

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Four Seasons Hotels and Resorts adalah merek hotel mewah yang dikenal secara internasional. Four Seasons Hotel Jakarta adalah salah satu propertinya. Sejarah Four Seasons dimulai pada tahun 1960-an, ketika Isadore Sharp mendirikan perusahaan di Toronto, Kanada. Four Seasons awalnya fokus pada konsep hotel-boutique mewah, dan sejak itu tumbuh menjadi jaringan hotel dan resor mewah di seluruh dunia. Di Indonesia Four Seasons memiliki 3 hotel, 1 di Jakarta dan 2 di Bali. Four Seasons Hotel Jakarta didirikan pada 2016, dirancang oleh designer asal New York, Alexandra Champalimaud.

Four Seasons Hotel memiliki 125 kamar dengan 5 tipe yang berbeda, yaitu Executive Suite, Deluxe Suite, Premier Suite, Ambassador Suite, dan Presidential Suite. Four Seasons Hotel Jakarta mempunyai beberapa fasilitas, yaitu :



**Gambar 2.1.1 Palm Court**

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

- Palm Court (All day dining) : Terdapat di lantai 1. Dapat dinikmati secara buffet atau Ala Carte. Menu yang disajikan beragam, seperti Indian, Western, dan Asia



**Gambar 2.1.2 Alto Italian Restaurant**

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

- Alto Restaurant and Bar (Italian Restaurant) : Terdapat di lantai 20. Hidangan Italia dibuat oleh Eksekutif Chef Marco Violano, menyediakan berbagai macam makanan Italia dari appetizer, main course, dan dessert.



**Gambar 2.1.3 La Patisserie**

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

- La Patisserie (Cake Shop) : Terdapat di lantai 1. Menyediakan banyak macam jenis roti dan cake dengan model yang menarik dan mewah



**Gambar 2.1.4 Nautilus Bar**

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

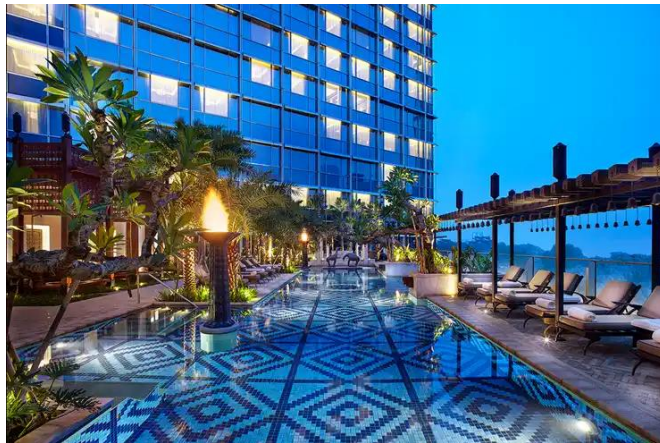
- Nautilus Bar : Terdapat di lantai 1, terinspirasi dari pelabuhan Sunda Kelapa, dimana salah satu kapal yang dinakodai Kapten Nemo bernama kapal Nautilus. Desain karpet yang berliku – liku dan berwarna biru melambangkan ombak, sedangkan temboknya melambangkan kapal Nautilus.



### Gambar 2.1.5 Dolcetto

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

- Dolcetto (Coffe Shop) : Terdapat di lantai 1, Menyediakan kue, sandwich, dan kopi yang dibutuhkan orang – orang pekerja kantoran yang membutuhkan mobilitas yang tinggi.



### Gambar 2.1.6 Swimming Pool

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

- Swimming Pool : Terdapat di lantai 5, bernuansa resort dengan pohon untuk menjaga temperatur kolam agar tetap nyaman di siang hari. Beroperasi sampai pukul 18.00.



### Gambar 2.1.7 Library

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

- Library : Terdapat di lantai 1, terinspirasi dari ruang nahkoda Kapten Nemo, yang menakodai kapal Nautilus. Di library terdapat kompas dan peta dengan ukuran besar.



### Gambar 2.1.8 Spa

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

- Spa : Terdapat di lantai 5, berisi 8 ruangan. 2 couple rooms dan 1 steam room. Terdapat juga launch untuk menunggu menggunakan kursi terapi yang sangat nyaman.



## Gambar 2.1.9 Grand Ballroom

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

- Grand Ballroom : Terdapat di lantai 5, dapat dibagi menjadi 2 section. Ballroom 1 dan Ballroom 2. Dengan kapasitas 150 – 200 orang untuk Grand Ballroom. Biasa digunakan untuk wedding, meeting, dan awarding. Set up bisa diubah sesuai permintaan.



Gambar 2.1.9.1 Salon 1

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

- Salon 1 : Terdapat di lantai 2, biasa digunakan untuk ruang meeting. Memiliki kapasitas sampai dengan 15 orang. Set up dapat diubah sesuai dengan permintaan. Menampilkan design yang lebih feminim melambangkan queen.



