

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1.1 Logo *Four Seasons Hotel* Jakarta

Sumber : fourseasons.com

Four Seasons Hotels and Resorts merupakan hotel dan *resort* mewah bertaraf internasional yang telah menjadi simbol kemewahan, kenyamanan, dan pelayanan kelas dunia. Didirikan oleh "Isadore Sharp" pada tahun 1960 di Toronto, Kanada, *Four Seasons* berawal dari sebuah konsep sederhana: menyediakan layanan personal yang luar biasa dalam lingkungan hotel yang nyaman dan elegan. Hotel pertama mereka, *Four Seasons Motor Hotel*, dibuka pada tahun 1961 dan menjadi awal dari pertumbuhan eksponensial perusahaan ini.

Filosofi pelayanan "*Golden Rule*" atau "Perlakukan orang lain seperti Anda ingin diperlakukan" menjadi prinsip utama yang diterapkan di seluruh jaringan *Four Seasons*, dan berhasil membedakan mereka dari para pesaing di industri perhotelan mewah. Dalam beberapa dekade berikutnya, perusahaan terus memperluas jaringannya secara global. Salah satu tonggak penting adalah

dibukanya properti internasional pertama di London pada tahun 1970, yang kemudian menetapkan standar layanan hotel mewah global.

Hingga kini, *Four Seasons* telah mengelola lebih dari 100 hotel dan *resort* di lebih dari 40 negara di seluruh dunia, termasuk Amerika Utara, Eropa, Asia, Timur Tengah, hingga Afrika. Dikenal karena arsitektur menawan, layanan personal yang sangat detail, dan eksklusivitas fasilitasnya, *Four Seasons* menjadi langganan para tokoh penting dunia, pebisnis ternama, hingga selebritas internasional. Merek ini secara konsisten meraih berbagai penghargaan bergengsi, baik dari publikasi internasional seperti *Forbes Travel Guide*, *Condé Nast Traveler*, maupun dari para tamu loyal.



Gambar 2.1.2 Gedung *Four Seasons Hotel* Jakarta

Sumber : fourseasons.com

Di Indonesia, *Four Seasons Hotel* Jakarta awalnya hadir di kawasan Jalan HR Rasuna Said, dan dikenal sebagai hotel mewah dengan pelayanan yang sangat prima. Setelah tutup sementara, dan hotel ini kemudian dibuka kembali pada tahun 2016 di lokasi baru yaitu di *Capital Place*, Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 18, Jakarta Selatan. Kehadiran kembali *Four Seasons* di ibu kota, tidak hanya membawa fasilitas yang lebih modern dan mewah, tetapi juga memperkuat posisi Jakarta sebagai destinasi utama bagi pelaku bisnis dan wisatawan premium.

Four Seasons juga berkomitmen tinggi terhadap prinsip-prinsip layanan personal yang unggul, kualitas tanpa kompromi, dan pengalaman menginap yang tak terlupakan. Oleh karena itu,.

Hotel ini dirancang oleh sejumlah nama besar di industri arsitektur dan interior, termasuk Pelli Clarke Pelli *Architects* dan Alexandra Champalimaud, yang menciptakan perpaduan antara desain klasik Eropa dan keanggunan budaya Asia. Selain akomodasi mewah, *Four Seasons Hotel* Jakarta juga menawarkan berbagai fasilitas unggulan seperti restoran *fine-dining*, ruang pertemuan eksklusif, *ballroom*, layanan spa, hingga pusat kebugaran modern.

Four Seasons Hotel Jakarta menghadirkan berbagai outlet kuliner dan fasilitas mewah yang dirancang untuk memberikan pengalaman tak terlupakan bagi para tamu. Setiap outlet memiliki konsep dan karakteristik unik, mencerminkan perpaduan antara budaya lokal dan standar internasional.

1. *Nautilus Bar*



Gambar 2.1.2 Ruangan *Nautilus Bar*

Sumber : fourseasons.com

Nautilus Bar merupakan bar yang menawarkan pengalaman bersantai yang eksklusif dengan desain interior klasik bernuansa laut dan pelayaran. Bar

ini dikenal dengan koleksi minuman berkelas, khususnya koktail yang terinspirasi dari kekayaan rempah-rempah Indonesia. *Mixologist* di *Nautilus Bar* menciptakan *signature drinks* yang unik, menjadikan tempat ini favorit untuk tamu yang ingin menikmati waktu malam dalam suasana elegan dan intim.

