

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Tempat magang yang ditempati oleh penulis selama melakukan program kerja magang, yaitu dengan nama Hotel Tentrem Jakarta yang berlokasi di Tangerang Alam Sutera. Tentunya Sebagian besar Masyarakat tidak asing lagi dengan nama hotel tersebut “Hotel Tentrem”. Hotel yang pertama kali dibangun di daerah Yogyakarta pada tahun 2010, dengan menampilkan konsep kebudayaan adat jawa yang sangat kental “Hotel Tentrem Yogyakarta”, dilanjutkan dengan pembukaan Hotel Tentrem yang merupakan cabang keduanya dan berlokasi di Semarang dengan menampilkan konsep “Chinese Peranakan” dan dinamakan “Hotel Tentrem Semarang”, serta dilanjutkan dengan Pembangunan Hotel Tentrem yang merupakan cabang ketiga yang berlokasi di Tangerang Alam Sutera dan dinamakan “Hotel Tentrem Jakarta”.

Mengusung filosofi Jawa yang mendalam, nama "Tentrem" berarti kedamaian dan ketenangan, mencerminkan komitmen hotel untuk menyajikan pengalaman menginap yang nyaman dan bermakna. Desain arsitektur hotel memadukan elemen tradisional seperti kayu dan batu alami dengan sentuhan modern, menciptakan

suasana yang harmonis dan elegan. Hotel Tentrem Jakarta menawarkan 200 kamar yang dirancang dengan elegan, mulai dari tipe *Deluxe* hingga *Presidential Suite*. Fasilitas unggulan lainnya termasuk Tentrem Ballroom yang dapat menampung hingga 1.000 orang, lima restoran dengan berbagai pilihan kuliner, serta fasilitas lengkap lainnya. Di hotel ini para tamu dapat merasakan suasana yang tidak biasa, yaitu merasakan konsep kebudayaan Jawa yang telah bercampur dengan kebudayaan modern yang telah disesuaikan dengan masyarakat Jakarta.

Hotel Tentrem Jakarta dinaungi oleh PT Praja Karalan Perdana, yaitu sebuah Perusahaan yang bergerak dalam pengembangan bidang properti dan *real estate* di Indonesia yang sudah berdiri sejak tahun 2009, yang terletak pada alamat terdaftar di Jl. Fachruddin No. 36, Ruko Blok D1, Jakarta Pusat. Sebagai pengembang, PT Praja Karalan Perdana dikenal sebagai pemilik Hotel Tentrem Jakarta, sebuah hotel bintang lima yang terletak di kawasan Alam Sutera, Tangerang Selatan. Hotel ini resmi dibuka pada 14 Juli 2024, dan merupakan bagian dari Tentrem *Group*, yang juga mengelola Hotel Tentrem di Yogyakarta dan Semarang. Dalam proyek Hotel Tentrem Jakarta, PT Praja Karalan Perdana berkolaborasi dengan PT Hotel Candi Baru sebagai operator hotel. Konsep desain hotel ini mengangkat nilai-nilai budaya Jawa, dengan penggunaan elemen kayu, batu alami, dan penghijauan, menciptakan suasana yang tenang dan damai bagi para tamu.



Gambar 2.1 Logo Hotel Tentrem

Sumber: Hotel Tentrem



Gambar 2.1 Logo Hotel Tentrem Jakarta

Sumber: Hotel Tentrem Jakarta

Pada gambar 2.1 merupakan gambar untuk logo dari Hotel Tentrem Jakarta yang sama seperti pada Hotel Tentrem di Yogyakarta, dan Hotel Tentrem Semarang. Pada logo tersebut digambarkan bentuk bunga teratai yang berjumlah lima helai kelopak yang diikat bersama dengan cincin emas, yang dimana bermakna lima bersaudara (Bapak Irwan dan adik-adik kandung beliau) akan selalu senantiasa menjaga kerukunan, kebersamaan selamanya, termasuk untuk semua keturunan.

2.1.1 Visi Misi

Hotel Tentrem Jakarta memiliki Visi yaitu “Hotel yang melestarikan dan mengembangkan budaya, tradisi, sumber daya Indonesia terinspirasi oleh keindahan dan keramahtamahan Indonesia untuk Masyarakat dunia”. Selain itu juga Hotel Tentrem Jakarta memiliki misi untuk “Memperkenalkan budaya dan tradisi Indonesia seperti makanan, pakaian, tarian, adat istiadat, arsitektur, music, karya seni, Sejarah, dan juga keindahan Indonesia kepada Masyarakat dunia dengan keramahan khas Indonesia.

