

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Pada tahun 1980, Swissotel memulai usahanya dengan hanya memiliki beberapa hotel yang kini telah berkembang menjadi jaringan hotel terkemuka dan terkenal secara internasional dengan hotel-hotel mewah di 17 negara, di lima benua. Beberapa cabang internasional Swissotel diantaranya Swissotel the Bosphorus, Swissotel Resort Kamelia, Swissotel Al Ghurair Dubai, Swissotel Izmir, Swissotel Resort Bodrum Beach, Swissotel Chicago, Swissotel Quito, Swissotel Moscow dan Swissotel Jakarta PIK Avenue.

Swissotel Jakarta PIK Avenue merupakan perusahaan yang menyediakan jasa dalam bidang perhotelan dengan merek Swissotel pertama di Indonesia dan hotel yang berada di dalam naungan *AccorHotels* yang merupakan perusahaan perhotelan multinasional terkemuka di dunia yang menyediakan berbagai merek penginapan dari tingkatan yang ekonomis hingga akomodasi mewah di berbagai tempat lebih dari 4.500 hotel di 5 benua. Swissotel Jakarta PIK Avenue didirikan pada tahun 2019 oleh perusahaan PT. Citra Kirana Pantai sebagai salah satu merek Swiss yang terkenal di dunia dan berlokasi strategis di tempat yang dipenuhi oleh para wisatawan yaitu Pantai Indah Kapuk.

Swissotel Jakarta PIK Avenue menawarkan fasilitas yang dipadukan dengan kesegaran dan vitalitas energi pegunungan yang berakar pada tradisi keramahtamahan Swiss sehingga perusahaan jasa ini dikenal sebagai desain yang cermat, pelayanan yang berkualitas, serta pendekatan yang penuh perhatian terhadap keberlanjutan. Dalam artian, Swissotel Jakarta PIK Avenue dengan secara totalitas memberikan ketenangan dan kenyamanan bagi para tamunya untuk merasakan berbagai fasilitas dan pelayanan mewah yang diberikan oleh Swissotel Jakarta PIK Avenue menyesuaikan dengan tradisi Swiss dan lokal. Lokasi Swissotel Jakarta PIK Avenue yang tepat berada di titik strategis dalam pusat perkulineran dan turis bertujuan agar para pendatang tidak hanya menikmati kebahagiaan dalam menginap di Swissotel, namun dapat

menjelajahi berbagai hal menarik yang ditawarkan pada setiap destinasi yang berada di sekitar Swissotel Jakarta PIK Avenue.

Swissotel Jakarta PIK Avenue dalam perjalanannya sangat berhasil sepanjang hotel ini didirikan, dimana perusahaan jasa ini berhasil memadukan keramahan Swiss dengan desain yang cermat dan tetap pada nuansa lokal. Swissotel Jakarta PIK Avenue mengedepankan tanggung jawab sosial dan komitmen yang tulus untuk terus memberikan dampak yang positif serta menjunjung tinggi standar keberlanjutan terdepan di dalam industri perhotelan ini. Sehingga Swissotel Jakarta PIK Avenue sangat mengedepankan ketenangan bagi para tamu yang merupakan ciri khas dari pelayanan yang diberikan oleh Swiss.



swissôtel JAKARTA
PIK AVENUE

Gambar 2. 1 Logo Swissotel Jakarta PIK Avenue

pada gambar 2.1 merupakan Logo dari Swissotel Jakarta PIK Avenue, dimana logo ini memiliki kepribadian bahwa Swissotel percaya pada kualitas hidup dan percaya pada keunggulan yang berkelanjutan. Swissotel berjanji untuk mengedepankan kualitas tempat menginap yang dapat memberikan perasaan hidup yang bahagia kepada para tamu. Selain itu, Swissotel memiliki slogan “*Life is a journey, Live it well*” yang berarti undangan terhadap para tamu untuk menyerahkan kendali, merasa nyaman, dan menikmati masa tinggal mereka serta penghargaan mereka karena menikmati waktu menginap mereka di Swissotel Jakarta PIK Avenue sebagai tujuan dari “*Swiss Hospitality*”. Selain itu, merek Swissotel memposisikan mereknya melalui kualitas, efisiensi, dan kepedulian. Bahwa Swiss memberikan ketenangan pikiran yang dibutuhkan para tamu untuk menjelajahi dunia dan menemukan penghargaan sejati dalam hidup.

