

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera merupakan bagian dari jaringan perhotelan internasional Accor yang berasal dari Prancis. Accor didirikan pada tahun 1967 dan telah berkembang menjadi salah satu grup perhotelan terbesar di dunia dengan berbagai brand yang tersebar di berbagai negara. Salah satu brand yang dimiliki oleh Accor adalah Mercure, yang berada pada kategori midscale dan dikenal dengan konsep yang menggabungkan standar internasional dengan sentuhan lokal di setiap propertinya.



Gambar 2.1 Logo Mercure Serpong Alam Sutera

Brand Mercure pertama kali diperkenalkan pada tahun 1973 dan terus berkembang hingga memiliki ratusan hotel di berbagai negara. Konsep utama dari Mercure adalah menghadirkan pengalaman menginap yang mencerminkan karakter dan budaya lokal di setiap lokasi hotel, sehingga memberikan pengalaman yang unik bagi setiap tamu.

Seiring dengan perkembangan industri perhotelan di Indonesia, Accor turut memperluas jaringannya dengan menghadirkan berbagai hotel di kota-kota besar, termasuk di kawasan Tangerang Selatan. Hotel Mercure Serpong Alam Sutera didirikan untuk memenuhi kebutuhan akomodasi di kawasan Alam Sutera yang berkembang sebagai pusat bisnis, hunian, dan gaya hidup.

Dengan lokasi yang strategis serta dukungan dari jaringan internasional Accor, Hotel Mercure Serpong Alam Sutera terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar global, sekaligus menyesuaikan dengan kebutuhan pasar lokal. Seiring berjalannya waktu, hotel ini juga terus mengembangkan strategi pemasaran dan penjualan untuk meningkatkan daya saing di industri perhotelan yang semakin kompetitif.



Gambar 2.2 Mercure Hotel Serpong Alam Sutera

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi di kawasan Alam Sutera, Tangerang Selatan. Hotel ini berada di bawah naungan grup perhotelan internasional Accor dan termasuk dalam brand Mercure yang dikenal dengan konsep midscale serta mengedepankan perpaduan antara standar pelayanan internasional dan sentuhan lokal.

Berlokasi di area yang strategis, Hotel Mercure Serpong Alam Sutera memiliki akses yang mudah menuju berbagai pusat bisnis, perkantoran, serta pusat perbelanjaan di kawasan Alam Sutera dan sekitarnya. Hal ini menjadikan hotel ini sebagai salah satu pilihan akomodasi bagi tamu bisnis maupun tamu yang berkunjung untuk keperluan rekreasi.

Dalam mendukung kebutuhan tamu, Hotel Mercure Serpong Alam Sutera menyediakan berbagai fasilitas yang cukup lengkap. Fasilitas tersebut meliputi kamar dengan berbagai tipe, restoran, ruang pertemuan (meeting room), ballroom, kolam renang, serta fasilitas pendukung lainnya. Selain itu, hotel ini juga menyediakan layanan yang menunjang kegiatan bisnis seperti meeting dan event, sehingga banyak digunakan oleh perusahaan maupun instansi untuk berbagai keperluan.

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera melayani berbagai segmen pasar, mulai dari tamu individu, keluarga, hingga tamu korporat. Oleh karena itu, strategi yang diterapkan oleh pihak hotel, khususnya Departemen Sales & Marketing, disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing segmen pasar.

Dalam struktur organisasinya, Hotel Mercure Serpong Alam Sutera memiliki beberapa departemen utama, seperti Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, Human Resources, serta Sales & Marketing. Setiap departemen memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan.

Sebagai bagian dari jaringan Accor, Hotel Mercure Serpong Alam Sutera juga menerapkan standar operasional dan pelayanan yang telah ditetapkan secara global. Hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan serta memastikan kepuasan tamu selama menginap. Dengan dukungan fasilitas, lokasi strategis, serta penerapan strategi pemasaran dan penjualan yang tepat, hotel ini terus berupaya meningkatkan daya saing di industri perhotelan.

