

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Fame Hotel Gading Serpong
Sumber: Data Perusahaan (2026)

FAME Hotel Gading Serpong merupakan salah satu brand hotel yang dikelola oleh Parador Hotels & Resorts, sebuah divisi dari PT Paramount Enterprise International, yaitu perusahaan yang bergerak di industri properti dan lifestyle di Indonesia. Parador Hotels & Resorts didirikan pada tahun 2012 dengan tujuan untuk memberikan fokus khusus pada pengelolaan dan operasional hotel secara profesional dan terstandarisasi. Perusahaan ini berperan dalam mengembangkan berbagai unit bisnis perhotelan dengan mengedepankan kualitas layanan dan pengalaman tamu.

Dalam operasionalnya, Parador Hotels & Resorts menerapkan nilai-nilai fundamental perusahaan serta mengelola berbagai konsep layanan makanan dan minuman yang terintegrasi. Selain itu, perusahaan juga berkomitmen untuk menyediakan layanan dengan standar kualitas tinggi guna memberikan pengalaman terbaik bagi tamu. Melalui pendekatan tersebut, Parador terus berupaya meningkatkan daya saing di industri perhotelan serta menjaga konsistensi pelayanan di setiap unit hotel yang dikelolanya.



Gambar 2.2 Fame Hotel Gading Serpong

Sumber: Data Perusahaan (2026)

FAME Hotel Gading Serpong resmi berdiri pada 3 Januari 2013, sebagai bagian dari tujuan Parador untuk mengembangkan unit bisnis perhotelan di kawasan Gading Serpong, Tangerang yang merupakan pusat bisnis, pendidikan, dan hunian. Hotel ini memiliki 119 kamar dengan konsep interior dengan motif musik dan film. Ide ini tercermin dalam poster artis dan desain visual lainnya. Hotel ini merupakan alternatif yang bagus untuk turis bisnis dan muda karena lokasinya yang strategis di dekat perguruan tinggi, pusat kuliner, dan kawasan komersial.

FAME Hotel Gading Serpong terus berkembang dengan berfokus pada kualitas layanan, manajemen SDM, dan inovasi konsep. Departemen *Human Capital* bertanggung jawab untuk merekrut dan memilih staf, administrasi kepegawaian, pelaksanaan program pelatihan dan evaluasi kinerja. Strategi ini menjamin layanan yang seragam, profesional, dan individual. FAME Hotel Gading Serpong saat ini merupakan salah satu hotel terbaik di Gading Serpong. Hotel ini mampu bersaing di industri perhotelan serta memiliki reputasi yang baik sebagai penyedia jasa akomodasi bagi pelaku *business traveler* maupun

wisatawan yang sedang berlibur. Hal tersebut didukung oleh fasilitas modern, lokasi yang strategis, tenaga kerja yang profesional, serta pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan kebahagiaan tamu.

2.1.1 Visi Misi

Sebagai perusahaan manajemen perhotelan yang membawahi operasional FAME Hotel Gading Serpong, Parador Hotels & Resorts menetapkan visi dan misi sebagai landasan utama dalam menjalankan kegiatan bisnis dan pengelolaan Perusahaan yaitu:

VISI

“To be salt and the light of hospitality throughout Indonesia”

Visi ini memiliki makna bahwa perusahaan ingin menjadi unsur yang memberi nilai, pengaruh positif, dan keteladanan dalam industri perhotelan di seluruh Indonesia.

Istilah *“salt and light”* secara filosofis melambangkan:

- *Salt* (garam) → memberikan rasa, nilai, serta menjaga kualitas. Dalam konteks perhotelan, ini berarti perusahaan ingin menghadirkan pelayanan yang bermakna dan berkualitas tinggi.
- *Light* (terang/cahaya) → menjadi penerang dan teladan. Artinya, perusahaan ingin menjadi contoh dalam standar pelayanan, etika kerja, serta integritas dalam industri *hospitality*.

Dengan demikian, visi ini mencerminkan komitmen untuk tidak hanya menjadi pelaku usaha, tetapi juga menjadi institusi yang membawa dampak positif dan standar pelayanan unggul di industri perhotelan nasional.

MISI

“To ensure our guests and customers enjoy a truly premier experience by providing sincere hospitality and excellent services from the heart”.

Misi ini menekankan bahwa perusahaan berfokus pada penciptaan pengalaman terbaik bagi tamu melalui pelayanan yang tulus dan berkualitas.