Swissotel memiliki berbagai penghargaan dimana, Swissotel diakui sebagai perusahaan yang unggul oleh EFQM (Forum Eropas untuk Manajemen Mutu). Penghargaan ini hanya diberikan kepada perusahaan yang memimpin dengan visi dan mendorong kreativitas serta inovasi. Selain itu Swissotel sudah bersertifikasi ISO Global dalam menjalankan aktivitas hotel yang efektif dan efisien sehingga Swissotel memiliki sertifikasi ISO untuk Manajemen Mutu, Manajemen lingkungan, dan Manajemen Kesehatan dan Keselamatan. Selain itu, pada gambar 2.2 Swissotel berkomitmen dalam mendukung *SOS Children's Villages* yang telah dilakukan sejak tahun 1999. Dimana organisasi ini berfokus untuk membantu para anak yatim piatu untuk menjadi orang dewasa yang mandiri. Dukungannya tidak hanya untuk mengumpulkan dana, melainkan memberikan dukungan yang dibutuhkan oleh para anak Yatim Piatu untuk memulai perjalanan hidup dan karier mereka.



Gambar 2. 2 Aksi Swissotel Jakarta PIK Avenue dalam rangka *SOS Children's Villages*

Pada tahun 2019, bertepatan pada lebih dari 20 tahun seluruh Swissotel mendukung organisasi *SOS Children's Villages* untuk pembangunan sosial non-pemerintah internasional dalam menyambut dan mendukung anak di seluruh

dunia sejak tahun 1999 termasuk Swissotel Jakarta PIK Avenue. Sehingga perusahaan Swissotel dalam menjalankan perusahaannya tidak hanya menjadi perusahaan jasa saja namun sebagai perusahaan yang mendukung gerakan sosial untuk membantu seluruh anak-anak didunia menjadi mandiri.

Tepat setahun setelah berdirinya perusahaan, Swissotel Jakarta PIK Avenue dihadapkan oleh kondisi pandemi yang sangat mempengaruhi profitabilitas mereka. Melihat bahwa Swissotel Jakarta PIK Avenue baru berdiri tepat 1 tahun, namun sudah dihadapkan dengan kondisi yang sangat tidak terduga tentunya menjadi tantangan bagi Swissotel Jakarta PIK Avenue dalam mempertahankan perusahaannya. Pada saat itu, Swissotel Jakarta PIK Avenue harus menjalankan seluruh operasionalnya secara *Work from Home* dan terpaksa untuk melakukan pemotongan terhadap seluruh gaji karyawan. Selain itu, dikala pandemi, adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sehingga segala aktivitas perhotelan mengalami pemberhentian operasional.

Seiring berjalannya waktu, pandemi yang kian mereda tentunya mengembalikan secara perlahan seluruh operasional perusahaan Swissotel Jakarta PIK Avenue. Dimana seluruh karyawan di setiap departemen sudah mulai beraktivitas kembali. Kemudian Swissotel Jakarta PIK Avenue juga mulai melakukan dorongan untuk seluruh manajemen operasional dalam melayani pelanggan kembali dengan mengikuti protokol yang sesuai dengan standar regulasi. Pada saat itu, Swissotel Jakarta PIK Avenue dalam menumbuhkan rasa aman dan percaya kepada para tamu, perusahaan ini menggunakan *ALLSAFE* Label untuk memberikan jaminan kepada seluruh tamu bahwa seluruh tahapan kebersihan yang ada pada hotel sudah melalui prosedur protokol kesehatan.