Selama pelaksanaan kerja magang di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, penulis mengikuti jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Jam kerja tersebut disesuaikan dengan operasional Departemen Sales & Marketing yang umumnya berlangsung pada hari kerja (weekday). Namun, dalam kondisi tertentu seperti pelaksanaan event atau kegiatan khusus, penulis juga mengikuti jadwal kerja di luar hari kerja. Berikut merupakan rincian waktu pelaksanaan kerja magang yang dijalankan oleh penulis:

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan

No.	Hari	Absen Masuk	Absen Keluar
1.	Senin	08:30	17:30
2.	Selasa	08:30	17:30
3.	Rabu	08:30	17:30
4.	Kamis	08:30	17:30
5.	Jumat	08:30	17:30
6.	Sabtu	Mengikuti rangkaian acara (jika ada <i>event</i>)	Mengikuti rangkaian acara (jika ada <i>event</i>)
7.	Minggu	Mengikuti rangkaian acara (jika ada <i>event</i>)	Mengikuti rangkaian acara (jika ada <i>event</i>)

2.2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Accor:

Menjadi grup perhotelan terdepan di dunia yang menghadirkan pengalaman hospitality yang inovatif, berkelanjutan, dan berfokus pada manusia (people-oriented), baik bagi tamu, karyawan, maupun mitra bisnis.

b. Misi Accor:

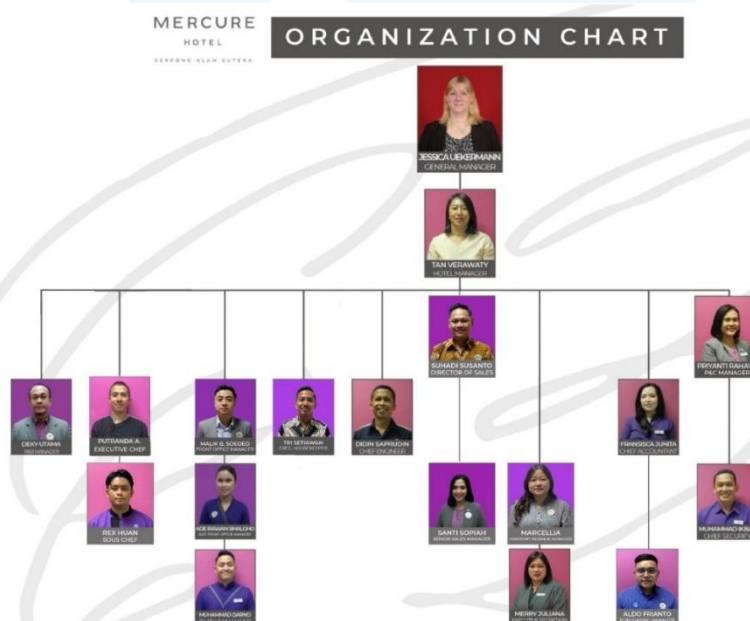
Accor memiliki misi untuk memberikan pengalaman menginap yang berkualitas tinggi melalui layanan yang konsisten dan berstandar internasional, dengan mengedepankan inovasi, keberagaman, serta keberlanjutan. Dalam menjalankan misinya, Accor berfokus pada beberapa aspek utama, yaitu:

1. Memberikan pengalaman tamu yang berkesan melalui pelayanan yang personal, ramah, dan profesional.
2. Mengembangkan inovasi dalam hospitality dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan.

3. Menjunjung tinggi keberlanjutan (sustainability) melalui berbagai inisiatif ramah lingkungan dan tanggung jawab sosial.
4. Menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan suportif bagi seluruh karyawan.
5. Membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan mitra bisnis melalui kepercayaan dan kualitas layanan.

2.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Mercure Hotel Serpong Alam Sutera menerapkan struktur organisasi yang disusun untuk mendukung kelancaran operasional hotel serta meningkatkan koordinasi antar departemen. Dalam struktur organisasi tersebut, setiap departemen memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing yang saling berkaitan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi hotel dipimpin oleh General Manager yang bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan operasional hotel. Dalam menjalankan tugasnya, General Manager dibantu oleh Hotel Manager serta beberapa kepala departemen yang

memimpin divisi operasional maupun administratif hotel, seperti Front Office, Food & Beverage, Housekeeping, Engineering, Sales & Marketing, Accounting, People & Culture, Purchasing, dan Security.

