

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2. 1 *Gambar Logo Perusahaan*

Sumber: Internal Perusahaan, 2025.

Herloom Hotel & Residence BSD merupakan salah satu unit bisnis dibidang hospitality dari JHL Group. JHL Group sendiri merupakan perusahaan yang didirikan oleh Jerry Hermawan Lo adalah perusahaan besar dengan banyak lini bisnis di Indonesia yang meliputi hospitality, property, mining, lifestyle, wellness, otomotif, Agrobisnis, sports, dan media. Salah satu bisnis utama mereka adalah membangun properti, yaitu membangun apartemen, gedung perkantoran, dan lokasi komersial lainnya. Dengan apartemen dan hotel kelas atas di Indonesia bahkan luar negeri.



Gambar 2. 2 *Founder JHL Group Jerry Hermawan Lo*

Sumber: Internal Perusahaan, 2025.



Gambar 2. 3 Logo dari perusahaan JHL Group

Sumber: Internal Perusahaan, 2025.

Herloom BSD ini berada dibawah naungan JHL Collections dimana JHL Collections ini merupakan perusahaan yang memayungi lini bisnis di sektor hospitality. Herloom Hotel & Residence pertama kali dibuka pada 13 Oktober 2022 dan memiliki 138 kamar. Herloom Hotel & Residence BSD Tangerang berada di pusat kota Tangerang Selatan dan menawarkan pengalaman menginap yang unik layaknya di rumah sendiri. Pelancong bisnis akan menyukai rumah tinggal premium ini karena hanya berjarak beberapa menit dari gedung konvensi terbesar di Indonesia-Indonesia Convention Exhibition (ICE) dan mudah diakses ke Bumi Serpong Damai (BSD) Central Business District dan Gading Serpong, tempat banyak kantor pusat multinasional berlokasi.

Herloom Hotel & Residence BSD Tangerang adalah pengembangan hunian kelas atas yang dibangun sebagai bagian dari pengembangan terpadu JHL Group - Carstensch. Hotel ini menawarkan banyak gerai perbelanjaan, tempat makan, dan hiburan, seperti restoran, kafe, dan bar dengan pilihan makan di dalam ruangan dan luar ruangan. Unitnya terdiri dari studio deluxe, one bedroom deluxe, one bedroom premier, two bedroom executive, dan two bedroom suite. selain kamar ada juga beberapa fasilitas yang diberikan seperti dua ruangan meeting marmara & kaspia. Selain itu adanya Arooma Asian Bistro tempat untuk guest melakukan sarapan pagi ataupun memesan makanan. Adanya kolam renang, area arcade untuk bermain serta ruangan gym dan sauna.

Herloom BSD ini juga memiliki tagline yang digunakan yaitu *“Welcome Home”* tagline tersebut menjadi ciri khas bagi Herloom BSD ini dimana kami memberikan service penginapan yang membuat konsumen atau pelancong merasakan sensasi beristirahat dirumah sendiri oleh sebab itu alasan mengapa di Herloom ini banyak fasilitas yang cenderung mendukung untuk keluarga atau family oriented.

2.1.1 Visi Misi

2.1.1.1 Visi

“We aspire to be the pioneer of serviced residence with high quality hospitality service and memorable experience”.

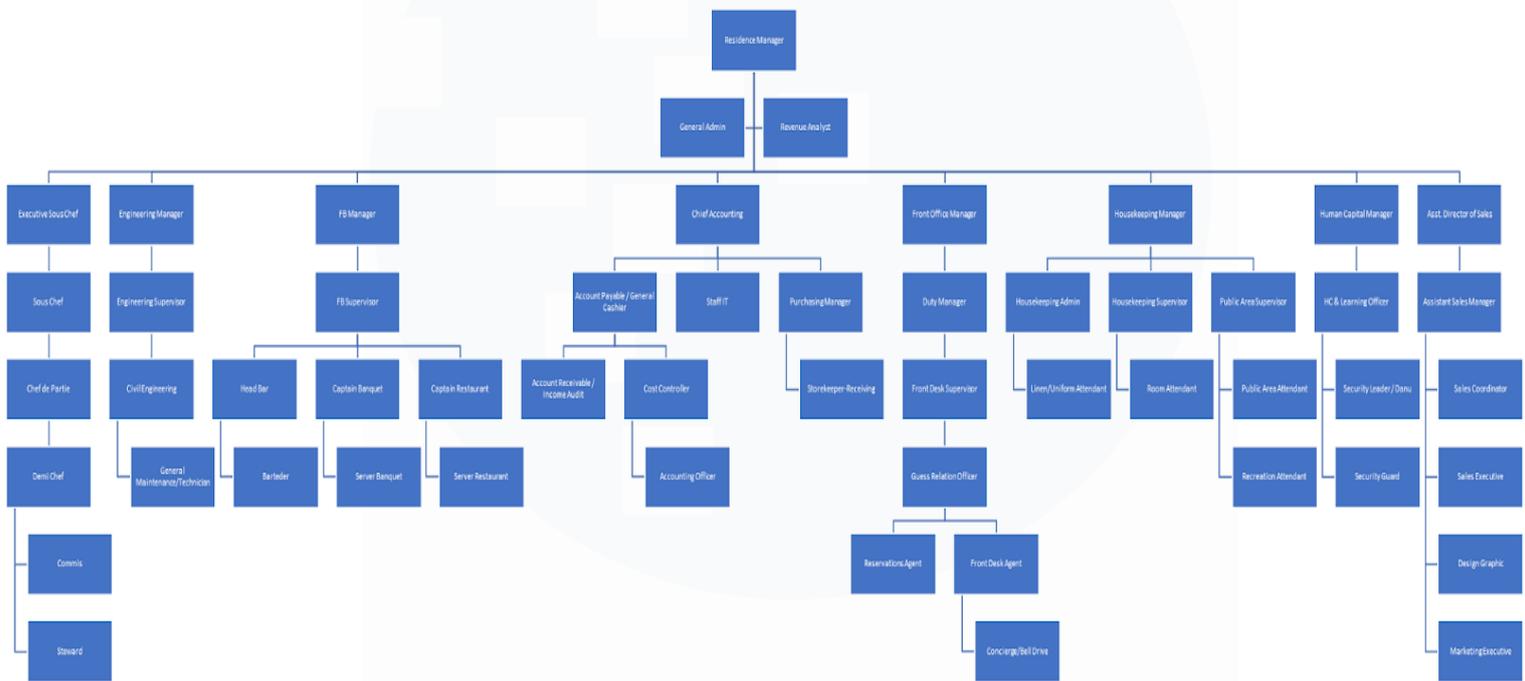
“Kami bercita-cita untuk menjadi pelopor serviced residence dengan layanan perhotelan berkualitas tinggi dan pengalaman yang tak terlupakan”.