Dalam perjalanan Swissotel Jakarta PIK Avenue, perusahaan memiliki beberapa landasan yang menjadi khas daripada merek Swissotel Jakarta PIK Avenue. *Vitality*, menjadi unsur utama bagi Swissotel Jakarta PIK Avenue, yang bukan hanya sekadar bahan, namun cara hidup dan filosofi yang dapat menenangkan pikiran, tubuh, dan jiwa. Sehingga Swissotel Jakarta PIK Avenue selalu mengutamakan keramahan Swiss untuk kesejahteraan semua para tamu

yang berkunjung ke Swissotel Jakarta PIK Avenue serta menikmati waktu berharga untuk tinggal bersama Swissotel Jakarta PIK Avenue dan memanfaatkan berbagai produk *vitality* yang disediakan.

Swissotel Jakarta PIK Avenue juga membentuk *vitality* dari desain hotelnya dengan menyatukan elemen desain kontemporer dengan pelayanan kelas atas untuk menumbuhkan pengalaman yang menyenangkan. Kemudian *Vitality* ruangan merevitalisasi tubuh, pikiran, dan jiwa dengan berfokus pada memaksimalkan kesejahteraan. Dalam *vitality* makanan dan minuman yang dipilih tidak hanya memberikan kenikmatan dalam cita rasanya namun juga mementingkan kesehatan dan gizi pada makanan minuman yang dihidangkan. Bahan yang digunakan oleh Swissotel Jakarta PIK Avenue dalam setiap pembangunannya menggunakan bahan alami yang inovatif dan berkelanjutan. Sehingga *vitality* ini dibentuk untuk menciptakan lingkungan yang modern yang dapat mempromosikan dunia organik supaya tamu merasakan kesegaran dan menciptakan sinergi yang baik secara fisik maupun mental.

Keberlanjutan, menjadi akar bagi Swissotel Jakarta PIK Avenue yang tidak hanya mengedepankan keuntungan, namun keberlanjutan bagi perusahaan. Swissotel Jakarta PIK Avenue dalam melangsungkan keberlanjutannya bersama sama dengan Swissotel di berbagai negara menyambut lebih dari 4,7 juta orang setiap tahunnya untuk menjadi tamu. Swissotel jakarta PIK Avenue dibentuk untuk mempromosikan keberlanjutan dalam meningkatkan kesejahteraan dari segi desain arsitektur hingga bahan asli alami yang digunakan dalam setiap produk yang ada di dalam Swissotel Jakarta PIK Avenue. Pembuktian ini ditujukan melalui Sistem manajemen energi di hotel Swissotel yang sudah ada sejak tahun 1988 dan melebihi dari satu dekade untuk menjadi satu satunya perusahaan global yang mendapatkan sertifikasi ISO dalam manajemen Mutu, Manajemen Lingkungan, serta kesehatan dan keselamatan.

Craftsmanship, telah menjadi dasar bagi Swiss untuk mengharapakan yang terbaik dari segi kualitas dan keahlian yang menjadi inti dari merek Swissotel berjalan. Dari segi *furniture* hingga produk yang ditawarkan oleh Swissotel

Jakarta PIK Avenue merupakan landasan yang menggambarkan warisan dan tujuan yang ingin dicapai oleh seluruh Swissotel. Maka dari itu, beberapa ciri khas yang ada pada setiap hotel Swissotel seperti *Swissotel Circle* yang selalu ada ketika tamu memasuki *lobby*, seragam penjaga yang bergaya ikonik, serta produk yang menggunakan bahan *Alpine Swiss*.