2. *Palm Court*



Gambar 2.1.3 Ruang *Palm Court*

Sumber : fourseason.com

Palm Court merupakan restoran utama yang terletak di area lobi hotel. Tempat ini dikenal dengan suasananya yang mewah dan elegan, ditandai dengan langit-langit tinggi, pilar marmer, dan lampu gantung kristal yang megah. Menu yang ditawarkan merupakan kombinasi antara masakan khas Indonesia dan kuliner internasional, mulai dari sarapan prasmanan hingga makan malam *à la carte*. Keunggulan *Palm Court* terletak pada kualitas bahan makanan premium, penyajian yang artistik, serta layanan profesional yang hangat.

3. *Alto Restaurant and Bar*



Gambar 2.1.3 Ruangan *Alto Bar and Restaurant*

Sumber : fourseasons.com

Terletak di lantai tertinggi hotel, *Alto Restaurant & Bar* menghadirkan pengalaman bersantap eksklusif dengan panorama kota Jakarta yang memukau. Interior restoran dirancang dengan sentuhan warna merah tua, kulit, dan marmer yang memberikan nuansa hangat dan romantis. Alto menyajikan masakan Italia autentik yang langsung dimasak oleh *Executive Chef*, dengan berbagai pilihan pasta segar, daging panggang, dan pencuci mulut khas Italia. Di malam hari, suasananya semakin istimewa dengan *live music* dan koleksi *wine premium*.

4. *La Patisserie*



Gambar 2.1.4 Ruangan *La Patisserie*

Sumber : fourseasons.com

La Patisserie adalah butik manisan yang mewah, dirancang seperti permata kecil di dalam hotel. Tempat ini menghadirkan berbagai kue, cokelat buatan tangan, dan dessert klasik Eropa dengan tampilan yang cantik dan rasa yang luar biasa. Outlet ini sangat cocok untuk tamu yang mencari oleh-oleh eksklusif atau sekadar menikmati sweet treat di tengah aktivitas mereka. Interior-nya glamor dengan sentuhan pastel dan emas, memberikan nuansa Parisian patisserie.

5. Dolcetto



Gambar 2.1.5 Caffè Dolcetto

Sumber : fourseasons.com

Dolcetto sebuah kafe bergaya *grab-and-go* yang menawarkan kopi *gourmet*, *sandwich*, dan *pastry* berkualitas tinggi. Dengan suasana yang nyaman dan pelayanan cepat, Dolcetto menjadi pilihan ideal bagi tamu yang ingin menikmati sajian ringan sebelum melanjutkan aktivitas mereka. Terletak di area lobi hotel, Dolcetto buka pada hari kerja dari pukul 07.00 hingga 17.30, dan tutup pada akhir pekan. Dengan konsep yang menggabungkan kenyamanan dan efisiensi, Dolcetto menawarkan pengalaman bersantap yang santai namun tetap mewah, sesuai dengan standar *Four Seasons*.

6. *Pool Bar*



Gambar 2.1.6 *Pool Bar*

Sumber : fourseasons.com

Berada di area kolam renang hotel, *Pool Bar* menawarkan pengalaman bersantap santai dengan pemandangan taman vertikal dan udara terbuka. Menyunya mencakup makanan ringan, *salad*, *burger*, *smoothies*, dan *mocktail* yang menyegarkan. Suasana yang rileks sangat cocok untuk bersantai setelah berenang atau sekadar berjemur sambil menikmati hidangan ringan di tengah suasana kota yang sibuk.

7. *In-Room Dining*

Untuk kenyamanan dan privasi, *Four Seasons* Jakarta juga menyediakan layanan *In-Room Dining* 24 jam. Tamu dapat memesan berbagai pilihan menu langsung dari kamar, mulai dari sarapan, makan siang, makan malam, hingga makanan ringan larut malam. Layanan ini dirancang untuk tetap menghadirkan kualitas makanan dan standar pelayanan seperti di restoran hotel.

