

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

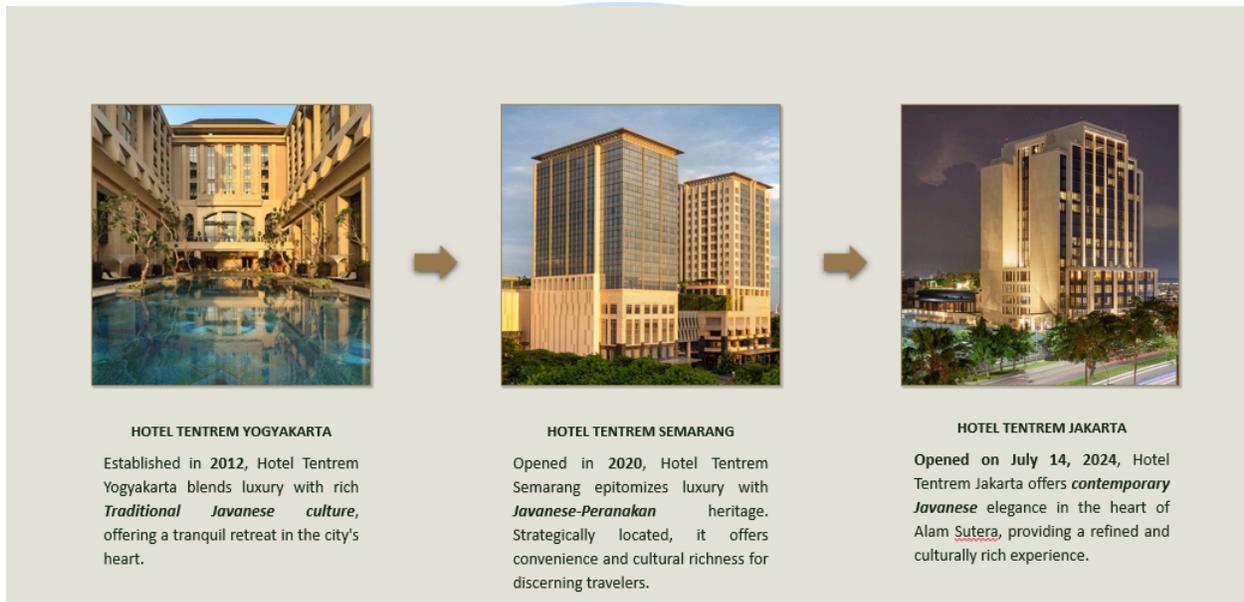
2.1 Sejarah Hotel Tentrem



Gambar 2.1.1 Logo Hotel Tentrem Jakarta

Sumber : hoteltentrem.com

Hotel Tentrem merupakan hotel bintang 5 yang memiliki konsep perpaduan antara budaya Jawa dan modern. Hotel Tentrem memiliki arti sebagai “Tentram”, dengan *memberikan* suasana yang tentram untuk para tamu. Logo Hotel Tentrem berasal dari bunga wijayakusuma yang memiliki arti sebagai simbol 5 bersaudara yang terikat dengan ibunya. Lalu, Kata “Tentrem” pada logo yang dimana huruf N dan R memiliki akar yang menjulur ke kiri dan kanan melambangkan kemakmuran dan berkembang pesat. Pada logo Tentrem memiliki warna emas yang memiliki arti sebagai “Bila saudara hidup rukun, tanah pun bisa menjadi emas”. Hotel ini pertama kali berdiri pada tahun 2012 dan berlokasi di Yogyakarta sebagai cabang pertamanya. Hotel Tentrem Yogyakarta memiliki konsep yang elegan dengan nuansa khas Jawa yang kenal. Pada tahun 2020, Hotel Tentrem berekspansi ke Semarang. Hotel Tentrem Semarang *memberikan* nuansa dengan layanan kelas dunia dan memiliki sentuhan budaya lokal. Hotel Tentrem Semarang memiliki kombinasi antara fasilitas yang modern dan nuansa tradisional.



Gambar 2.1.2 Sejarah Singkat Hotel Tentrem Jakarta

Sumber : Data Diolah; Hotel Tentrem Jakarta

Hotel Tentrem Jakarta merupakan cabang ketiga yang berdiri sejak 14 Juli 2024. Hotel Tentrem Jakarta ini berlokasi Alam Sutera Boulevard, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan. Hotel ini memiliki khas “*Contemporary Javanese*” atau keindahan seni dan warisan budaya Indonesia. Hotel Tentrem Jakarta dimiliki oleh PT Kraja Karalan Perdana, serta berafiliasi dengan PT Sido Muncul Tbk. Hotel Tentrem Jakarta telah *memberikan* unsur modern dan memiliki unsur budaya yang kuat. Hotel Tentrem Jakarta memiliki servis yang dari “Ungguh Ungguh Jawa”. Ungguh Ungguh merupakan tata krama untuk yang perlu dilakukan kepada tamu. Tujuan untuk *memberikan* tata krama (Ungguh Ungguh) yaitu *memberikan* kesan yang positif dan sejalan dengan esensi pelayanan, mencerminkan profesional, harmonis, budaya pelayanan yang ramah, meningkatkan kepuasan tamu, dan menjadi diferensiasi/pembeda.