Maknanya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Premier experience* : Perusahaan berkomitmen memberikan pengalaman menginap yang istimewa, nyaman, dan berkesan.
2. *Sincere hospitality* : Keramahan yang diberikan bukan sekadar formalitas, tetapi berasal dari ketulusan dan kepedulian terhadap kebutuhan tamu.
3. *Excellent services* : Pelayanan dilakukan dengan standar profesional yang tinggi, efisien, dan konsisten.
4. *From the heart* : Setiap layanan diberikan dengan dedikasi, empati, dan komitmen penuh terhadap kepuasan tamu.

Secara keseluruhan, misi ini menunjukkan bahwa perusahaan menempatkan kepuasan dan kenyamanan tamu sebagai prioritas utama melalui pelayanan yang berkualitas dan berlandaskan nilai ketulusan.

CORE VALUE

Dalam pengelolaan sumber daya manusia dan kegiatan operasional, FAME Hotel Gading Serpong menerapkan nilai inti berikut:

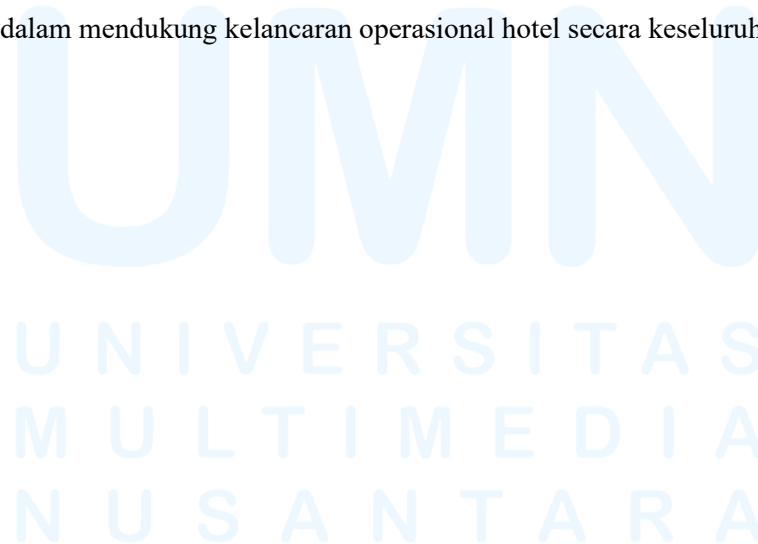
1. *Integrity*: Setiap karyawan diharapkan memiliki integritas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, dengan menjunjung tinggi kejujuran, tanggung jawab, serta konsistensi antara perkataan dan tindakan. Nilai ini menjadi landasan dalam membangun kepercayaan, baik di lingkungan kerja maupun dalam memberikan pelayanan kepada tamu.
2. *Professionalism*: FAME Hotel Gading Serpong menekankan sikap profesional dalam setiap aspek pekerjaan. Ini mencakup kedisiplinan, etika kerja, dan kemampuan menyelesaikan tugas sesuai dengan standar operasional perusahaan dan industri perhotelan.
3. *Service Excellence*: Perusahaan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pengunjung melalui pelayanan yang ramah, responsif, dan solutif. Untuk memastikan bahwa tamu puas dan memiliki pengalaman menginap yang positif, pelayanan yang prima adalah prioritas utama kami.
4. *Team Work*: Kerja sama yang baik antar karyawan dan antar departemen sangat penting untuk memastikan bahwa operasional hotel berjalan dengan lancar. FAME Hotel Gading Serpong berusaha mewujudkan lingkungan kerja di mana karyawan saling mendukung, berkomunikasi, dan bekerja sama.