2.1.1 Visi Misi

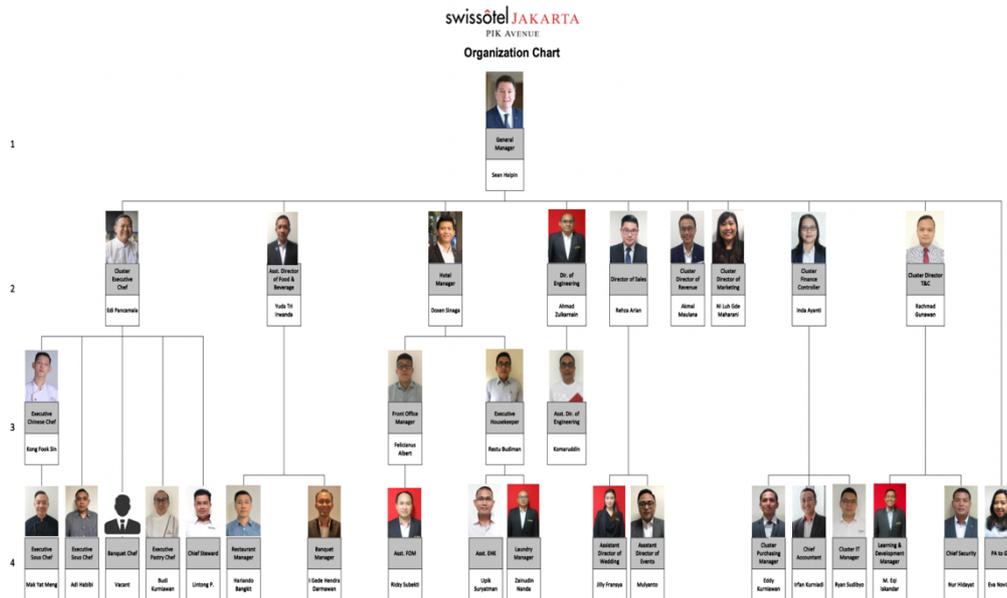
Sebagai perusahaan global, Swissotel Jakarta PIK Avenue memiliki visi dan misi yang dituju untuk menjadi perusahaan jasa perhotelan yang dapat memberikan dampak positif di setiap perjalanannya.

Visi yang dimiliki oleh perusahaan Swissotel merupakan cita-cita dari berkembangnya Swissotel. Melihat bahwa Swissotel memiliki berbagai cabang yang salah satunya adalah Swissotel Jakarta PIK Avenue sehingga visi dari Swissotel adalah satu kesatuan. Dimana Swissotel Jakarta PIK Avenue, memiliki visi untuk menjadi sebagai portal tujuan bagi para tamu dalam memberikan pengalaman “*live it well*” yang dihidupkan oleh para pelaku bisnis perhotelan dengan kepribadian dan kehangatan.

Dalam mencapai visi tersebut, tentunya Swissotel Jakarta PIK Avenue memiliki misi yang diimplementasikan untuk mencapai tujuannya. Swissotel Jakarta PIK Avenue akan membangun komunitas *online* dengan kekayaan sumber daya media sosial untuk menunjukkan apa arti “*live it well*” bagi Swissotel, memberikan pelayanan keramah-tamahan Swiss dengan khas lokal serta pengalaman menginap yang menyenangkan untuk menunjukkan arti dari “*live it well*” kepada para tamu serta memperkuat identitas merek Swissotel Jakarta PIK Avenue.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Melampirkan atau membuat bagan struktur organisasi instansi/ perusahaan tempat kerja magang



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Swisotel Jakarta PIK Avenue

Pada gambar 2.1 merupakan struktur organisasi yang dimiliki oleh Swisotel Jakarta PIK Avenue. Nama merek usaha Swisotel Jakarta PIK Avenue yang dinaungi oleh PT. Citra Kirana, dikendalikan oleh seorang *General Manager* yang bernama Bapak Sean Halpin. Dimana sebagai *General Manager*, beliau bertanggung jawab atas seluruh pengelolaan operasional sehari-hari yang dijalankan oleh setiap departemen sesuai dengan standar, visi misi, dan nilai-nilai yang diterapkan pada perusahaan. Selain itu, beliau juga bertanggung jawab dalam memaksimalkan kinerja keuangan, kepuasan tamu, dan pengembangan merek yang merupakan bagian integral dalam posisi tersebut. Kemudian Bu Eva Novianti selaku *Personal Assistant* dari *General Manager*. Bu Eva bertanggung jawab atas seluruh penjadwalan tugas keseharian *General Manager*, menjembatani

komunikasi antara *General Manager* dengan karyawan, serta membantu tugas tugas *General Manager*.