**Gambar 2.1.9.2 Salon 2**

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

- Terdapat di lantai 2, biasa digunakan untuk ruang meeting. Memiliki kapasitas sampai dengan 15 orang. Set up tidak dapat diubah. Menampilkan design yang lebih maskulin melambangkan king.



**Gambar 2.1.9.3 Amerta**

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

- Amerta : Terdapat di lantai 3, digunakan sebagai meeting room. Memiliki kapasitas 20-25 orang dengan set up yang tidak bisa diubah.



**Gambar 2.1.9.4 Kirana**

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

- Kirana : Terdapat di lantai 3, memiliki kapasitas 20 – 25 orang dan set up nya dapat diubah sesuai permintaan.





**Gambar 2.1.9.5 Jumantara**

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

- Jumantara : Terdapat di lantai 3, memiliki kapasitas 20 – 25 orang dan set up nya dapat diubah sesuai permintaan. Terletak di depan Kirana dan memiliki design dan luas yang sama persis.



**Gambar 2.1.9.6 Logo Four Seasons**

Sumber : [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) (2024)

### **2.1.1 Visi Misi**

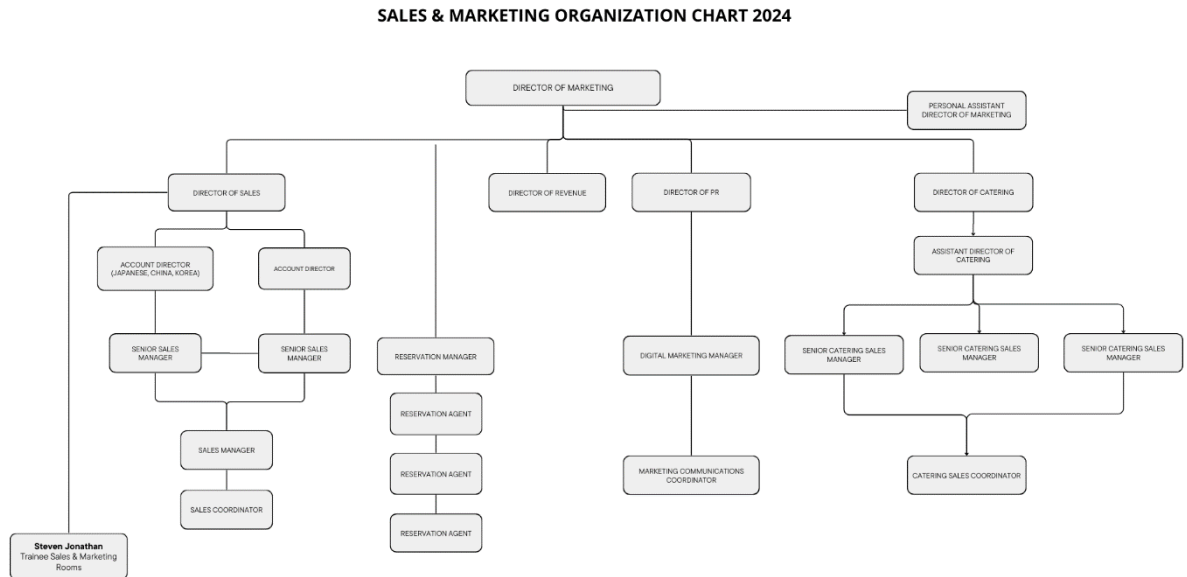
#### **Visi**

*To be undisputed leader in luxury hospitality*

#### **Misi**

*Leveraging Technology, Growing in New Markets, and Bringing our Brand to Life.*

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Four Seasons Hotel Jakarta**

**Sumber : Data Perusahaan**

- *Director of Marketing*

Merencanakan dan melaksanakan strategi pemasaran yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan akan merek hotel, meningkatkan tingkat hunian, dan memaksimalkan pendapatan. Kemudian mengarahkan tim pemasaran untuk mengembangkan kampanye promosi yang efektif, memanfaatkan media sosial, situs web, dan saluran pemasaran digital lainnya untuk menarik tamu potensial. *Director of Marketing* juga dapat bekerja dengan tim penjualan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang terkoordinasi untuk menarik bisnis konferensi, acara khusus, dan grup. Serta memantau kinerja pemasaran untuk memastikan bahwa tujuan bisnis tercapai.

- *Personal Assistant Director of Marketing*

Bertugas untuk mengatur jadwal, mengoordinasikan pertemuan, dan menangani komunikasi. Kemudian membantu dalam menyusun laporan, mempersiapkan presentasi, dan menangani tugas administratif lainnya. Asisten Pribadi juga mungkin bertanggung jawab untuk mengatur perjalanan dan akomodasi, serta membantu dalam manajemen anggaran dan pengelolaan dokumen.