Gambar 2.1.3 Interior Perusahaan

Sumber : Data Diolah; Hotel Tentrem Jakarta

Hotel Tentrem Jakarta memiliki arti “tentram” dengan interior yang diberikannya dan seni yang dimiliki dari hotel ini sangatlah khas. Desain interior Hotel Tentrem Jakarta mengutamakan konsep *"timeless architecture,"* di mana elemen-elemen klasik dipadukan dengan modernitas. Material yang digunakan sangat selektif, termasuk batu limestone dari Yogyakarta yang digunakan sebagai penunjuk arah, serta ukiran Jepara yang menghiasi berbagai ruangan. Filosofi Zen dari Jepang juga turut menginspirasi desain hotel, dengan penggunaan ornamen yang minimal namun tetap *memberikan* suasana tenang dan nyaman. Interior didalam lobby terdapat ukiran-ukiran yang melambangkan budaya Indonesia. Pada bagian lobby utama terdapat ukiran wijaya kusuma. Wijaya kusuma merupakan bunga yang melampangkan keindahan hidup dan *memberi* kerhotmayan. Wijaya Kusuma ini juga merupakan simbol dari Hotel Tentrem itu sendiri.



Gambar 2.1.4 Ukiran depan *Ballroom* Hotel

Sumber : nowjakarta.co.id

Depan *ballroom* ini memiliki ukiran kayu Jepara dan relief-relief yang terinspirasi dari Candi Borobudur dan Prambanan. Selain itu, motif batik tradisional "Lurik Hujan Gerimis" turut hadir di lantai *ballroom*, mencerminkan filosofi kemakmuran dan kehidupan yang harmonis. Pada Hotel Tentrem Jakarta memiliki fasilitas *GYM*, *Swimming Pool*, *Wellness (Spa and Reflexology)*, *Kids Club*, *Ballroom*, *restaurant* dan *meeting room*.

Hotel Tentrem Jakarta memiliki 4 *outlet* restoran dan 2 *outlet Lounge*:

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

F&B VENUE AT
HOTEL TENTREM JAKARTA



POPULICO



KAYUMANIS



LIN



CANELLA

Gambar 2.1.5 Restoran di Hotel Tentrem Jakarta

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta

1. Kayu manis :



Gambar 2.1.7 Makanan yang disediakan Restoran Kayu Manis

Sumber : <https://g.co/kgs/Rkbgslr>

Restoran Kayu Manis di Hotel Tentrem Jakarta menghadirkan pengalaman kuliner yang menampilkan kekayaan rempah-rempah Nusantara. Dengan konsep yang

berakar pada cita rasa autentik Indonesia, restoran ini menawarkan berbagai hidangan khas dari berbagai daerah, mengutamakan bahan-bahan berkualitas dan bumbu tradisional yang kaya rasa. Restoran ini beroperasi setiap hari mulai pukul 06.30 hingga 15.00, melayani sarapan dan makan siang bagi para tamu hotel maupun pengunjung. Dengan pilihan menu yang bervariasi, mulai dari soto, rendang, hingga berbagai hidangan berbasis ikan dan daging khas Nusantara.

2. Canella :



Gambar 2.1.8 Restaurant Canella

Sumber : <https://g.co/kgs/59j34ZX>

Canella adalah restoran dengan konsep Italian *fine dining* yang buka dari pukul 18.00 hingga 22.00. Restoran ini menawarkan berbagai hidangan klasik, seperti pasta buatan sendiri, pizza bergaya Neapolitan dengan *sourdough*, serta menu berbahan musiman yang diperkaya dengan rempah-rempah pilihan. Restoran Canella berada di lantai 6 dan berdekatan dengan restoran Kayu Manis. Canella ini cocok untuk makan bersama pasangan ataupun keluarga.

3. Lin



Gambar 2.1.9 Lin

Sumber : <https://g.co/kgs/D9V8L6V>

Restaurant Lin di Hotel Tentrem Jakarta merupakan destinasi kuliner yang menyajikan hidangan khas *Chinese food* dengan cita rasa autentik. Berlokasi di lantai 2, restoran ini menawarkan suasana elegan dan nyaman yang cocok untuk santap siang maupun makan malam. Dengan kapasitas 142 kursi. Restoran ini hanya buka pada jam tertentu, yaitu saat makan siang dari pukul 11.00 hingga 15.00 dan makan malam dari pukul 18.00 hingga 22.00.

UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

4. Populico



Gambar 2.1.10 Populico

Sumber : <https://g.co/kgs/Aq3huxZ>

Populico merupakan bistro populer di Hotel Tentrem Jakarta yang menghadirkan konsep *al fresco* dengan suasana yang hangat dan nyaman. Populico ini terbuka untuk umum dan bahkan cocok untuk *customer* yang mencari *cafe* yang nyaman untuk WFC (*Work from Cafe*) Berlokasi di lantai 1, restoran ini memiliki kapasitas 102 kursi dan buka setiap hari dari pukul 07.00 hingga 22.00.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



TIRTA LOUNGE



AKASA EXECUTIVE LOUNGE

Gambar 2.1.11 Lounge di Hotel Tentrem Jakarta

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta

5. Tirta Lounge

Tirta Lounge, yang terletak di lantai 6 Hotel Tentrem Jakarta, berdekatan dengan restoran Kayu Manis dan area resepsionis, menawarkan suasana yang nyaman dan elegan untuk bersantai. Lounge ini dapat diakses oleh semua tamu hotel. Tirta Lounge ini sangat cocok untuk customer yang sedang menunggu tamu, atau receptionist. Tirta Lounge ini menyediakan makanan ringan atau dessert. Dessert yang disajikan di tirta lounge sangatlah beragam seperti carrot cheese cake, blueberry cheese cake, chocolate mousse, dan sebagainya.