8. *The Spa*



Gambar 2.1.7 *The Spa*

Sumber : fourseasons.com

The Spa di *Four Seasons Hotel* Jakarta adalah sebuah *oasis* mewah yang dirancang untuk memberikan ketenangan dan peremajaan di tengah hiruk-pikuk ibu kota. Terletak di lantai lima hotel, spa ini menampilkan desain interior yang terinspirasi dari keindahan bunga iris, dengan dinding melingkar yang dihiasi elemen keramik metalik menyerupai kelopak bunga yang tertiuip angin. Fasilitas spa mencakup delapan ruang perawatan, termasuk dua *suite* pasangan dan *hammam*, yang semuanya dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal. Layanan yang ditawarkan meliputi berbagai perawatan tubuh dan wajah, seperti "*Luxury of Lulur*" yang terinspirasi dari ritual kecantikan Jawa kuno, serta "*Menard Shiatsu Facial*" yang menggabungkan teknik *Shiatsu* tradisional Jepang dengan penelitian modern. Spa ini juga menawarkan pengalaman relaksasi unik seperti "*Inside and Out*", di mana tamu dapat menikmati mandi terapeutik sambil menyeruput jamu tradisional Indonesia yang dibuat dari rempah-rempah lokal.

Four Seasons Hotel Jakarta bukan hanya sekadar hotel mewah, tetapi juga representasi dari dedikasi terhadap pelayanan sempurna, kualitas tanpa kompromi, dan inovasi berkelanjutan dalam industri perhotelan. Sejarah panjang yang dimulai dari visi seorang pendiri hingga menjadi jaringan global terkemuka, kehadiran *Four Seasons* di Jakarta memperkuat komitmen perusahaan dalam menghadirkan pengalaman menginap yang istimewa dan berkelas dunia. Hotel ini tidak hanya menjadi simbol kemewahan, tetapi juga tempat di mana nilai-nilai keramahtamahan, kenyamanan, dan perhatian terhadap detail dihadirkan secara konsisten untuk setiap tamu yang datang.

2.1.1 Visi Misi

Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan terdepan dalam pengelolaan hotel, *resort*, dan hunian mewah di seluruh dunia, dengan fokus pada keunggulan dan profitabilitas.

Misi Perusahaan

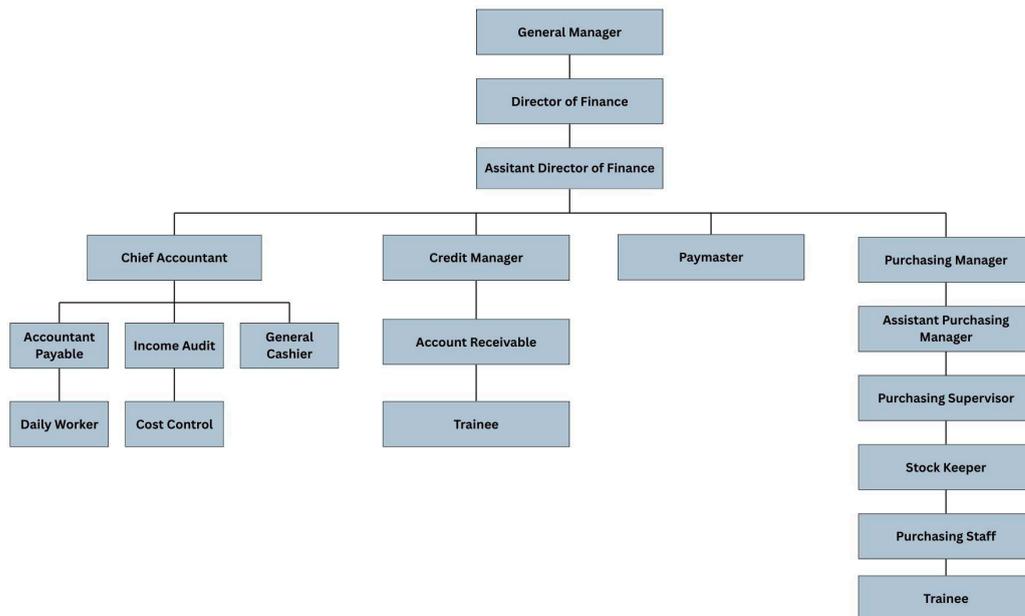
- Menerapkan dan memperkuat budaya perusahaan sebagai dasar dalam memberikan kepuasan maksimal kepada seluruh pemangku kepentingan.
- Mengambil setiap keputusan secara bijaksana berdasarkan pemahaman menyeluruh dan selaras dengan perencanaan strategis perusahaan.
- Memberikan layanan unggulan secara konsisten untuk mencapai keuntungan yang adil dan berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan.