Kemudian di sisi lain, Hotel Tentrem Jakarta juga memiliki *Core Values*, yang diambil dari nama “TENTREM” yang mengarah untuk seluruh para pekerjanya yaitu:

T rustworthy : Dapat dipercaya

E xceed Expectation: Melampaui Pengharapan

N uture Our People: Memperhatikan Karyawan kami

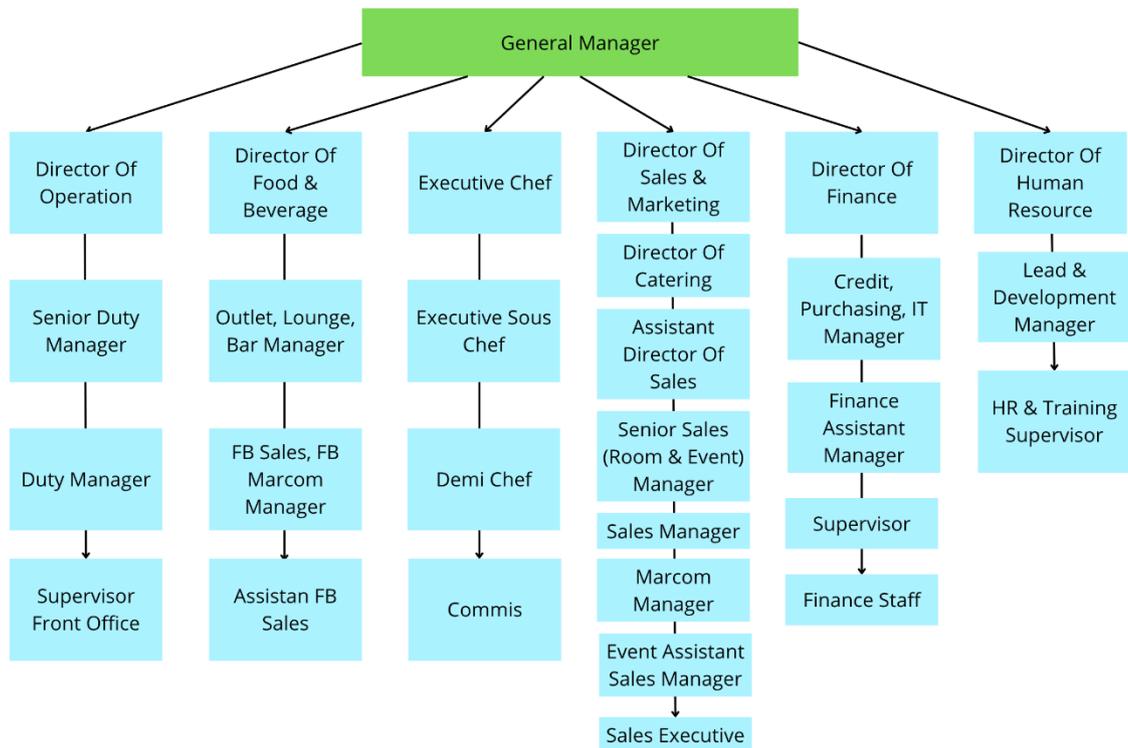
T eamwork : Bekerja dalam tim

R espect Each Other : Saling menghormati

E ntrepreneurial Spirit: Semangat Kewirausahaan

M indfulness: Sadar Dalam Bertindak

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Hotel Tentrem Jakarta

Sumber: Data Internal Hotel Tentrem Jakarta

Hotel Tentrem Jakarta memiliki struktur organisasi seperti gambar diatas berikut. Dalam setiap perusahaan diperlukan adanya pembagian organisasi dengan berbagai tugas dan pekerjaan yang berbeda-beda yang memiliki tujuan untuk menyelesaikan dan memperlancar alur pekerjaan serta komunikasi di setiap masing-masing divisi, dan saling berhubungan untuk menuntaskan berbagai macam pelayanan yang dikerjakan di Hotel Tentrem Jakarta hingga sampai ke tangan konsumen. Pada gambar 2.2 Merupakan bagan struktur organisasi dari Hotel Tentrem Jakarta, dan berikut adalah penjelasan dari bagan struktur organisasi Hotel Tentrem Jakarta sekaligus berkaitan dengan posisi magang dari penulis (*Sales & Marketing Intern*):

a. General Manager

Dalam struktur organisasi dari Hotel Tentrem Jakarta, *General Manager* menempati posisi atau kedudukan yang tertinggi yang memiliki peran serta tanggung jawab yang besar atas keseluruhan operasional hotel, pengawasan manajemen seluruh departemen, kepuasan dari tamu yang berkunjung, menginap, maupun yang mengadakan acara di Hotel Tentrem Jakarta, serta strategi pemasaran, dan mengambil keputusan dengan cara memimpin dan mengarahkan seluruh anggota organisasi yang dibawahnya. General Manager juga berinteraksi dengan langsung bersama dengan pemilik Hotel, *investor*, pemasok, pihak dari eksternal lainnya.