6. Akasa Lounge

Akasa Executive Lounge berada di lantai 20 dan hanya dapat diakses oleh tamu yang menginap di kamar suite ke atas. Lounge eksklusif ini menawarkan pengalaman bersantai yang lebih privat dan mewah, dengan layanan premium dan suasana yang tenang. Akasa ini tidak terbuka untuk umum atau tidak semua orang mendapatkan akses ke Akasa Lounge. Hanya customer yang menginap dengan kamar suites hingga presidential suites yang mendapatkan akses Akasa Lounge.

7. Kamar dan Fasilitas Hotel

Berikut merupakan tipe kamar yang ada di Hotel Tentrem Jakarta :

<i>Room Code</i>	<i>Description</i>	<i>Size (SQM)</i>	<i>Number of Rooms</i>	<i>Remarks</i>
DLKN	<i>Deluxe King</i>	40	40	1 Diffable
DLTN	<i>Deluxe Twin</i>	40	78	
PRKN	<i>Premiere King</i>	40	7	
PRTN	<i>Premiere Twin</i>	40	7	
PCKN	<i>Premier Corner King</i>	50	28	
EXKN	<i>Executive King</i>	40	2	
EXTN	<i>Executive Twin</i>	40	2	
JSKN	<i>Junior Suite</i>	60	11	
KSEN	<i>Kusuma Suite</i>	74	2	
KSCN	<i>Keraton Suite</i>	88	12	
WSBN	<i>Wijaya Suite with Balcony</i>	74	4	
PSBN	<i>Prambanan Suite (1 WSBN + 1 EXTN)</i>	114	0	Component Room
BSBN	<i>Borobudur Suite (1 WSBN</i>	134	0	Component Room

	+1 JSKN)			
PSEN	<i>Presidential Suite</i>	240	1	
TOTAL			200	

Tabel 2.1.12 Tipe Kamar di Hotel Tentrem Jakarta

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta

Hotel Tentrem Jakarta menawarkan berbagai fasilitas premium yang dirancang untuk *memberikan* kenyamanan dan kemewahan bagi para tamunya. Dengan total 200 kamar yang terdiri dari berbagai tipe, mulai dari *Deluxe* hingga *Presidential Suite*, hotel ini memastikan setiap tamu mendapatkan pengalaman menginap yang eksklusif. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas modern dan desain elegan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan mewah. Selain itu, tersedia berbagai tempat bersantap (*F&B Venues*), serta *lounge*.

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA



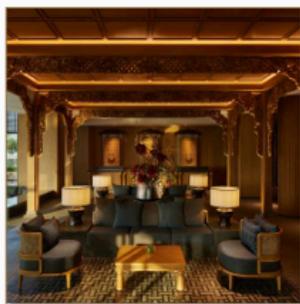
ARUNA KIDS PLAYGROUND, 5th floor



GAHARU SPA, 5th floor



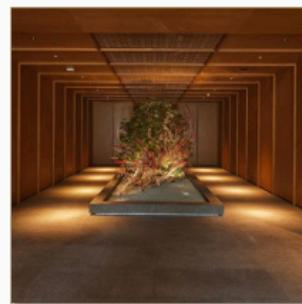
GAHARU LIFESTYLE, 5th floor



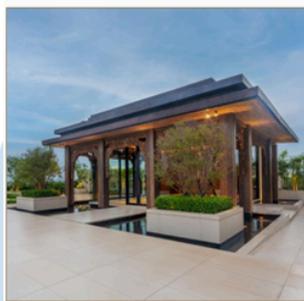
HOTEL LOBBY, 6th floor



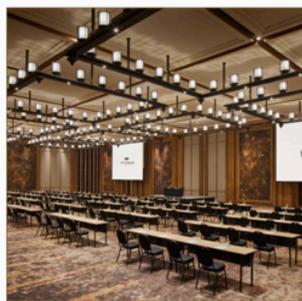
SWIMMING POOL, 5th floor



HOTEL DROP OFF LOBBY, 1st floor



AMERTA HALL, 5th floor



TENTREM BALLROOM, 2nd floor



MEETING ROOM AREA, 3rd floor

Gambar 2.1.13 Fasilitas Hotel

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta

Hotel Tentrem Jakarta memiliki fasilitas yang lengkap, termasuk 11 ruang pertemuan (*meeting rooms*) dengan luas antara 47 hingga 79 meter persegi serta

ketinggian 3 meter. Tersedia juga Amerta Hall yang memiliki luas 88 meter persegi dengan kapasitas hingga 80 orang dalam *format standing*. *Ballroom* utama hotel ini memiliki luas 1.014 meter persegi dengan ketinggian 7 meter, mampu menampung hingga 800 orang dalam *format* teater. Dengan fasilitas ruang pertemuan yang modern dan berkelas, hotel ini sangat cocok untuk berbagai acara seperti seminar, konferensi, pernikahan, dan pertemuan bisnis. Selain fasilitas kamar dan ruang acara, Hotel Tentrem Jakarta juga menyediakan berbagai sarana hiburan dan layanan tambahan untuk menunjang kenyamanan tamunya. *Aruna Kids Playground* menjadi tempat bermain yang aman dan menyenangkan bagi anak-anak, dan *Sukma Florist*.

2.1.1 Visi Perusahaan

Hotel yang melestarikan dan mengembangkan budaya, tradisi, sumber daya Indonesia terinspirasi oleh keindahan dan keramahtamahan Indonesia untuk masyarakat dunia.

2.1.2 Misi Perusahaan

Memperkenalkan budaya dan tradisi Indonesia seperti makanan, pakaian, tarian, adat istiadat, arsitektur, musik. Karya seni, sejarah, dan juga keindahan Indonesia kepada masyarakat dunia dengan khas Indonesia.