2.1.2 Informasi Umum Perusahaan

- Nama Perusahaan : *Four Seasons Hotel* Jakarta
- Alamat Perusahaan : Capital Place, Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 18, Kuningan Barat, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan 12710, Indonesia

- Website Resmi : <https://www.fourseasons.com/jakarta>
- Nomor Telepon: Telp : +62 (21) 2277-1888

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Gambar Struktur Organisasi *Four Seasons Hotel Jakarta*

Struktur organisasi *Four Seasons Hotel Jakarta*, dirancang sedemikian rupa untuk mendukung efisiensi dan efektivitas operasional di setiap divisi, termasuk Divisi *Finance* dan Divisi *Purchasing*. Penjelasan mengenai masing-masing posisi dalam kedua divisi ini sangat penting untuk memahami alur kerja, tanggung jawab, serta keterkaitan antar bagian yang berperan dalam menjalankan kegiatan operasional hotel, khususnya dalam hal keuangan dan pengadaan barang.

General Manager

General Manager merupakan pimpinan tertinggi dalam struktur organisasi hotel. Ia bertanggung jawab atas keseluruhan operasional hotel, termasuk divisi keuangan dan pembelian. Peran General Manager sangat strategis, memastikan

bahwa setiap kebijakan dan aktivitas operasional berjalan sesuai dengan visi, misi, serta standar kualitas layanan Four Seasons. Ia juga menjadi pengambil keputusan utama dan bertugas memantau kinerja seluruh departemen di bawahnya.

Director of Finance

Director of Finance berada langsung di bawah *General Manager* dan memegang tanggung jawab penuh atas pengelolaan keuangan hotel. Ia mengawasi seluruh kegiatan keuangan yang mencakup perencanaan, penganggaran, pelaporan keuangan, serta pengendalian biaya operasional. Peran ini krusial dalam menjaga kesehatan keuangan perusahaan serta memastikan kepatuhan terhadap kebijakan internal dan regulasi eksternal.

Assistant Director of Finance

Asisten Direktur Keuangan bertugas membantu *Director of Finance* dalam menjalankan fungsi pengawasan dan koordinasi seluruh tim di bawah Divisi Finance. Ia sering kali menjadi penghubung antara level manajemen dan staf pelaksana untuk memastikan proses keuangan berjalan lancar, akurat, dan tepat waktu. Selain itu, ia juga terlibat dalam penyusunan laporan keuangan dan implementasi sistem pengendalian internal.

Chief Accountant

Chief Accountant merupakan kepala dari tim akuntansi yang bertanggung jawab atas pencatatan dan pelaporan semua transaksi keuangan hotel. Ia memimpin unit-unit seperti *account payable*, *income audit*, dan *general cashier*. Tugas utamanya adalah memastikan seluruh pencatatan akuntansi dilakukan dengan akurat, sesuai standar, serta memberikan laporan keuangan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Account Payable

Divisi *account payable* bertugas mencatat dan memproses semua kewajiban pembayaran hotel kepada vendor atau pihak ketiga. Mereka harus memastikan bahwa setiap invoice yang diterima telah sesuai dengan *purchase order* (PO) dan

barang/jasa yang diterima, serta telah disetujui oleh pihak terkait sebelum pembayaran dilakukan.

Daily Worker (Account Payable)

Daily Worker membantu *Account Payable* dalam menangani pekerjaan administratif, seperti pengarsipan dokumen, entri data, dan membantu proses input/verifikasi *invoice* dalam jumlah besar. Keberadaan mereka sangat membantu kelancaran operasional harian, terutama saat beban kerja meningkat.