Dalam menjalankan operasional perusahaan sehari hari, terdapat beberapa divisi dan posisi yang menjadi peran dalam kelancaran operasional perusahaan Swissotel Jakarta PIK Avenue. Bapak Dosen Sinaga selaku *Hotel Manager* bertanggung jawab dalam mengontrol seluruh aktivitas serta pengawasan terhadap performa lapangan kerja. Selain itu, *Hotel Manager* memiliki tanggung jawab dalam melakukan perencanaan dan mengorganisasi kegiatan operasional manajemen hotel sehari hari. Sehingga pada posisi ini, *Hotel Manager* akan melakukan pengecekan terkait aktivitas perhotelan di seluruh departemen untuk memastikan kelancaran operasional. Bapak dosen sebagai *Hotel Manager* juga dibantu oleh beberapa rekannya yaitu Bapak Albert selaku *Front Office Manager* dan Bapak Ricky selaku *Assistant Front Office Manager*, kemudian Bapak Restu selaku *Executive Housekeeper* bersama rekan Bapak Upik selaku *Assistant Housekeeper* dan Bapak Zainudin sebagai *laundry Manager*.

Divisi *Human Resources* dalam departemen Swissotel Jakarta PIK Avenue dikenal sebagai divisi *Talent & culture (T&C)*. Divisi T&C memiliki seorang direktur yang bernama Rahmat Gunawan kemudian dibawahnya terdapat posisi *Learning & Development Manager* yang dijabat oleh Bapak Eqi Iskandar dan bapak Nur Hidayat selaku *Chief Security*, serta 5 karyawan lainnya pada divisi tersebut. Divisi *Talent & Culture* memiliki tanggung jawab atas seluruh kelancaran operasional sehari hari departemen, menjalin hubungan yang baik dengan semua karyawan perusahaan seperti mengadakan *trainee* dan *employee gathering*, menangani proses perekrutan, memastikan seluruh karyawan mematuhi seluruh kebijakan dan prosedur perusahaan sesuai dengan kebijakan dan regulasi yang ada di dalam perusahaan maupun pemerintah

Divisi *Finance* memiliki 10 karyawan yang dikontrol dan diawasi oleh ibu Inda Ayanti selaku *Finance Controller*. Dalam divisi *finance* terdapat 3 posisi penting yang membantu ibu Inda dalam kelancaran arus kas keuangan Swissotel Jakarta PIK Avenue diantaranya Bapak Eddy sebagai *Purchasing Manager*, Bapak

Irfan sebagai *Chief Accountant*, dan Bapak Ryan sebagai *IT Manager*. Pada divisi ini bertanggung jawab atas seluruh arus keuangan perusahaan Swissotel Jakarta PIK Avenue dari seluruh dokumen pendukung yang berkaitan dengan pembayaran, dokumen kerja sama dengan Bank seperti Mandiri, CIMB Niaga, BCA, dan HSBC. Kemudian menangani seluruh laporan keuangan yang berlandaskan pada keakuratan dan keabsahan dengan baik.

Divisi Marketing dipimpin oleh bu Ni Luh Gde Maharani sebagai *Director of Marketing* dari Swissotel Jakarta PIK Avenue. Divisi marketing hanya memiliki satu *Graphic Design* yaitu Bapak Marcel dan *Assistant Marketing Manager* yaitu Bapak Mikhael. Pada divisi ini memang tidak memiliki banyak tim, biasanya segala aktivitas marketing dikerjakan oleh tim marketing bersama sama. Divisi ini bertugas untuk mengurus segala kegiatan pemasaran dan promosi produk perusahaan dari melakukan analisis pada pasar dan promosi yang akan dilakukan, mengontrol dan mengawasi media sosial, membuat konten promosi untuk menjangkau pasar, membuat laporan yang berhubungan dengan aktivitas marketing, serta melakukan *tracking* dan *report* pada hasil dari aktivitas promosi yang dilakukan.

Divisi *Revenue* diawasi oleh Bapak Akmal Maulana selaku *Director of Revenue* bersama dengan rekannya yaitu Ibu Fayme selaku *Assistant of Revenue Manager*. Divisi ini memiliki jumlah tim yang paling sedikit dikarenakan divisi *revenue* ini berfokus untuk melakukan analisis *trend* dan pasar yang kritis untuk menghasilkan pendekatan pada bisnis strategi dan tujuan yang melampaui ekspektasi pasar. Selain itu, divisi ini berfokus untuk menyusun dan mendorong strategi pengembangan dan implementasi terhadap pencapaian tujuan hotel dalam semua aspek di dalam perhotelan untuk mencapai profit yang maksimal di seluruh saluran distribusi.