2.1.3 Core Value Perusahaan

2.1.3.1 *Trustworthy* (Dapat dipercaya)

Nilai *trustworthy* menunjukkan bahwa setiap individu di lingkungan kerja harus mampu menjaga integritas, konsistensi, dan komitmen terhadap tanggung jawab yang diberikan. Menjadi dapat dipercaya berarti menepati janji, jujur dalam setiap tindakan, serta membangun kepercayaan jangka panjang dengan rekan kerja, atasan, dan tamu hotel.

2.1.3.2 *Exceed Expectation* (Melampaui Pengharapan)

Exceed Expectation merupakan semangat untuk selalu memberikan lebih dari yang diharapkan, baik kepada tamu maupun sesama karyawan. Melampaui

pengharapan berarti tidak hanya menyelesaikan tugas dengan baik, tetapi juga memberikan nilai tambah dan pengalaman yang tak terlupakan (*Good Experience*).

2.1.3.3 *Nurture our People* (Memperhatikan Karyawan Kami)

Nurture our people adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan kesejahteraan karyawan. Nilai ini menekankan pentingnya pelatihan, bimbingan, pengembangan karier, serta perhatian terhadap kebutuhan dan keseimbangan hidup karyawan.

2.1.3.4 *Teamwork* (Bekerja dalam Tim)

Nilai ini menekankan pentingnya kolaborasi, komunikasi terbuka, dan rasa saling membantu antar anggota tim. Dengan bekerja bersama, seluruh departemen dapat beroperasi selaras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

2.1.3.5 *Respect Each Other* (Saling Menghormati)

Saling menghormati mengajarkan pentingnya menghargai perbedaan, baik dalam latar belakang, pendapat, maupun peran kerja. Dengan menjunjung tinggi sikap saling menghormati, hotel dapat membangun budaya kerja yang positif dan produktif.

2.1.3.6 *Entrepreneurial Spirit* (Semangat Kewirausahaan)

Semangat kewirausahaan berarti mendorong setiap individu untuk berpikir seperti pemilik, mengambil inisiatif, dan mencari cara-cara kreatif untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi kerja.

2.1.3.7 *Mindfulness* (Sadar dalam Bertindak)

Sikap *mindfulness* mengajak setiap karyawan untuk bertindak secara sadar, penuh perhatian, dan bertanggung jawab atas setiap keputusan atau pelayanan yang diberikan.

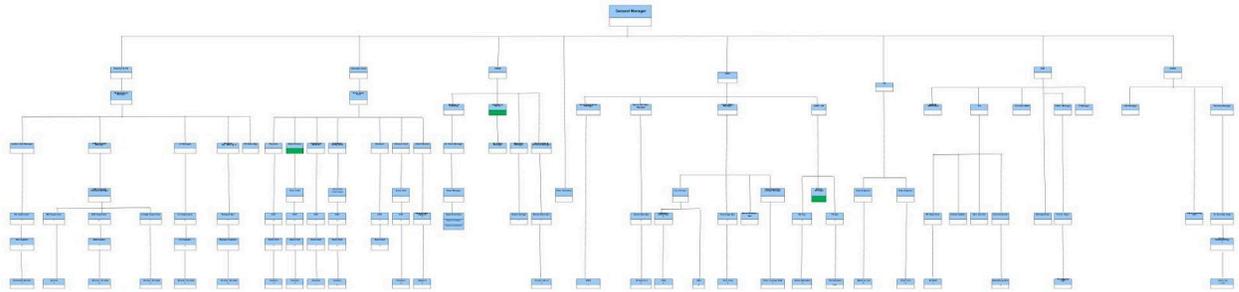
2.1.4 Informasi Perusahaan

1. Nama Perusahaan : Hotel Tentrem Jakarta
2. Alamat Perusahaan :Jl. Alam Sutera Boulevard No.11, Pakulonan, Kec. Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, Banten 15325
3. Nomor Telepon : (021) 50872300
4. Website : <https://www.hotelentrem.com/>
5. Instagram : @hotelentrem.jakarta

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta

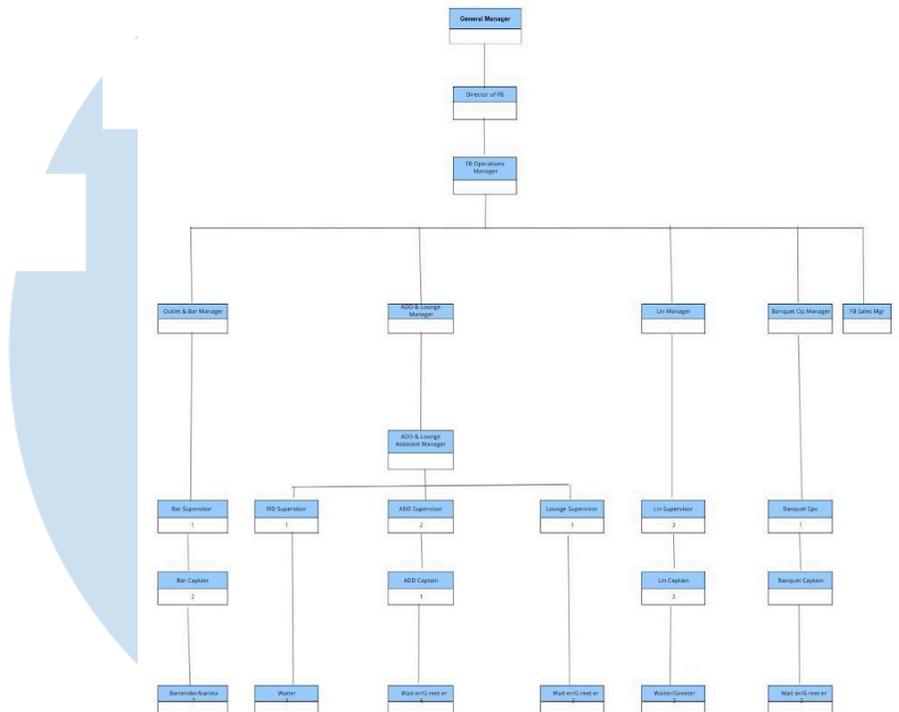
UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

