

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Tentang Pakons Prime Hotel

Pakons Prime Hotel merupakan salah satu entitas usaha strategis yang dimiliki oleh Pakons Group, yang secara khusus beroperasi dan berkonsentrasi pada sektor perhotelan (*hospitality*). Kehadirannya mencerminkan langkah strategis perusahaan dalam mendiversifikasi bisnis grup menuju sektor pariwisata dan akomodasi, sejalan dengan portofolio yang telah mapan di bidang konstruksi dan properti. Pendirian hotel ini mencerminkan visi jangka panjang Pakons Group dalam diversifikasi portofolio usaha, sekaligus memanfaatkan peluang pertumbuhan industri pariwisata nasional, khususnya di Tangerang yang tengah berkembang pesat.

Pakons Group hadir dengan komitmen penuh dalam mengelola dan mengembangkan properti hotel yang melampaui sekadar tempat bermalam dengan menciptakan pengalaman menginap yang tak terlupakan dan bermakna bagi setiap tamu. Hotel di bawah pengelolaan Pakons Group dirancang berdasarkan standar internasional untuk melayani berbagai segmen pasar secara optimal. Hal ini mencakup pelancong bisnis yang menekankan pada efisiensi serta tamu yang menginginkan kenyamanan dan fasilitas yang lengkap selama masa inap mereka. Pendekatan ini mencerminkan komitmen Pakons Group dalam menghadirkan layanan berkualitas tinggi yang terukur dan selaras dengan kebutuhan pelanggan.

Pakons Prime Hotel adalah salah satu hotel bintang empat paling diminati di Kota Tangerang, sekaligus menjadi properti andalan perusahaan yang menghadirkan konsep kesederhanaan yang mengutamakan efisiensi tanpa mengesampingkan kenyamanan tamu. Hotel ini menghadirkan desain arsitektur dan interior berkonsep kontemporer yang dirancang dengan cermat, menghasilkan atmosfer elegan sekaligus nyaman bagi setiap tamu yang berkunjung. Bagi tamu yang percaya bahwa kemewahan sejati terletak pada kesederhanaan dan fungsi, tempat ini menawarkan pengalaman yang sulit ditemukan di tempat lain.

Di Pakons Prime Hotel, setiap layanan dan fasilitas dirancang dengan penuh perhatian agar setiap tamu dari berbagai kalangan merasa benar-benar terlayani dan dihargai. Berdasarkan arsitektur yang menggabungkan gaya barat klasik dengan elemen budaya Tionghoa, Pakons Prime Hotel menawarkan 113 kamar dengan fasilitas yang eksklusif. Pilihan kamar mencakup satu *President Suite* yang elegan, lima *Family Rooms*, dua *Junior Suite Room* serta lima puluh *Grand Deluxe Rooms*, lima *Executive Rooms* dan lima puluh *Deluxe Rooms* yang semuanya menawarkan pemandangan Sungai Cisadane dari ketinggian gedung. Untuk penambahan tempat tidur hanya diperuntukkan pada *Executive*, *Family*, *Junior Suite*, dan *President Suite* (tersedia berdasarkan permintaan).

Setiap ruangan disusun dengan teliti untuk menggabungkan kenyamanan dan estetika kontemporer sehingga para tamu dan pengunjung dapat merasakan kenyamanan yang sejati selama menetap. Selain itu, akomodasi ini juga memiliki Restoran Pui Tang yang menawarkan berbagai jenis makanan tradisional Nusantara dan masakan Cina, semuanya sudah mendapatkan sertifikasi halal. Tak hanya itu, terdapat pula Speak Out Bar & Lounge di lantai atap hotel yang terbuka untuk umum sehingga siapa pun bisa masuk tanpa perlu menginap dan menjadi tempat favorit untuk bersantai maupun bersosialisasi. Fasilitas-fasilitas ini mencerminkan komitmen hotel untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan bagi semua pengunjung.