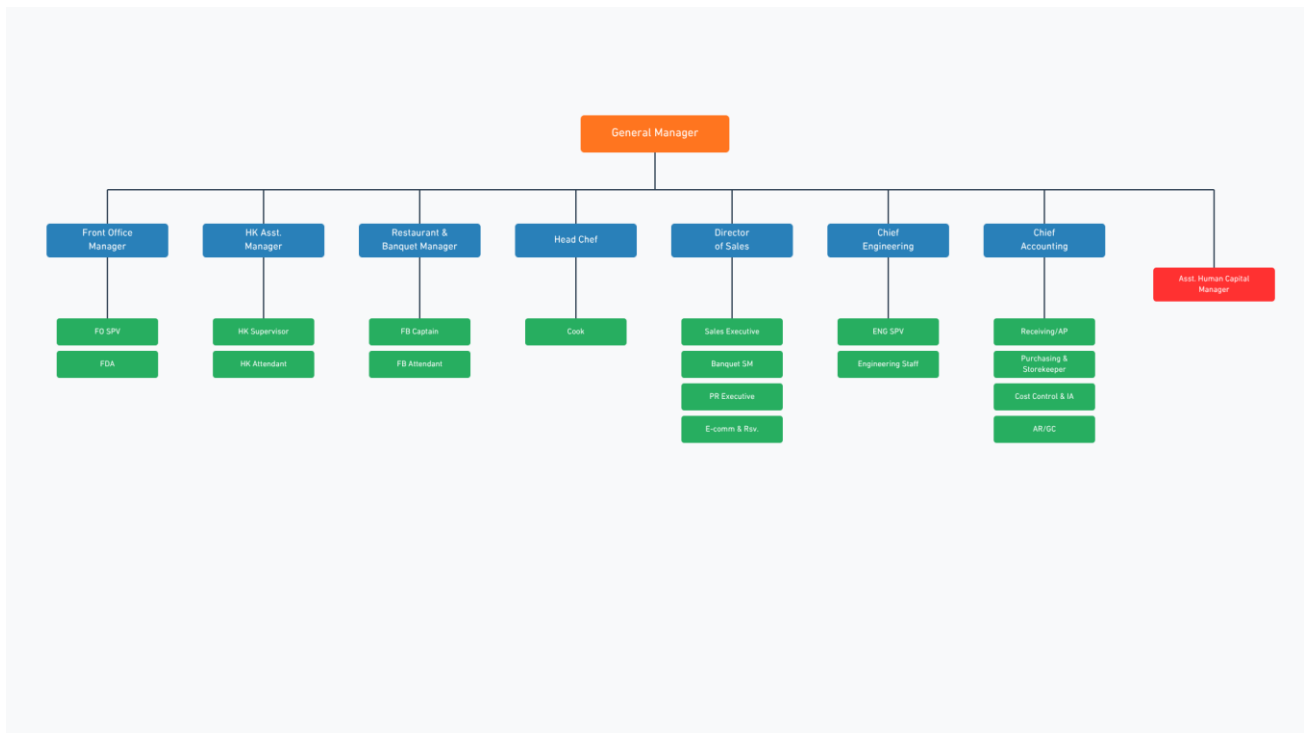
5. *Continuous Improvement*: FAME Hotel Gading Serpong mendorong seluruh staf untuk terus mengembangkan diri, meningkatkan kemampuan, dan terbuka untuk pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan industri perhotelan.

6. *Respect*: Perusahaan menghargai setiap orang tanpa memandang status, latar belakang, atau faktor lain. Menciptakan lingkungan kerja yang positif dan harmonis bergantung pada sikap saling menghormati.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam struktur organisasi FAME Hotel Gading Serpong, Hotel Manager bertanggung jawab atas keseluruhan operasional hotel serta memiliki peran strategis dalam mengoordinasikan seluruh departemen agar berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), visi, misi, dan target perusahaan. Peran ini mencakup pengawasan terhadap kinerja setiap divisi, pengambilan keputusan operasional, serta memastikan seluruh kegiatan hotel berjalan secara efektif dan efisien. Hotel Manager dibantu oleh para *Head of Department (HOD)* yang memimpin masing-masing divisi sesuai bidangnya. Setiap *Head of Department* bertugas mengelola operasional di unitnya, memastikan pelaksanaan kerja sesuai SOP, serta menjaga koordinasi antar departemen agar tetap berjalan selaras. Dengan adanya pembagian peran ini, setiap divisi dapat bekerja secara terintegrasi dalam mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan.





Gambar 2.3 Struktur Organisasi Fame Hotel Gading Serpong

Sumber: Fame Hotel Gading Serpong, 2026

2.2.1 Human Capital

Departemen *Human Capital* dipimpin oleh *Human Capital Assistant Manager* yang bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia di Fame Hotel Gading Serpong. Divisi ini bertanggung jawab atas perekrutan dan seleksi, administrasi kepegawaian, pengarsipan dokumen kontrak kerja, manajemen absensi dan cuti, serta dukungan pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan. Sumber Daya Manusia memainkan peran penting dalam memastikan ketersediaan tenaga kerja yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan operasional hotel serta dalam menjaga hubungan kerja yang menyenangkan antara manajemen dan karyawan. Departemen mempromosikan pengembangan lingkungan kerja yang produktif dengan menerapkan manajemen yang sistematis dan terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam keberhasilan perusahaan.

2.2.2 Sales & Marketing

Departemen Sales & Marketing dipimpin oleh *Assistant Director of Sales*. Departemen ini bertanggung jawab untuk meningkatkan pendapatan hotel dan tingkat hunian kamar. Divisi Sales & Marketing bertanggung jawab atas strategi pemasaran, bekerja dengan mitra bisnis dan klien korporat, serta mempromosikan kamar hotel dan ruang rapat. Selain itu, mereka membantu menciptakan citra dan branding hotel melalui berbagai kegiatan promosi dan komunikasi melalui media sosial.