2.2.1 Divisi Food and Beverage

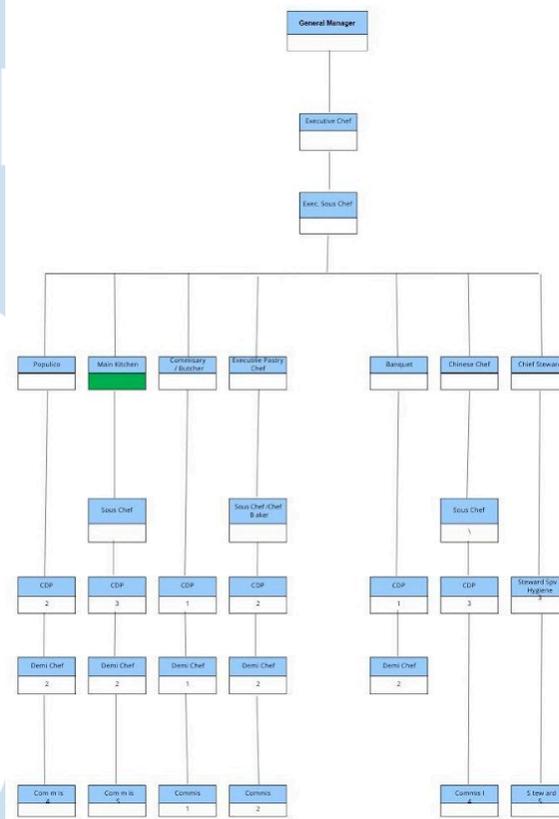


Gambar 2.2.2 Struktur Divisi Food & Beverage

Divisi *Food & Beverage (F&B)* di Hotel Tentrem Jakarta merupakan salah satu bagian terpenting dalam operasional hotel yang bertanggung jawab atas seluruh layanan makanan dan minuman, baik untuk tamu restoran, *room service*, hingga acara besar di *ballroom* dan *banquet*. Divisi ini dipimpin oleh *Director of Food & Beverage*, yang mengawasi seluruh kegiatan operasional serta memastikan kualitas layanan tetap tinggi. Di bawahnya, terdapat *F&B Operations Manager*, yang bertanggung jawab langsung terhadap berbagai *outlet* makanan dan minuman, termasuk restoran, *lounge*, dan bar. Selain itu, terdapat *F&B Sales Manager* yang berperan dalam mengelola pemasaran dan penjualan layanan F&B untuk acara pernikahan, konferensi, serta berbagai *event* yang diadakan di hotel.

Setiap *outlet* dalam divisi ini memiliki tim tersendiri yang dikepalai oleh seorang *Outlet & Bar Manager*, yang mengelola operasional restoran dan bar, memastikan pelayanan berjalan lancar serta standar kebersihan dan kualitas makanan terpenuhi. Dalam restoran seperti Lin dan Populico, terdapat *Restaurant Manager*, *Supervisors*, *Captains*, *Waiters*, dan *Greeters* yang melayani tamu serta menjaga pengalaman bersantap tetap nyaman.

2.2.2 Divisi Chef



Gambar 2.2.3 Struktur Divisi Chef

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta

Divisi chef di Hotel Tentrem Jakarta dipimpin oleh Executive Chef, yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional dapur, mulai dari perencanaan menu,

pengawasan kualitas makanan, hingga efisiensi kerja di berbagai *kitchen outlet*. *Executive Chef* dibantu oleh *Executive Sous Chef*, yang memastikan semua proses di dapur berjalan lancar dan sesuai standar hotel. Dalam struktur ini, terdapat beberapa *Sous Chef* yang mengawasi bagian-bagian dapur spesifik, seperti *Sous Chef Banquet*, *Sous Chef Main Kitchen*, *Sous Chef Chinese Kitchen*, serta *Sous Chef Pastry & Bakery*. Setiap *Sous Chef* bertanggung jawab atas tim yang bekerja di masing-masing area dan memastikan bahwa makanan sesuai standar yang ditetapkan oleh hotel.

Di bawah *Sous Chef*, terdapat beberapa *Chef de Partie* (CDP) yang bertugas memimpin bagian dapur tertentu, seperti di *Main Kitchen*, *Butchery*, *Pastry*, *Banquet*, dan *Outlet Kitchens* seperti *Populico* dan *Lin Restaurant*. CDP bertanggung jawab atas *Demi Chef*, yang merupakan perantara antara *Chef de Partie* dan *Commis Chef*, yakni tim yang langsung menangani persiapan bahan dan memasak hidangan sesuai resep dan instruksi. Selain itu, terdapat *Chief Steward* yang mengawasi kebersihan dapur, alat masak, serta standar higienis dapur, dengan bantuan tim *Steward Supervisor* dan *Hygiene Staff*.