b. All Director & Executive Chef and Staff

Dalam struktur organisasi dari Hotel Tentrem Jakarta, seluruh posisi dan kedudukan dari *Director* memiliki kewenangan untuk memimpin bawahannya sesuai dengan pembagian bagan, mulai dari *Director Of Operation* yang bertugas untuk mengawasi kinerja dari *Duty Manager*, *Front Office*, *Engineering*, dan *Supervisor* yang berhubungan dengan operasional utama dari Hotel Tentrem Jakarta mulai dari pelayanan untuk tamu yang berkunjung dan menginap, Teknisi yang bertugas untuk

mengontrol seluruh operasional listrik, *maintenance* pembangunan gedung, dan keselamatan Gedung Hotel, *supervisor* yang bertugas untuk menyambut para tamu yang berkunjung dan mengarahkan prosedur hotel. Dengan demikian tugas dari *Director Of Operation* adalah memimpin dan mengawasi seluruh perencanaan, evaluasi dan memiliki tujuan memastikan efisiensi, efektivitas serta kepuasan dari para tamu hotel.

Selanjutnya adalah *Director Of Food & Beverage* memiliki tugas utama untuk melakukan pengawasan operasional makanan dan minuman untuk restoran yang berada di Hotel Tentrem Jakarta (*Populico, Kayu Manis, LIN, Canella, dan Tirta Lounge*), serta *bar*, acara khusus yang diadakan oleh para tamu seperti rapat, pernikahan, ulang tahun. Memastikan kualitas bahan makanan dan minuman, standar pelayanan karyawan restoran kepada para tamu, dan memastikan target omset telah tercapai. Selain itu juga *Director Of Food & Beverage* juga mengawasi kinerja dari para bawahannya seperti *FB Sales* yang melayani para tamu untuk pengadaan suatu acara, *Marketing* untuk promosi restoran Hotel Tentrem Jakarta, serta ikut mengambil keputusan dan mengarahkan bawahannya untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan untuk tamu, dan melakukan evaluasi.

Selanjutnya adalah *Executive Chef* yang memiliki peran dan tanggung jawab untuk memimpin seluruh pergerakan dan operasional dari dapur hotel, dengan memastikan kualitas makanan, bahan makanan yang digunakan, melakukan pengelolaan anggaran yang dikeluarkan untuk setiap bahan dan masakan serta porsi yang dihasilkan. Selain itu juga *Executive Chef* juga bertugas menciptakan menu dan inovasi baru yang dimana memiliki ciri khas dari Hotel Tentrem Jakarta yang mengutamakan representasi makanan tradisional Indonesia sesuai dengan selera para tamu. *Executive Chef* juga bertanggung jawab atas manajemen staf dapur,

melakukan pelatihan terhadap karyawannya, dan melakukan koordinasi dengan departemen lain.

Selanjutnya adalah merupakan bagian departemen *Sales & Marketing* yang menjadi departemen tempat magang dari penulis. Pada departemen ini yang dipimpin oleh *Director Sales & Marketing* yang memiliki peran dan tanggung jawab seperti mengawasi seluruh karyawan yang berada dibawah departemennya mulai dari *Director Of Catering* yang khusus untuk urusan bagian menu makanan yang akan disediakan ketika nanti ada pengadaan acara pernikahan, rapat, dan ulang tahun di Hotel Tentrem Jakarta yang masuk bagian *sales event*, selain itu *Assistant Director Of Sales* yang berfokus pada penjualan bagian kamar dan acara rapat dari perusahaan pemerintah maupun korporat, kemudian *Senior Sales Manager* yang berfokus bagian penjualan dan penawaran paket rapat dan kamar ke klien pemerintahan atau korporat, kemudian ada *Marketing Communication Manager* yang bertanggung jawab dalam kerja sama, kolaborasi bersama dengan media, *influencer*, pembuatan promosi iklan untuk Hotel Tentrem Jakarta. Secara keseluruhan *Director Of Sales & Marketing* memiliki tugas untuk mengembangkan strategi penjualan agar *Occupancy Rate* di Hotel Tentrem Jakarta tetap stabil dan terjaga, melakukan riset pasar, perencanaan penjualan dan promosi bersama departemen *sales*. Selain itu terus mendorong bagian tim *Marketing Communication* untuk melakukan promosi terhadap Hotel Tentrem Jakarta untuk menarik minat para konsumen Hotel Tentrem Jakarta, kemudian mengajak berbagai kolaborasi bersama *influencer*, dan mengadakan acara eksternal. Untuk penulis yang berada dalam posisi *Sales & Marketing Intern* ikut mengambil bagian untuk meningkatkan *occupancy rate* Hotel Tentrem Jakarta dengan membantu melakukan promosi bersama tim *Marketing Communication* mulai dari konten, pengajakan kolaborasi, lalu bersama tim *Sales Room* dan *Event* yang membantu untuk pembuatan *Agreement Letter*,

interaksi dengan para tamu yang memiliki ketertarikan membuat acara dan menginap di Hotel Tentrem Jakarta.