Pakons Prime Hotel menghadirkan ruang pertemuan berkelas yang dirancang untuk setiap kebutuhan mulai dari 7 Ruang VIP eksklusif hingga ballroom megah yang representatif, semuanya dilengkapi dengan teknologi mutakhir. Fasilitas ini hadir untuk memenuhi kebutuhan mulai dari rapat bisnis, program insentif, konvensi, hingga pameran. Dengan adanya sarana yang memadai, akomodasi ini menjadi pilihan ideal untuk melaksanakan berbagai aktivitas bisnis dan sosial, baik yang berukuran kecil maupun menengah.

Di Pakons Prime Hotel, kualitas pelayanan dan kepuasan tamu bukan sekadar standar melainkan nilai yang mengalir dalam setiap langkah operasional. Seluruh staf di setiap jenjang, mulai dari operasional hingga manajerial, menjalani

pelatihan guna memastikan pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan berstandar profesional tinggi. Nilai-nilai perusahaan mencerminkan budaya kerja berorientasi pelanggan dan menjadi panduan dalam setiap aktivitas. Hal ini menunjukkan dedikasi hotel dalam menciptakan pengalaman positif bagi setiap tamu yang datang.

Pakons Prime Hotel berlokasi strategis di pusat Kota Tangerang, sebuah kota yang mencatat laju pertumbuhan ekonomi tertinggi dan paling pesat di Indonesia. Letaknya yang strategis menjadikan kawasan ini mudah dijangkau, sekaligus dekat dengan pusat bisnis dan hiburan yang ramai. Dengan fasilitas lengkap dan keramahan dalam pelayanan, hotel ini hadir untuk memastikan setiap tamu pulang dengan kesan yang tak terlupakan. Lebih jauh lagi, penerapan strategi pemasaran yang efektif dan terfokus telah terbukti semakin memperkuat posisi kompetitif Pakons Prime Hotel di tengah persaingan yang semakin ketat dalam sektor perhotelan.

Pakons Prime Hotel hadir dengan satu visi yang jelas yaitu menjadikan salah satu hotel terbaik di wilayah Tangerang, memimpin industri perhotelan mulai dari layanan *lodging* hingga *resort*. Dengan pendekatan pengelolaan properti yang terarah dan fasilitas berstandar tinggi, perusahaan hadir sebagai mitra terpercaya yang memberikan nilai terbaik bagi setiap klien. Selain mengejar keuntungan finansial, Pakons Prime Hotel juga berkomitmen untuk memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan sektor pariwisata di daerah tersebut. Nilai-nilai perusahaan dan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dalam strategi pengelolaan mereka.

Pakons Prime Hotel sendiri memiliki prinsip prime yang diantaranya yaitu:

- Kami berkomitmen untuk menawarkan proses reservasi yang efisien serta sederhana bagi para pelanggan kami.
- Kami berjanji untuk menyediakan lingkungan yang kondusif bagi pelanggan dan karyawan kami.
- Kami berjanji untuk menyediakan kamar hotel yang bersih dan higienis.

- Kami berjanji untuk memberikan tingkat pelayanan yang baik dan ramah.

2.1.2 Karakteristik atau Identitas Pakons Prime Hotel

Dalam pelaksanaannya, setiap tahapan kerja di Pakons Prime Hotel didasari oleh prinsip-prinsip P-A-K-O-N-S. Nilai pertama, yaitu "Professional", menekankan pentingnya sikap profesional dari seluruh staf, HOD, back office, hingga peserta magang. Melalui hal tersebut, perusahaan berperan penting dalam membentuk karakter yang tangguh serta menanamkan etos kerja yang kuat dalam diri seseorang.