1. **General Manager (GM)**

General Manager merupakan pimpinan tertinggi yang memiliki tanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional hotel. Pada Mercure Hotel Serpong Alam Sutera, General Manager berperan dalam memastikan setiap departemen dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar operasional hotel. Selain itu, General Manager juga bertugas dalam pengambilan keputusan, menjaga kualitas pelayanan hotel, serta melakukan pengawasan terhadap jalannya operasional agar tetap berjalan dengan baik dan efisien.

2. **Sales & Marketing Department**

Sales & Marketing Department merupakan departemen yang memiliki peran penting dalam kegiatan pemasaran dan peningkatan penjualan hotel. Departemen ini bertanggung jawab untuk memperkenalkan produk hotel kepada masyarakat serta menjaga hubungan baik dengan pelanggan maupun relasi bisnis hotel.

Pada departemen ini terdapat beberapa bagian seperti Sales, Marketing Communication, dan Reservation. Tim Sales bertugas menawarkan kamar, meeting room, ballroom, serta berbagai kebutuhan event kepada corporate, government, travel agent, maupun tamu individu. Selain itu, tim ini juga bertanggung jawab dalam mencari peluang kerja sama untuk meningkatkan pendapatan hotel.

Bagian Marketing Communication bertugas membantu aktivitas promosi hotel melalui media sosial, pembuatan desain promosi, dokumentasi kegiatan hotel, serta mendukung pelaksanaan event dan kerja sama dengan influencer atau media partner. Divisi ini juga berperan dalam menjaga image hotel melalui aktivitas digital marketing dan publikasi.

Sementara itu, Tim Reservation bertanggung jawab dalam menangani pemesanan kamar tamu, memberikan informasi terkait produk hotel, serta membantu koordinasi reservasi dengan departemen lainnya agar kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan baik.

3. **Food & Beverage Department**

Food & Beverage Department bertanggung jawab atas seluruh operasional makanan dan minuman di hotel, seperti restoran, room service, dan banquet. Departemen ini memastikan kualitas makanan, pelayanan, dan kebersihan tetap terjaga sesuai standar hotel. Selain itu, departemen ini juga menangani berbagai kebutuhan acara seperti meeting, gathering, buffet, dan wedding yang diadakan di hotel.

4. **Front Office Department**

Front Office Department merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, terutama dalam proses check-in, check-out, reservasi, serta pemberian informasi mengenai hotel. Departemen ini menjadi bagian pertama yang memberikan pelayanan kepada tamu sehingga memiliki peran penting dalam membentuk kesan pertama terhadap hotel. Selain itu, Front Office juga bertugas menangani keluhan tamu dan membantu kebutuhan tamu selama menginap.

5. **Housekeeping Department**

Housekeeping Department bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area hotel, baik kamar tamu maupun area umum lainnya. Departemen ini memastikan seluruh area hotel tetap bersih, rapi, dan siap digunakan oleh tamu. Selain itu, Housekeeping juga mengatur kebutuhan linen dan perlengkapan kamar serta berkoordinasi dengan Front Office terkait kesiapan kamar tamu.

6. **Engineering Department**

Engineering Department bertanggung jawab atas pemeliharaan fasilitas dan peralatan hotel, seperti listrik, AC, jaringan air, dan fasilitas teknis lainnya.

Departemen ini memiliki peran penting dalam memastikan seluruh fasilitas hotel dapat berfungsi dengan baik sehingga operasional hotel dapat berjalan lancar dan kenyamanan tamu tetap terjaga.

7. Accounting Department

Accounting Department bertanggung jawab dalam mengelola kegiatan keuangan hotel, seperti penyusunan laporan keuangan, pengelolaan anggaran, serta pengawasan pemasukan dan pengeluaran hotel. Selain itu, departemen ini juga membantu memastikan seluruh aktivitas administrasi dan keuangan berjalan sesuai prosedur perusahaan.

Di dalam departemen ini juga terdapat bagian Purchasing yang bertugas menyediakan kebutuhan barang operasional hotel untuk setiap departemen. Selain itu, terdapat bagian IT yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem dan jaringan hotel guna mendukung kelancaran aktivitas operasional sehari-hari.

8. People & Culture Department

People & Culture Department bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia di hotel, mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan karyawan, hingga evaluasi kerja. Departemen ini juga memiliki peran dalam menjaga lingkungan kerja yang positif serta meningkatkan kenyamanan dan kesejahteraan karyawan selama bekerja di hotel.