Selanjutnya adalah *Director Of Finance* yang memiliki peran dan tanggung jawab utama untuk mengelola seluruh aspek keuangan di Hotel Tentrem Jakarta, mulai dari perencanaan anggaran, pembelian, laporan keuangan, mengelola arus kas, dan analisis resiko dari finansial Hotel Tentrem Jakarta. Dan tugas lainnya adalah mengawasi seluruh karyawan yang berada dibawahnya mulai dari *Credit, Purchasing, IT Manager* yang memiliki peran penting dalam operasional serta pengelolaan keluar dan masuknya keuangan Hotel. Kemudian *Director Of Finance* juga mengambil Keputusan untuk seluruh kebijakan keuangan Hotel Tentrem Jakarta dan membuat laporan harian untuk diperiksa oleh *General Manager*.

Lalu selanjutnya adalah *Director Of Human Resource* memiliki peran dan tanggung jawab yang penting dalam mengelola semua aspek dari sumber daya manusia (SDM), mulai dari melakukan rekrutmen, pelatihan, perencanaan, dan melakukan penilaian kinerja setiap karyawan. Melakukan pengawasan terhadap bawahannya yang bertugas untuk membantu tahap seleksi dan perekrutan untuk calon kandidat karyawan yang berkualitas dan akan berkerja di Hotel Tentrem Jakarta. *Lead & Development Manager* memiliki tanggung jawab dalam melakukan seleksi, dan mengarahkan pembelajaran untuk karyawan baru yang bekerja di Hotel Tentrem Jakarta, dan menjelaskan SOP Hotel dengan jelas dan detail.

2.3 Landasan Teori

a. Marketing Management.

Menurut Sofjan Assauri (2022), Manajemen Pemasaran adalah kegiatan melakukan analisis, perencanaan serta mengimplementasikan berbagai program yang telah diatur untuk pembentukan, pemeliharaan, dan melakukan pengembangan. Manajemen pemasaran merupakan gabungan antara seni dan ilmu dalam memilih pasar sasaran serta memperoleh, mempertahankan, dan mengembangkan pelanggan melalui penciptaan, penyampaian, dan komunikasi nilai pelanggan yang unggul menurut Kotler dan Keller (2022). Tujuan utama dari adanya manajemen pemasaran adalah supaya kegiatan pemasaran dan juga promosi dapat berjalan dengan baik di suatu perusahaan, untuk mencapai target pendapatan yang sesuai.

b. Sales.

Menurut Swastha dan Irawan (2019), mengatakan bahwa Penjualan adalah serangkaian aktivitas yang melibatkan perencanaan, pengarahan, dan pengawasan terhadap tenaga penjual. Proses ini mencakup seleksi, rekrutmen, pelatihan, penentuan rute penjualan, sistem kompensasi, serta pemberian motivasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan menurut Effendu et al (2021), mengatakan bahwa seorang tenaga penjual adalah individu yang menggabungkan keterampilan dan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain agar bersedia membeli produk atau layanan yang ditawarkan. Dalam peran ini, mereka tidak hanya menjual barang atau jasa, tetapi juga membangun hubungan dengan pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan solusi yang sesuai. Keberhasilan seorang tenaga penjual ditentukan oleh kemampuannya dalam berkomunikasi, membujuk, dan menciptakan nilai bagi pelanggan.

c. *Occupancy Rate.*

Menurut Mauruh et al., (2021), mengatakan bahwa Occupancy Rate adalah Tingkat hunian tempat tidur (Bed Occupancy Rate/BOR) menunjukkan persentase penggunaan tempat tidur di unit rawat inap dalam periode waktu tertentu, memberikan gambaran tentang efisiensi pemanfaatan fasilitas tersebut. Maka Tingkat hunian hotel, atau *occupancy rate*, adalah persentase kamar hotel yang terisi oleh tamu dibandingkan dengan jumlah kamar yang tersedia dalam periode tertentu. Misalnya, jika sebuah hotel memiliki 100 kamar dan 75 kamar di antaranya terisi, maka tingkat hunian hotel tersebut adalah 75%. Angka ini penting karena mencerminkan seberapa efektif hotel dalam menarik tamu dan mengelola kapasitasnya. Semakin tinggi tingkat hunian, semakin baik kinerja hotel dalam memanfaatkan fasilitas yang ada.