Nilai kedua, "Accountable", menekankan bahwa setiap peserta magang harus siap mempertanggungjawabkan seluruh hasil kerja mereka baik dari sisi konten yang dibuat maupun berbagai aktivitas promosi yang dijalankan. Tanggung jawab ini tidak semata-mata berbicara tentang pelaksanaan tugas, melainkan juga menjadi cerminan nyata dari integritas setiap individu serta kepercayaan yang telah diamanahkan perusahaan kepada seluruh anggota tim. Semangat "Keep Perform" juga menjadi pendorong bagi para peserta magang untuk menjaga konsistensi dan dedikasi kerja, sehingga strategi komunikasi yang diterapkan berjalan efektif dan menghasilkan dampak yang konkret.

Nilai ketiga, "Ownership", sangat berpengaruh dalam membentuk sikap yang dimiliki oleh peserta magang. Nilai ini mendorong mereka untuk tidak sekadar menyelesaikan tugas yang diberikan, tetapi juga merasa memiliki tanggung jawab penuh atas setiap pekerjaan yang mereka kerjakan. Sikap tersebut memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan inisiatif, kreativitas, serta rasa kepemilikan atas hasil akhir yang dicapai. Nilai keempat, "Nature", menekankan pentingnya budaya saling menghargai dan mendukung di antara anggota tim. Penerapan nilai ini terbukti menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga setiap individu dapat berkembang dan belajar secara optimal.

Proses ini berujung pada nilai kelima, yakni "Success", yang pengukurannya tidak terbatas pada hasil promosi, melainkan juga mencakup dampak nyata terhadap tingkat kepuasan serta kesan kehangatan yang diterima oleh pengunjung. Setiap

nilai yang dipegang teguh oleh Pakons Prime Hotel hadir bukan tanpa alasan, semuanya bermuara pada satu tujuan yaitu memberikan pengalaman menginap yang terasa sederhana, nyaman, dan mewah sekaligus, sebagaimana tercermin dalam slogan perusahaan. Program magang ini dirancang tidak sekadar mengasah kompetensi dan keterampilan peserta magang, tetapi juga membentuk karakter profesional yang kokoh selaras dengan iklim perusahaan.

2.1.3 Logo Pakons Prime Hotel

Pakons Prime Hotel mempunyai logo yang dirancang guna mencerminkan identitasnya selaku hotel modern yang fokus pada mutu layanan, kenyamanan, serta kehangatan untuk tamu. Logo ini berperan selaku simbol visual yang merepresentasikan nilai - nilai serta kepribadian industri dalam menyongsong tamu dengan sepenuh hati. Tiap elemen logo mempunyai arti yang silih memenuhi, menghasilkan citra handal serta elok.



Gambar 2.1.2 Logo Pakons Prime Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2016)

Di bagian atas logo, ada wujud kipas bercorak kuning keemasan yang melambangkan kehangatan, keramahan, serta kemewahan. Warna kuning menghasilkan suasana positif serta kenyamanan, yang diharapkan bisa membagikan pengalaman berkesan untuk tamu.

Bagian tengah logo menunjukkan segitiga merah dengan tulisan "PAKONS GROUP", menampilkan kalau hotel ini terletak di dasar tim usaha yang solid serta

tepercaya. Segitiga melambangkan kestabilan serta perkembangan yang kokoh, sedangkan warna merah membagikan kesan berani serta energik.

Tulisan "Pakons Prime Hotel" yang terletak di bawah logo menampilkan kombinasi antara rona merah dan kuning cerah. Pemilihan rona pada kata "PAKONS" secara tegas menyampaikan semangat dan kekuatan yang bertenaga, manakala warna hijau kekuningan pada "Prime" pula menghadirkan nuansa eksklusif dan sentuhan kontemporer yang memikat. Campuran warna ini menegaskan kalau Pakons Prime Hotel merupakan opsi utama yang menawarkan layanan terbaik untuk para tamu.

2.1.4 Motto Perusahaan

"Simplicity with comfortable stay nowadays become new trend of luxury" saat ini menjadi tren baru dalam dunia kemewahan. Pakons Prime Hotel hadir dengan motto yang menjadi jiwa dari setiap pengalaman menginap yang menjadikan sebuah janji nyata untuk menghadirkan sesuatu yang berbeda dan tak terlupakan bagi setiap tamu. Motto ini menegaskan bahwa kemewahan masa kini tidak lagi berkaitan dengan kemewahan yang berlebihan, tetapi lebih kepada tiga aspek utama yaitu desain yang sederhana namun tetap fungsional, pelayanan yang efisien dan responsif, serta sikap ramah dan profesional dari seluruh tim.