- *Director of Sales*

Mengelola strategi penjualan untuk meningkatkan pendapatan dan keuntungan hotel. Ini mencakup merancang rencana penjualan, memimpin tim penjualan, dan membangun kemitraan dengan agen perjalanan dan entitas pemasaran lainnya. Kemudian juga melakukan analisis pasar untuk memahami tren industri dan perilaku pelanggan, serta melakukan negosiasi dengan klien potensial untuk menutup penjualan. Direktur Penjualan secara teratur melacak kinerja penjualan, mencari peluang perbaikan, dan mengelola anggaran penjualan untuk mencapai target yang ditetapkan. Selain itu, mereka berkolaborasi dengan departemen lain untuk mengembangkan produk dan layanan yang menarik bagi pelanggan.

- *Account Director*

Memiliki tanggung jawab untuk memelihara hubungan yang kuat dengan pelanggan utama hotel, termasuk agen perjalanan, perusahaan, dan tamu reguler. Tugasnya mencakup memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan, mengatur layanan dan fasilitas yang sesuai

- *Senior Sales Manager*

Seorang *Senior Sales Manager* di hotel memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola upaya penjualan untuk meningkatkan pendapatan hotel.

Tugasnya meliputi identifikasi prospek baru, negosiasi kontrak dengan klien

- *Sales Manager*

Seorang *Sales Manager* di hotel memiliki tanggung jawab utama untuk mengelola penjualan kamar dan layanan hotel kepada pelanggan potensial. Tugasnya meliputi identifikasi prospek baru, menjalin hubungan dengan agen perjalanan dan perusahaan, serta melakukan negosiasi kontrak untuk menarik bisnis baru

- *Sales Coordinator*

Bertanggung jawab untuk mendukung tim penjualan dalam menjalankan kegiatan operasional sehari-hari. Tugasnya mencakup memproses reservasi, menyusun laporan penjualan, dan mengelola informasi kontak pelanggan

- *Reservation Manager*

Bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengawasan operasional departemen reservasi. Tugasnya mencakup mengelola sistem reservasi hotel, memastikan akurasi data tamu, dan mengkoordinasikan dengan departemen lain untuk memastikan ketersediaan kamar yang optimal

- *Reservation Agent*

Bertanggung jawab untuk melayani tamu yang memesan kamar secara langsung melalui telepon, email, atau sistem reservasi online. Tugasnya meliputi menerima dan memproses reservasi, memberikan informasi tentang ketersediaan kamar, harga, dan fasilitas hotel kepada tamu potensial, serta mengonfirmasi detail reservasi

- *Director of Revenue*

Mengoptimalkan pendapatan hotel dengan mengelola harga dan ketersediaan kamar secara efisien. Tugas utamanya adalah mengembangkan strategi pendapatan yang komprehensif untuk memaksimalkan pendapatan kamar hotel. Ini mencakup analisis data pasar, peramalan permintaan, dan pemantauan perilaku pesaing untuk menentukan harga optimal dan kebijakan ketersediaan.

- *Director of Public Relation*

Peran utamanya adalah mengelola citra publik dan reputasi merek hotel. Kemudian bertanggung jawab atas pengembangan dan pelaksanaan strategi komunikasi yang dirancang untuk mempromosikan hotel, meningkatkan kesadaran merek, dan mempertahankan hubungan positif dengan publik.

- *Digital Marketing Manager*

Memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola strategi pemasaran online untuk meningkatkan visibilitas dan pendapatan hotel. Tugasnya mencakup merencanakan dan melaksanakan kampanye pemasaran digital, seperti iklan online, pemasaran konten, dan media sosial, untuk menarik tamu potensial dan memperluas jangkauan merek hotel.

- *Marketing Communications Coordinator*

Bertanggung jawab atas koordinasi dan implementasi kegiatan komunikasi pemasaran untuk mendukung tujuan pemasaran hotel. Tugasnya mencakup menyusun materi pemasaran, seperti brosur, pamflet, dan materi promosi lainnya, serta mengelola produksi dan distribusinya

- *Director of Catering*

Memiliki tanggung jawab untuk mengelola semua aspek operasional dan pemasaran layanan katering hotel. Tugasnya mencakup mengembangkan strategi penjualan, merencanakan acara, memimpin tim *catering*, dan

memastikan layanan berkualitas tinggi sesuai dengan standar hotel. Mereka juga bertanggung jawab atas pengelolaan anggaran, negosiasi kontrak dengan klien, dan memastikan kepuasan pelanggan.

- *Assistant Director of Catering*

Peran utamanya adalah mendukung *Director of Catering* dalam mengelola dan mengkoordinasikan operasi departemen catering. Tugasnya mencakup membantu dalam perencanaan dan pelaksanaan acara catering

- *Senior Catering Sales Manager*

Bertanggung jawab atas mengelola dan mengarahkan upaya penjualan catering untuk meningkatkan pendapatan. Tugasnya meliputi identifikasi pelanggan potensial, negosiasi kontrak, dan penyusunan proposal penjualan untuk acara khusus

- *Catering Sales Coordinator*

Bertanggung jawab atas mendukung tim penjualan catering dalam menjalankan operasi sehari-hari. Tugasnya mencakup memproses pesanan, menyusun laporan penjualan, dan mengelola komunikasi dengan klien potensial.