Dalam memaksimalkan profit, divisi *sales* juga memiliki peran tersendiri untuk memaksimalkan keuntungan perusahaan. Divisi *sales* memiliki jumlah tim sebanyak 18 anggota yang dipimpin oleh Bapak Reza selaku *Director of sales* bersama dengan rekan yang membantu tugas dan tanggung jawab yang dilakukan yaitu Ibu

Jilly selaku *Assistant Director of Wedding* dan Bapak Mulyanto selaku *Assistant Director of Events*. Dalam divisi *Sales*, memiliki tanggung jawab yang cukup besar untuk melancarkan dan memaksimal profit perusahaan. Divisi ini memiliki tanggung jawab atas seluruh pengelolaan kegiatan penjualan yang sesuai dengan rencana dan strategi pemasaran seperti berpartisipasi dalam berbagai pameran dan acara promosi, mengurus segala dokumen kontrak yang berhubungan dengan perhotelan, menjalin hubungan baik dengan pihak berkepentingan untuk memaksimalkan strategi penjualan, hingga menyusun laporan terkait penjualan dan profit yang dihasilkan.

Divisi *Engineering* dikepalai oleh Bapak Ahmad selaku *Director of Engineering* bersama dengan rekannya yaitu Bapak Komaruddin selaku *Assistant Director of Engineering* melakukan pengawasan dan mengontrol seluruh kinerja pada tim *Engineering* yang beranggotakan 9 orang. Divisi ini memiliki tanggung jawab atas pemeliharaan, pengoperasian, perbaikan struktur fisik, layanan utilitas, serta berbagai peralatan perlengkapan dari seluruh fasilitas yang dimiliki hotel. Pada divisi *engineering* juga bertugas untuk melakukan pengawasan dan mematuhi segala prosedur yang ditetapkan sesuai dengan praktik manajemen energi.

Divisi *Food & Beverage*, dipimpin oleh Bapak Yuda yang menjabat sebagai *Assistant Director of Food & Beverage* yang memiliki 34 anggota tim pada divisi tersebut. Bapak Yuda dibantu bersama dengan rekannya yaitu Bapak Hariando sebagai *Restaurant Manager* dan Bapak Hendra sebagai *Banquet Manager*. Divisi *Food & Beverages* merupakan divisi yang dekat dan berhubungan langsung dengan pelanggan, sehingga mempunyai tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pelayanan makanan dan minuman terhadap outlet yang dimiliki dengan menciptakan pengalaman yang unik dan nilai berarti bagi para pelanggan serta pertumbuhan profitabilitas. Selain itu, divisi ini juga memiliki tugas untuk melakukan inovasi, pengembangan, serta mengimplementasikan strategi pendapatan, dan pengelolaan pengeluaran yang dibutuhkan oleh divisi *Food & Beverages*.

Kemudian, Bapak Edi selaku *Executive Chef* yang bertanggung dalam mengelola seluruh aktivitas dapur dengan mengawasi seluruh perencanaan menu, pemanfaatan stok makanan, serta pembuatan makanan dengan mempertimbangkan riset terhadap kondisi pasar dan popularitas dari berbagai hidangan menu. Selain itu Bapak Edi bertanggung jawab dalam memperkenalkan dan melakukan uji pasar terkait produk yang berorientasi pada harga, produk, dan cita rasa produk. Di bawah Bapak edi terdapat beberapa rekan yang membantu untuk melakukan pengawasan pada setiap jenis makanan, *Executive Chinese Chef* yaitu Bapak Kong Fook yang bertanggung jawab dalam mengawasi cita rasa makanan serta perencanaan menu yang berfokus pada makanan *Chinese* bersama dengan rekannya yaitu Bapak Mak selaku *Executive Sous Chef*. kemudian Bapak Edi selaku *Executive sous Chef*, Bapak Vacant selaku *Banquet Chef*, Bapak Budi selaku *Executive Pastry Chef*, dan Bapak Untong sebagai *Chief Steward*.