Pendekatan ini dirancang untuk menjamin bahwa setiap tamu merasakan ketenangan dan keamanan selama kunjungan mereka. Setiap elemen dalam hotel, dari arsitektur yang sederhana hingga kualitas layanan dari staf, dirancang dengan seksama untuk menciptakan pengalaman kemewahan yang otentik dan meninggalkan kesan yang mendalam. Kondisi ini sesuai dengan permintaan pasar kontemporer yang semakin mengutamakan nilai-nilai esensial yang autentik dan pengalaman yang benar-benar menyenangkan.

2.1.5 Tata Nilai Perusahaan

Tata Nilai Pakons Prime Hotel bukan sekadar pedoman melainkan jiwa yang menghidupkan setiap langkah kami. Pembentukan cara bersikap, bertindak, dan bersatu sebagai satu tim yang berkomitmen untuk selalu menghadirkan layanan yang tulus dan penuh dedikasi:

1. Professional, menjaga standar profesionalisme yang tinggi dalam setiap aspek pekerjaan, mulai dari cara berkomunikasi hingga kualitas hasil kerja yang dihasilkan.
2. Accountable, memiliki integritas yang tinggi, dapat diandalkan, dan sepenuhnya bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan.
3. Keep Perform, senantiasa berkomitmen untuk tetap mempertahankan kualitas terbaik, baik dalam setiap proses pekerjaan maupun dalam memastikan pelanggan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.
4. Ownership berarti bekerja dengan rasa memiliki yang tulus, peduli dan memperlakukan pekerjaan seolah-olah itu adalah milik kita sendiri, bukan sekadar tugas yang diberikan.
5. Nature, menjunjung tinggi budaya perusahaan dan menjadikannya pedoman dalam setiap tindakan.
6. Success, kami percaya bahwa kesuksesan sejati bukan sekadar soal keuntungan melainkan kepuasan pelanggan sama pentingnya bagi kami.

2.2 Visi Misi Pakons Prime Hotel

Hotel berbintang empat yang merupakan hotelan terbesar di dunia, menjalankan operasionalnya berdasarkan visi dan misi berikut ini:

VISI

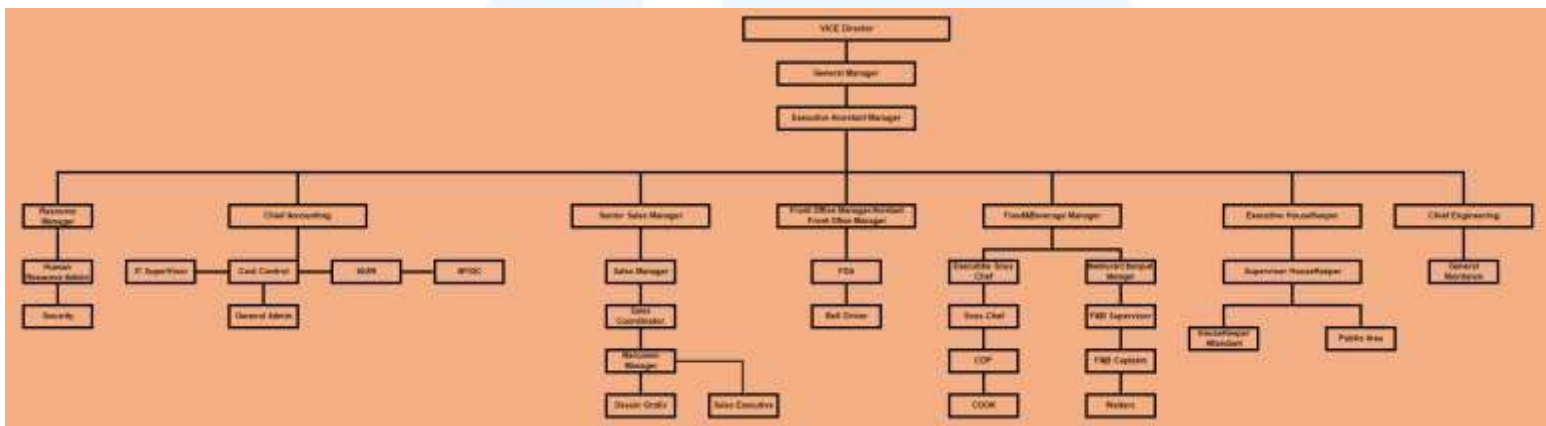
Hotel ini memiliki visi yang kuat untuk menempatkan diri sebagai salah satu hotel lokal paling terkemuka di Indonesia.