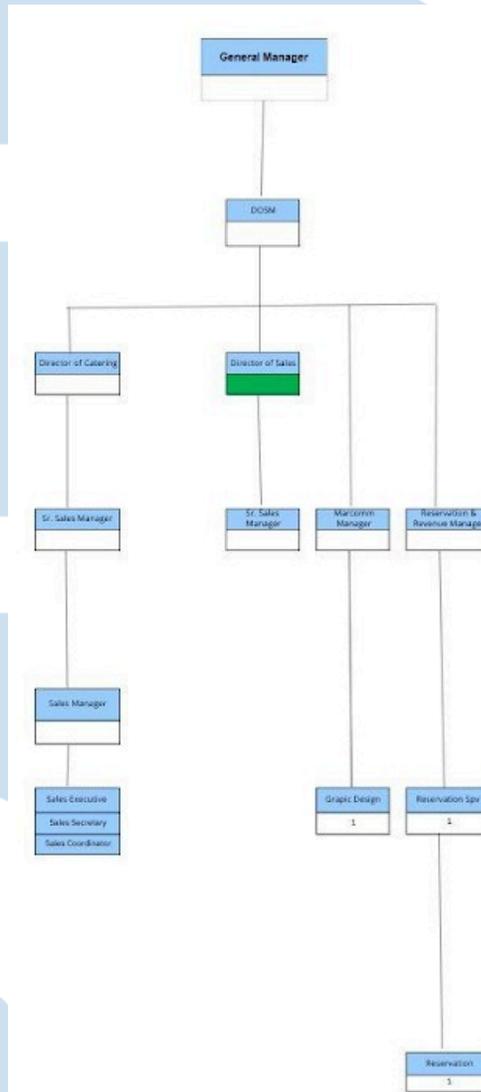
UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

2.2.3 Divisi *Sales and Marketing*



Gambar 2.2.4 Struktur Divisi *Sales and Marketing*

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta

Divisi *Sales & Marketing* (SM) di Hotel Tentrem Jakarta bertanggung jawab untuk mengelola strategi pemasaran, meningkatkan penjualan, serta memperluas jaringan pelanggan guna memastikan tingkat hunian hotel tetap optimal. Divisi ini dipimpin oleh Director of *Sales & Marketing* (DOSM), yang mengkoordinasikan seluruh aktivitas pemasaran dan penjualan agar sejalan dengan visi dan target hotel. Di bawah DOSM,

terdapat Director of *Sales* yang memimpin tim penjualan, serta Director of Catering yang berfokus pada layanan acara.

Tim penjualan terdiri dari beberapa *Senior Sales Manager*, *Sales Manager*, dan *Sales Executive* yang bertugas menjalin hubungan dengan klien, menangani reservasi grup, serta mengembangkan strategi untuk menarik pasar baru. Selain itu, terdapat tim *Marketing Communication (MarComm)* yang dipimpin oleh *MarComm Manager*, bertanggung jawab atas *branding*, promosi, serta strategi komunikasi digital dan offline. Tim ini didukung oleh *Graphic Designer* untuk memastikan semua materi promosi visual memiliki kualitas yang menarik dan profesional. Di sisi operasional pemesanan, ada *Reservation & Revenue Manager* yang mengawasi tim reservasi, termasuk *Reservation Supervisor*, guna memastikan pengelolaan kamar dan harga sesuai dengan strategi pendapatan hotel.

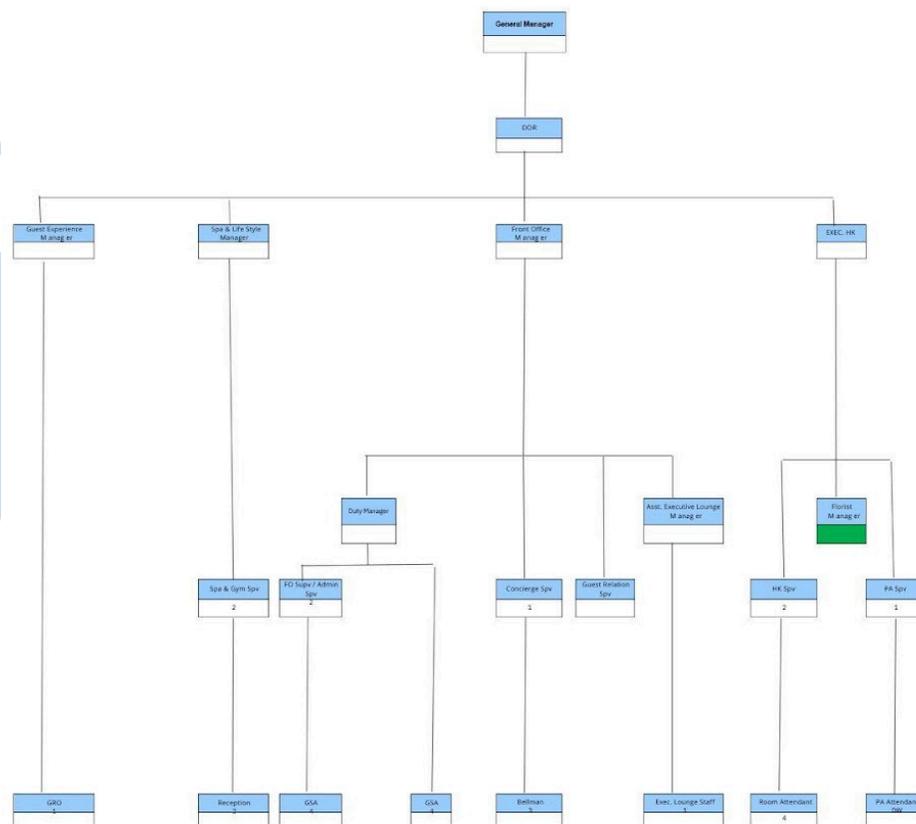
UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