2.1.1.2 Misi

“We are committed to delivering a top-notch comfort in everything that we do. To be trusted as the top serviced residence choice, we always try to treat everyone like our closest family by building a meaningful connection with the guests”.

“Kami berkomitmen untuk memberikan kenyamanan terbaik dalam segala hal yang kami lakukan. Untuk dapat dipercaya sebagai pilihan serviced residence terbaik, kami selalu berusaha memperlakukan semua orang seperti keluarga terdekat dengan membangun hubungan yang berarti dengan para tamu”.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Herloom

Sumber: Internal Perusahaan, 2025.

Gambar 2.4 menunjukkan struktur organisasi dari Herloom Hotel & Residence. Herloom ini sendiri dipimpin paling tertinggi oleh *residence manager* yang bertugas untuk mengawasi dan mengatur operasional hotel yang meliputi Arooma restoran dan kamar maupun bagian *back office*. *Residence manager* ini sering berinteraksi langsung dengan *general admin* (Sekretaris *residence manager*) dan *revenue analyst*.

Setelah itu, ada delapan jajaran yang biasa disebut head of division (HOD) beserta jajaran bawahannya atau para staffnya yang membantu kelancaran operasional dari Herloom ini, yaitu:

1. ada executive sous chef beserta jajarannya yang bertugas untuk mendevlope produk produk *food and beverage* dari Arooma restaurant yang memberikan nuansa masakan asian.
2. ada engineering manager beserta jajarannya divisi ini bertugas untuk memastikan hal hal teknis hotel dapat berjalan dengan baik seperti area gym, pool, dan sauna serta peralatan peralatan kamar seperti *air conditioner*, kelistrikan, DLL.
3. ada food and beverage manager service dan jajarannya yang bertugas untuk memastikan pelayanan restaurant berjalan dengan baik sesuai SOP dan mengawasi operassional yang terjadi di restoran, bar, banquet, dll. Posisi seperti Head Bar, Captain Restaurant, Server Banquet, dan Bartender adalah contohnya.
4. ada chief accounting beserta jajarannya yang bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan hotel secara keseluruhan. Chief Accounting dibantu oleh lima posisi yang melakukan tugas tertentu. Account Payable/General Cashier bertanggung jawab untuk mengatur pengeluaran, memastikan pembayaran kepada vendor - vendor berjalan lancar, dan menangani transaksi tunai harian atau cash advance. Account Receivable/Income Audit berkonsentrasi pada pencatatan pendapatan dan menagih piutang dari pelanggan atau pihak lain yang bertransaksi dengan hotel. Ada cost control yang bertugas untuk memastikan bahwa biaya operasional sesuai anggaran dan efisien. Purchasing Manager bertanggung jawab atas pembelian barang atau kebutuhan operasional hotel, bekerja sama dengan Storekeeper yang bertanggung jawab atas penyimpanan dan distribusi barang di store.
5. ada front office manager beserta jajarannya yang bertugas untuk melayani secara langsung tamu yang akan melakukan pemesanan, check-in, check-out, dan jika ada keluhan keluhan dari para tamu.
6. ada housekeeping manager beserta jajarannya Dalam sebuah hotel, Housekeeping adalah bagian penting dari kegiatan operasional sehari-hari.

menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar adalah tanggung jawab departemen housekeeping.

7. ada human capital manager beserta jajarannya yang bertugas untuk mengawasi dan melakukan proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan agar karyawan dapat bekerja secara profesional dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.
8. ada Assisten director of sales beserta jajarannya yang bertugas untuk mengembangkan rencana untuk meningkatkan penjualan dan memperluas pasar hotel. Tujuan utama mereka adalah menarik pelanggan baru, bekerja sama dengan bisnis atau agen perjalanan, dan mempertahankan klien lama. Mereka juga bertugas setiap harinya melakukan sales call.