MISI

Untuk mewujudkan visi perusahaan, misi Pakons Prime Hotel berfokus pada penyediaan pelayanan dan perhatian terbaik kepada pelanggan dengan moto “*We serve and care*” atau “Kami melayani dan peduli”.

2.3 Struktur Organisasi Pakons Prime Hotel

Pakons Prime Hotel merupakan hotel berbintang empat yang telah beroperasi selama lebih dari sembilan tahun, menjadikannya salah satu institusi perhotelan dengan pengalaman dan rekam jejak yang panjang. Pakons Prime Hotel telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 2016, menyediakan layanan perhotelan secara menyeluruh dan memiliki susunan organisasi sebagai berikut:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Pakons Prime Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2026)

Setiap posisi Kepala Departemen memiliki uraian tugas yang jelas, mencerminkan struktur organisasi perusahaan yang terorganisir dengan baik. Berikut adalah penjelasan mengenai setiap Kepala Departemen:

General Manager (GM) berperan sebagai pimpinan tertinggi yang mengawasi keseluruhan operasional perusahaan.

Executive Assistant Manager (EAM) berfungsi sebagai tangan kanan GM, membantu dalam pengambilan keputusan strategis.

Human Resources Manager (HRM) bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia, memastikan karyawan dikelola dengan baik.

Cost Control (CC) memegang peran penting dalam mengawasi dan mengendalikan seluruh aspek keuangan organisasi, yang meliputi penyusunan perencanaan anggaran secara terstruktur serta pengelolaan arus kas agar tetap berjalan secara efektif dan efisien.

Chief Accounting (CA) bertanggung jawab atas penyusunan laporan keuangan harian serta memastikan akurasi dan integritas seluruh catatan keuangan perusahaan.

Front Office Manager (FOM) berperan langsung dalam mendampingi dalam proses reservasi tamu, termasuk menangani berbagai keluhan yang muncul agar setiap tamu merasa puas dan nyaman selama kunjungannya.