2.2.4 Divisi *Room*



Gambar 2.2.5 Struktur Divisi *Room*

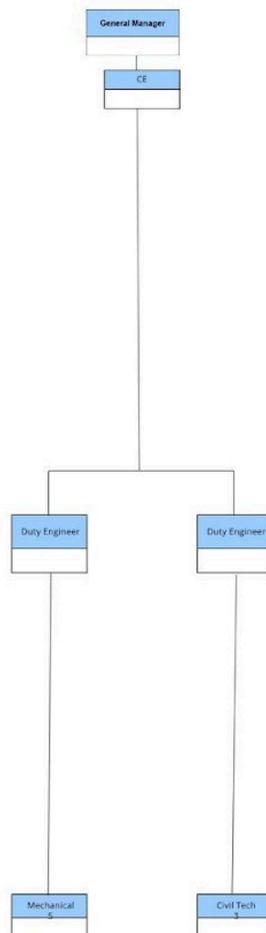
Sumber : Hotel Tentrem Jakarta

Divisi *Room* dipimpin oleh *Director of Rooms* (DOR), yang mengkoordinasikan berbagai departemen terkait, termasuk *Front office*, *Housekeeping*, *Guest Relations*, dan *Executive Lounge*. Di bawah DOR, terdapat *Front office Manager*, yang memastikan semua layanan penerimaan tamu berjalan lancar, mulai dari reservasi, *check-in*, hingga *check-out*. Tim *Front office* terdiri dari *Receptionists*, *Guest Service Agents* (GSA), *Concierge*, *Bellman*, serta *Duty Manager*.

Selain itu, divisi *Room* juga mencakup departemen *Housekeeping*, yang dipimpin oleh *Executive Housekeeper* (EXEC. HK) dan bertanggung jawab atas kebersihan serta

kerapian kamar dan area publik hotel. Tim housekeeping terdiri dari *Housekeeping Supervisor*, *Room Attendants*, serta *Public Area (PA) Attendants*, yang memastikan semua ruangan tetap bersih dan nyaman sesuai standar hotel. Ada juga *Florist Manager*, yang mengelola dekorasi bunga di seluruh area hotel untuk menciptakan suasana yang lebih hangat dan elegan. Selain layanan kamar, tamu juga dapat menikmati fasilitas eksklusif di *Executive Lounge*, yang dikelola oleh *Assistant Executive Lounge Manager* beserta tim *Executive Lounge Staff*.

