

BAB II

TINJAUAN UMUM

1.1. Sejarah Hotel Pullman

Pullman Hotel adalah salah satu brand hotel atau resort yang dikelola oleh Accor. Awalnya, Accor adalah kisah dua sahabat, Paul Dubrule dan Gérard Pélisson, yang membuka Novotel pertama mereka pada tahun 1967, ketika tidak seorang pun di Prancis percaya pada model bisnis hotel baru ini. Dengan kreativitas dan keberanian mereka, mereka mendorong melampaui batas dari apa yang mungkin. Sekarang grup Accor memiliki lebih dari 5300 hotel di 110 negara. Kami, para karyawan, yang bangga dengan visi para pendiri Accor, yang lebih dari ratusan ribu orang berbakat setiap hari, berdedikasi dan gigih untuk menciptakan keramah-tamahan, layanan, dan memenuhi keinginan untuk kepuasan pelanggan. Ide asli Hotel Pullman diciptakan oleh seorang pria bernama George Pullman pada tahun 1864 dengan tujuan untuk memperkenalkan dunia perhotelan kepada dunia. George Pullman memiliki inovasi yang sangat luar biasa, menjadikan kereta api dengan desain yang sangat mewah dan nyaman. Beberapa tahun kemudian, Pullman membuka hotel pertamanya di Bangkok, Thailand.

1.2. Nilai - Nilai Accor (Accor Values)

Nilai-nilai utama dari Accor terdiri atas enam poin utama yakni :

1. Guest Passion

Tamu adalah semangat bagi Accor begitu juga dengan Pullman. Tamu bagi Accor merupakan landasan dari semua keputusan serta tindakan. Accor menjadikan tamu sebagai prioritas utama, dan peduli dengan tamu. Accor melakukan yang terbaik untuk tamu dan melakukannya dengan senang hati

2. Sustainable Performance

Accor percaya bahwa keramahtamahan dapat mengubah masa depan. Kami bertindak aktif untuk mendukung dan memberdayakan komunitas tempat kami tinggal dan melindungi planet bumi.

3. Trust

Perhotelan adalah sebuah perusahaan jasa yang mendasari segalanya dengan kerja tim, dan Accor akan lebih maksimal jika saling percaya satu sama lain. Accor yakin kebaikan alami, menghormati perbedaan dan menghargai semua pendapat. Accor bekerja sebagai tim, berkomunikasi sesuai dengan yang diperbuat.

4. Spirit of Conquest

Bagi Accor, tamu adalah penjelajah dunia. Accor ingin berada menjadi garda terdepan bagi tamu dimanapun tamu berada. Accor memiliki prinsip bahwa ikut menjelajah, berinovasi dan selalu berkembang. Accor memiliki ambisi untuk tamu serta mewujudkan hal yang mustahil menurut tamu, dan kami melakukannya dengan senang hati.

5. Innovation

Accor berani dan merasa tertantang oleh status quo. Accor mendorong inovasi dan menantang dirinya untuk memuat segala hal menjadi lebih baik serta lebih cepat. Accor berani mengambil resiko, membuat impian yang tidak mungkin menjadi mungkin serta mewujudkannya.

6. Respect

Accor terhubung di seluruh dunia dan juga terhubung dengan semua orang. Accor menghargai semua keanekaragaman budaya yang ada. Accor sangat bangga dengan keberagaman yang ada. Pullman menjadikan tamu sebagai prioritas utama serta menghargainya tanpa memandang status, ras, suku maupun agama. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya bahwa kami menghargai seluruh umat manusia dan planet bumi.

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi