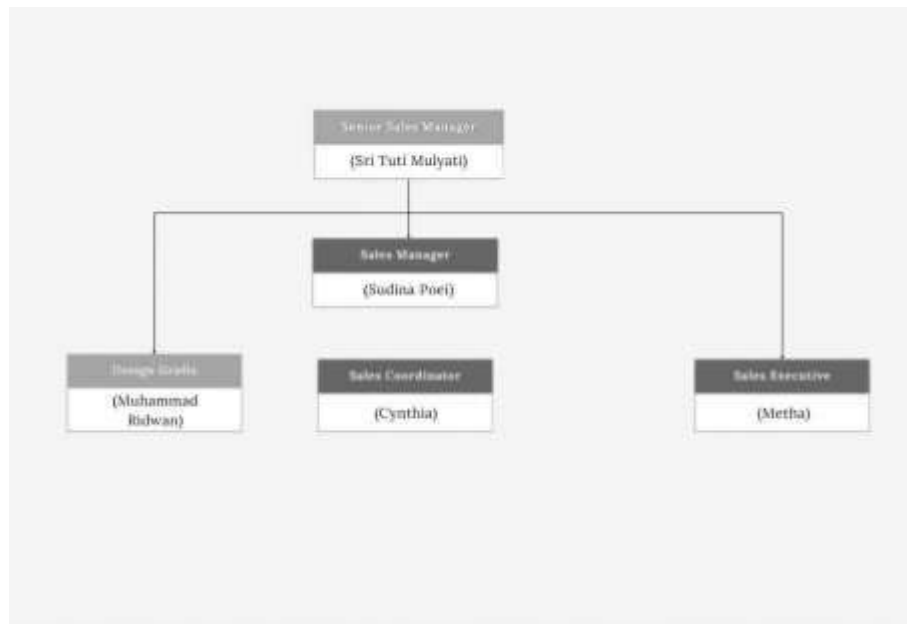
Asisten Direktur Penjualan (ASDOS) memiliki peran dalam merancang dan mengimplementasikan strategi penjualan yang komprehensif guna mendorong pertumbuhan pendapatan hotel secara berkelanjutan.

Chef De Partie (CDP) berperan sebagai pengelola operasional pelayanan makanan dan minuman.

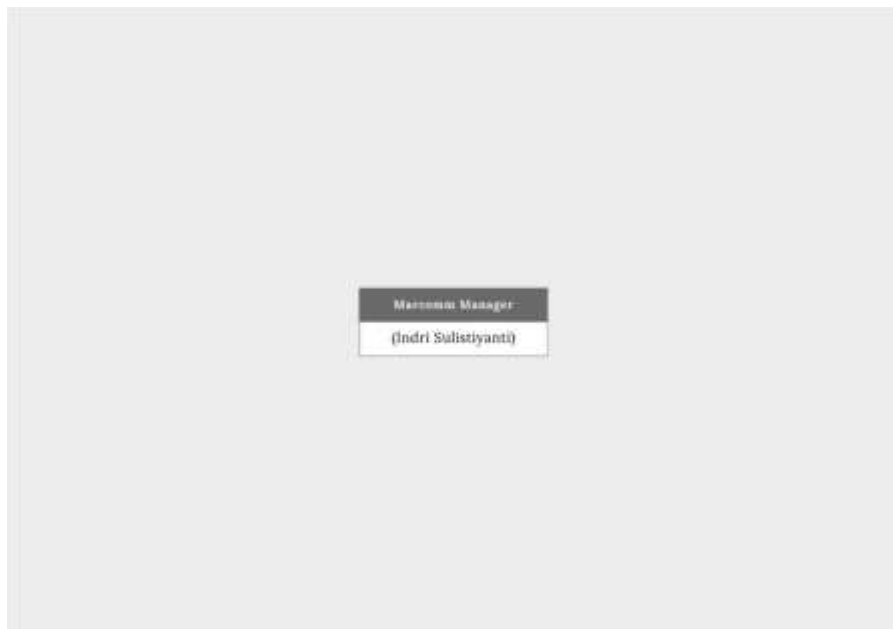
Chief Engineering (CE) memegang peran kunci dalam memastikan fasilitas hotel selalu berada dalam kondisi terbaik mulai dari pelaksanaan pemeliharaan berkala hingga pengelolaan seluruh aspek operasional teknis sehari-hari.

Struktur ini menunjukkan betapa pentingnya kerjasama maupun koordinasi antara berbagai departemen dalam mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan.





Gambar 2.2.1 Struktur Departemen Sales
Sumber: Dokumen Perusahaan (2026)



Gambar 2.2.2 Struktur Departemen Marketing
Sumber: Dokumen Perusahaan (2026)

Departemen *Sales & Marketing* memegang tanggung jawab penuh dalam pembuatan materi periklanan, mencakup empat tahapan utama: perencanaan, penyusunan strategi, eksekusi, dan supervisi. Di sini terdapat uraian mengenai tanggung jawab (job description) dari setiap posisi dalam Departemen *Sales & Marketing*, serta keterkaitannya dengan proses pelaksanaan magang yang telah dijalani:

Asst. Director of Sales berfungsi atas perumusan strategi penjualan keseluruhan di hotel, memimpin tim penjualan serta pemasaran untuk menggapai sasaran pemasukan, dan meningkatkan ikatan dengan klien korporat serta agen darmawisata. Tidak hanya itu, mereka pula bertugas mengenali kesempatan pasar baru.