Income Audit

Income Auditor bertugas melakukan pengecekan terhadap semua pemasukan yang diterima hotel setiap hari. Ia memastikan bahwa data yang dicatat oleh *Front Office* maupun *Food & Beverage* sesuai dengan transaksi aktual dan tidak terjadi selisih. *Income Audit* juga melakukan verifikasi atas laporan harian seperti SR5 dan memastikan semua transaksi telah dilaporkan dengan benar.

Cost Control

Cost Control bekerja di bawah *income audit* dan bertanggung jawab untuk memantau pengeluaran bahan makanan, minuman, dan barang operasional lainnya. Ia juga memastikan bahwa pemakaian barang sesuai dengan standar dan tidak terjadi pemborosan.

General Cashier

General Cashier bertugas mengelola kas kecil dan seluruh penerimaan uang tunai di hotel. Ia juga melakukan deposit harian ke bank serta mencocokkan antara fisik uang dan laporan yang ada. Peran ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan pengelolaan dana tunai operasional hotel.

Credit Manager

Credit Manager bertugas mengelola semua piutang usaha (*account receivable*) hotel, termasuk menetapkan batas kredit pelanggan dan melakukan penagihan. Ia juga menganalisis risiko kredit serta membuat laporan piutang secara berkala.

Posisi ini membutuhkan keahlian analitis yang kuat dan komunikasi yang efektif dengan pelanggan.

Account Receivable

Account Receivable bertanggung jawab meng-*input* tagihan pelanggan ke dalam sistem, melakukan rekonsiliasi tagihan, serta berkoordinasi dengan tim penjualan dan pelanggan untuk memastikan pembayaran dilakukan tepat waktu. Mereka juga membuat dan mengirim invoice, serta mencatat pembayaran yang masuk.

Trainee (Finance)

Trainee pada *divisi finance* bertugas membantu pekerjaan administratif dan operasional harian di berbagai bagian seperti *account receivable*, *account payable*, atau *income audit*. Mereka juga diberi pelatihan langsung untuk memahami proses keuangan secara praktis sebagai bagian dari pengalaman magang.

Purchasing Manager

Purchasing Manager adalah kepala dari divisi *purchasing* yang bertugas mengatur semua proses pengadaan barang dan jasa untuk hotel. Ia bertanggung jawab memastikan setiap pembelian dilakukan secara efisien, sesuai kebutuhan, dan memenuhi standar kualitas. *Purchasing Manager* juga menjalin hubungan baik dengan vendor serta mengawasi seluruh tim *purchasing* agar berjalan sesuai prosedur.

Assistant Purchasing Manager

Posisi ini membantu *Purchasing Manager* dalam pelaksanaan tugas harian, termasuk melakukan negosiasi harga, evaluasi vendor, dan pemantauan stok. Asisten ini juga menjadi perantara antara departemen pengguna barang dan vendor untuk memastikan kebutuhan operasional hotel terpenuhi tepat waktu.

Purchasing Supervisor

Purchasing Supervisor mengawasi operasional harian tim pembelian. Ia bertanggung jawab terhadap pemrosesan *purchase order* (PO), pengecekan kuantitas dan kualitas barang yang diterima, serta memastikan semua dokumen

pengadaan terdokumentasi dengan baik. Ia juga mengkoordinasikan tugas *stock keeper* dan *staff* lainnya.

Stock Keeper

Stock Keeper bertugas mengelola dan mengatur penyimpanan barang di gudang. Ia memastikan bahwa semua barang yang diterima dari vendor sesuai dengan pesanan serta disimpan dalam kondisi yang baik. *Stock keeper* juga bertanggung jawab atas pengeluaran dan pencatatan barang yang diambil untuk keperluan departemen lain.

Purchasing Staff

Purchasing Staff menjalankan tugas administratif seperti membuat PO, berkomunikasi dengan vendor, serta memantau pengiriman barang. Mereka juga membantu dalam membuat laporan pembelian dan pengarsipan dokumen pengadaan.

Trainee (Purchasing)

Trainee di divisi *purchasing* diberikan tugas untuk membantu pekerjaan administratif dan logistik seperti pengecekan invoice, menginput data barang yang diterima, serta membantu koordinasi antara divisi pengguna dan vendor. Posisi ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa untuk memahami proses pengadaan dalam industri perhotelan secara langsung.