2.2.3 Accounting

Departemen *Accounting* yang dipimpin oleh *Chief Accounting* bertanggung jawab atas seluruh aspek pengelolaan keuangan hotel dan menjadi bagian penting dalam menjaga kesehatan finansial perusahaan. Departemen ini mengawasi arus kas, mencatat seluruh transaksi keuangan, serta menyusun laporan keuangan secara berkala. Selain itu, *Accounting* juga memantau pendapatan dan pengeluaran hotel, serta berkoordinasi dengan divisi pembelian dan *stockkeeper* dalam pengawasan stok dan pengadaan barang. Departemen ini juga bertanggung jawab terhadap proses penggajian karyawan serta memastikan seluruh transaksi keuangan dilakukan sesuai dengan kebijakan dan standar akuntansi yang berlaku di perusahaan.

2.2.4 Front Office

Departemen *Front Office* dipimpin oleh *Front Office Manager* dan merupakan departemen yang berinteraksi langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan. Departemen ini bertanggung jawab atas proses check-in dan check-out, memberikan informasi kepada tamu, menangani reservasi, serta menanggapi pertanyaan maupun keluhan yang disampaikan oleh tamu. *Front Office* memiliki peran penting dalam menciptakan kesan pertama yang baik serta memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan menyenangkan. Oleh karena itu, profesionalisme, kemampuan komunikasi, serta kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting dalam menjalankan fungsi departemen ini. Selain itu, *Front Office* juga berperan sebagai pusat koordinasi informasi antara tamu dengan departemen lain di hotel.

2.2.5 Food and Beverage (Restaurant & Banquet)

Departemen *Food and Beverage (Restaurant & Banquet)* dipimpin oleh *Restaurant & Banquet Manager* yang bertanggung jawab atas operasional restoran serta penyelenggaraan berbagai acara, seperti rapat, seminar, gathering, dan kegiatan lainnya. Departemen ini memastikan pelayanan makanan dan minuman berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan serta memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Selain memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap, departemen ini juga berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan hotel melalui penyelenggaraan berbagai acara dan layanan restoran. Kualitas pelayanan, kebersihan, dan kepuasan tamu menjadi fokus utama dalam operasional departemen ini.

2.2.6 Kitchen

Departemen *Kitchen* dipimpin oleh *Head Chef* yang bertanggung jawab atas proses produksi makanan, penyusunan menu, pengelolaan bahan baku, serta penerapan standar kebersihan dan keamanan pangan. Departemen ini berperan penting dalam menjaga kualitas, cita rasa, dan konsistensi hidangan yang disajikan kepada tamu. Selain mendukung operasional restoran, *Kitchen* juga bertanggung jawab menyediakan makanan untuk berbagai kegiatan banquet dan acara yang diselenggarakan di hotel. Oleh karena itu, koordinasi yang baik dengan Departemen *Food and Beverage* sangat diperlukan untuk memastikan pelayanan berjalan secara optimal.

2.2.7 Engineering

Departemen *Engineering* dipimpin oleh *Chief Engineering* dan bertanggung jawab atas pengelolaan serta pemeliharaan seluruh fasilitas hotel. Departemen ini menangani sistem kelistrikan, pendingin udara (air conditioning), sistem perpipaan, serta berbagai peralatan operasional lainnya guna memastikan seluruh fasilitas hotel berfungsi dengan baik. Selain melakukan perbaikan apabila terjadi kerusakan, Departemen *Engineering* juga melaksanakan pemeliharaan preventif (preventive maintenance) secara berkala untuk mencegah gangguan operasional. Keberadaan departemen ini sangat penting dalam mendukung kenyamanan tamu dan kelancaran aktivitas operasional hotel.

2.2.8 Housekeeping

Departemen *Housekeeping* dipimpin oleh *Housekeeping Asst Manager* dan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, serta kenyamanan kamar tamu dan area publik hotel. Departemen ini memastikan setiap kamar berada dalam kondisi siap digunakan oleh tamu sesuai dengan standar kebersihan dan kualitas yang telah ditetapkan. Selain melakukan pembersihan kamar, *Housekeeping* juga bertugas menjaga kebersihan area umum seperti koridor, lobi, dan fasilitas publik lainnya. Pemeriksaan kualitas kebersihan dilakukan secara rutin untuk memastikan standar pelayanan tetap terjaga. Peran departemen ini sangat penting karena tingkat kebersihan dan kenyamanan hotel dapat memengaruhi kepuasan serta pengalaman tamu selama menginap.