Sebagai penanggung jawab utama komunikasi pemasaran hotel, *Marketing Communication Manager* memastikan keselarasan antara strategi promosi, pengembangan merek, dan pengelolaan hubungan masyarakat demi membangun citra hotel yang kuat dan konsisten. Tujuan utama dari departemen ini merupakan buat membangun serta mempertahankan citra positif hotel dan menarik lebih banyak tamu.

Desain Grafis memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan berbagai materi visual yang diperlukan dalam pemasaran, termasuk brosur, spanduk, serta konten promosi digital untuk platform media sosial, dengan fokus pada branding visual hotel.

Intern Desain Grafis menjalin kolaborasi aktif bersama tim Desain Grafis untuk menghasilkan konten visual berkualitas tinggi dan narasi yang kuat, guna mendukung strategi media sosial, periklanan, serta promosi perusahaan. Tugas mereka mencakup pembuatan desain buat produk, perayaan hari raya ataupun layanan hotel, menunjang upaya pemasaran, dan membantu dalam menyebarkan serta membagikan *voucher*, *flyer* maupun brosur perusahaan. Mereka turut

mempelajari cara membuat konten dan merancang desain yang tepat sasaran sesuai kebutuhan industri perhotelan.

Telesales bertanggung jawab untuk menjalankan kegiatan penjualan melalui media sosial perusahaan, menawarkan paket kamar dan kegiatan kepada calon tamu serta klien korporat, dan juga menangani pertanyaan yang masuk dari calon tamu. Mereka berkolaborasi dengan tim Marcomm untuk mempromosikan penawaran spesial yang telah disiapkan.

Sales Coordinator bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan tim penjualan secara menyeluruh, yang mencakup pengaturan jadwal kerja, pengelolaan dokumen penting, serta penyampaian informasi yang relevan kepada seluruh anggota tim. Selain itu, posisi ini juga berperan aktif dalam mempersiapkan dan mengorganisasikan materi serta acara promosi perusahaan.

Sales Manager memegang peran krusial dalam memimpin, melatih, dan memotivasi tim penjualan guna memastikan target pendapatan tercapai secara konsisten. Tanggung jawabnya mencakup penetapan tujuan penjualan yang terukur dan pengembangan strategi penjualan yang adaptif.

Senior Sales Manager memiliki tanggung jawab untuk mendorong pertumbuhan pendapatan serta memimpin tim penjualan dalam mencapai target yang telah ditentukan. Mereka merancang rencana penjualan yang strategis, mengelola akun klien utama, menganalisis tren pasar, serta membimbing perwakilan penjualan junior. Peran ini berfungsi sebagai jembatan antara pelaksanaan di lapangan dan strategi tingkat eksekutif.

Sales Executive berperan sebagai profesional penjualan yang bertugas menghasilkan pendapatan melalui tiga fungsi utama: mendapatkan klien baru, mempertahankan pelanggan lama, dan memasarkan produk atau layanan perusahaan. Mereka menjadi penghubung langsung antara perusahaan dan pasar, dengan tanggung jawab penuh atas proses negosiasi hingga penutupan kesepakatan untuk memenuhi target penjualan.

Marketing Communication Manager (Marcomm Manager) bertanggung jawab dalam merancang dan mengimplementasikan strategi pemasaran guna mencapai target perusahaan. Posisi ini memegang peran strategis yang mencakup perencanaan, eksekusi, hingga evaluasi menyeluruh atas seluruh strategi pemasaran perusahaan.

