan penjualan hotel. Departemen ini bertugas meningkatkan penjualan kamar, meeting room, ballroom, serta promosi hotel kepada pelanggan maupun perusahaan. Pada departemen ini terdapat: Sales Manager, *Sales Executive*, Telesales, Design Graphic. Bagian tersebut bekerja sama dalam melakukan promosi, menjalin hubungan dengan pelanggan, serta meningkatkan okupansi hotel. Departemen ini sangat penting dalam meningkatkan pendapatan perusahaan dan menghadapi persaingan bisnis perhotelan.

2.2.8. Front Office Department

Front Office Department dipimpin oleh Front Office Manager/Assistant Front Office Manager. Departemen ini merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan tamu hotel karena bertugas melayani reservasi, check-in, check-out, serta memberikan informasi kepada pelanggan. Pada departemen ini terdapat: Front Desk Agent, DW Front Desk Agent, DW Bell Driver. Front Office menjadi wajah utama hotel karena pelayanan pertama yang diterima pelanggan berasal dari departemen ini. Oleh karena itu, karyawan Front Office dituntut memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan yang baik.

2.2.9. Food and Beverage Department

Food and Beverage Department dipimpin oleh Food and Beverage Manager yang bertanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman di hotel. Departemen ini terbagi menjadi bagian kitchen dan restaurant service. Kitchen Section, Pada bagian kitchen terdapat: *Executive Sauce Chef*, *Sauce Chef*, *CDP (Chef de Partie)*, Cook Staff, DW Cook. Bagian kitchen bertugas mengolah makanan dan memastikan kualitas makanan sesuai standar hotel.

Restaurant and Banquet Section, Pada bagian restaurant dan banquet terdapat: Restaurant Banquet Manager, F&B Supervisor, F&B Captain, Waiters, DW Waiters. Bagian ini bertanggung jawab melayani pelanggan di restoran maupun kegiatan banquet seperti

meeting, seminar, dan acara pernikahan. Departemen Food and Beverage memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan makanan dan minuman kepada tamu hotel.

2.2.10. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department dipimpin oleh *Executive Housekeeper* yang bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel. Departemen ini memastikan seluruh kamar dan area hotel tetap bersih, rapi, dan nyaman digunakan pelanggan. Pada departemen ini terdapat: Supervisor Housekeeper, Room Attendant, Public Area, Gardener. Room Attendant bertugas membersihkan dan merapikan kamar tamu, Public Area menjaga kebersihan area umum hotel, sedangkan Gardener bertanggung jawab merawat taman dan lingkungan hotel. Departemen Housekeeping sangat penting karena kebersihan hotel menjadi salah satu faktor utama kepuasan pelanggan.

2.2.11. *Engineering Department*

Engineering Department dipimpin oleh *Chief Engineering* yang bertanggung jawab dalam pemeliharaan fasilitas dan peralatan hotel. Departemen ini memastikan seluruh fasilitas hotel seperti listrik, air, AC, elevator, dan peralatan operasional lainnya dapat berfungsi dengan baik. Pada departemen ini terdapat: General Maintenance, DW General Maintenance. Departemen Engineering memiliki peran penting dalam menjaga kenyamanan dan keamanan fasilitas hotel agar operasional perusahaan dapat berjalan tanpa hambatan.