2.2.5 Divisi Engineer



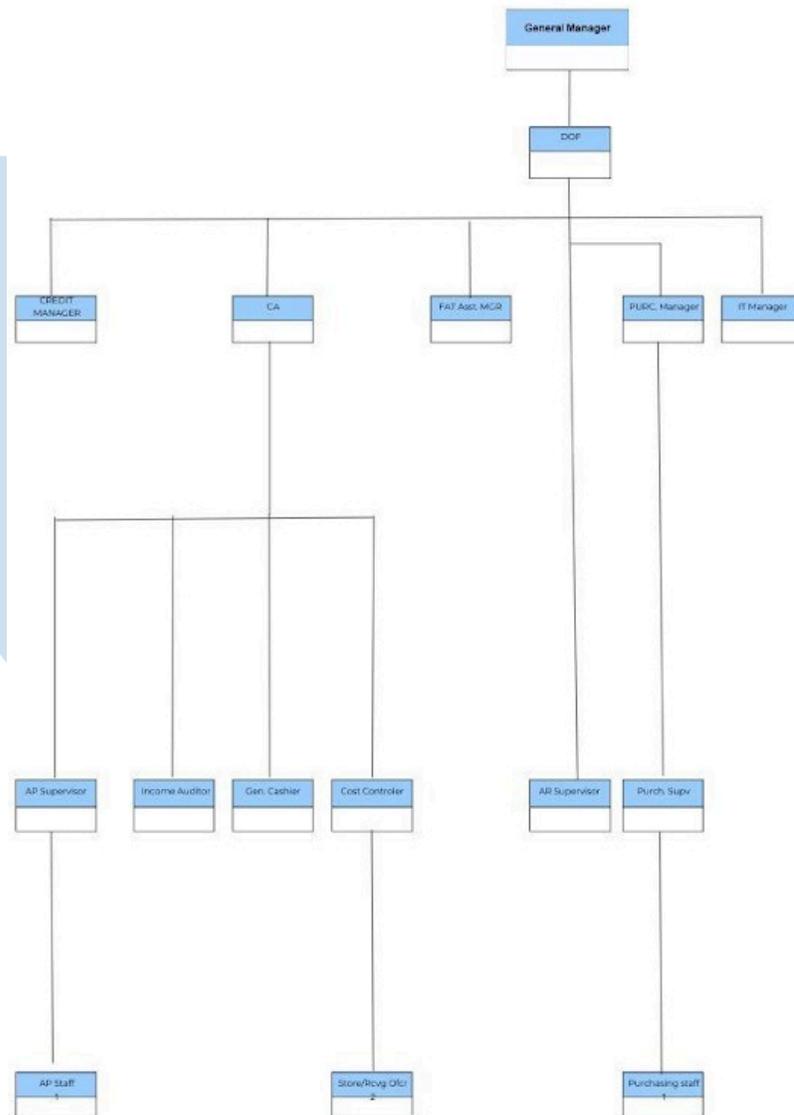
Gambar 2.2.6 Struktur Divisi Engineer

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta

Divisi ini dipimpin oleh *Chief Engineer* (CE), yang mengawasi seluruh aspek teknis, termasuk listrik, mekanik, sipil, dan infrastruktur lainnya. Di bawah CE, terdapat *Duty Engineers* yang bertugas memastikan semua sistem hotel, seperti pencahayaan, pendingin udara (HVAC), serta sistem air dan sanitasi, berfungsi dengan baik setiap saat. Selain itu, tim ini juga melakukan pemantauan dan perawatan berkala untuk menghindari gangguan teknis yang dapat menghambat operasional hotel. Divisi *Engineering* terdiri dari beberapa spesialis, termasuk *Mechanical Technicians*, yang bertanggung jawab atas peralatan mekanis dan sistem pemanas atau pendingin, serta *Civil Technicians*, yang menangani perbaikan struktural dan renovasi bangunan.



2.2.6 Divisi *Finance*



Gambar 2.2.7 Struktur Divisi Finance

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta

Divisi *Finance* di Hotel Tentrem Jakarta ini dipimpin oleh *Director of Finance* (DOF), yang mengawasi operasional keuangan dan memastikan kepatuhan terhadap standar akuntansi serta kebijakan perusahaan. Di bawah DOF, terdapat *Finance & Accounting Team* (FAT) *Assistant Manager*, *Purchasing Manager*, *IT Manager*, *Chief*

Accountant (CA), dan *Credit Manager* yang bertugas membantu dalam penyusunan laporan keuangan serta mengkoordinasikan berbagai aspek operasional keuangan. Tim ini bekerja sama dengan *Accounts Payable (AP) Supervisor*, *Accounts Receivable (AR) Supervisor*, *Income auditor*, dan *General Cashier*, yang masing-masing memiliki peran khusus dalam mengelola transaksi harian serta memastikan kelancaran arus kas hotel.

Lalu, *Cost Controller* bertugas untuk memantau pengeluaran dan memastikan efisiensi biaya dalam operasional hotel. Tim ini bekerja sama dengan *Purchasing Manager* serta *Purchasing Staff* dalam proses pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan hotel, memastikan bahwa semua pembelian sesuai dengan anggaran dan standar kualitas yang telah ditetapkan. *Store & Receiving Officer* juga berperan penting dalam mencatat serta mengelola stok barang yang masuk dan keluar.

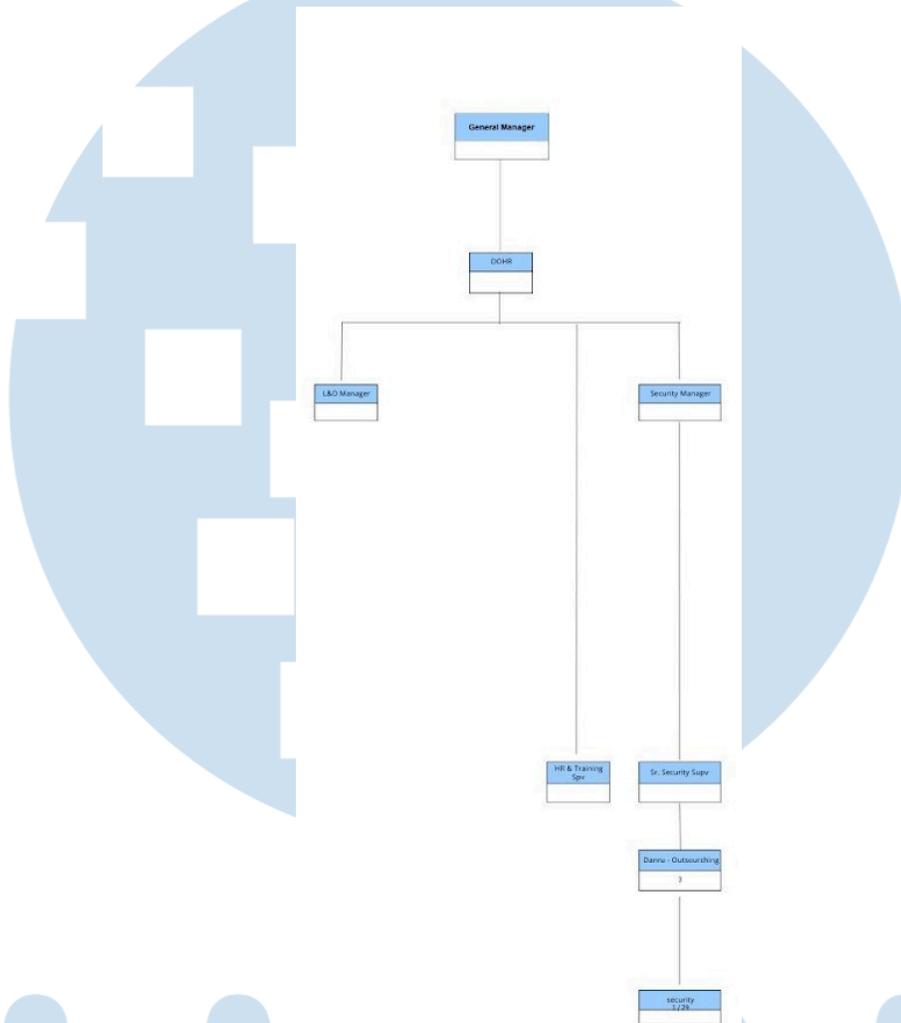
UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

2.2.7 Divisi Human Resources



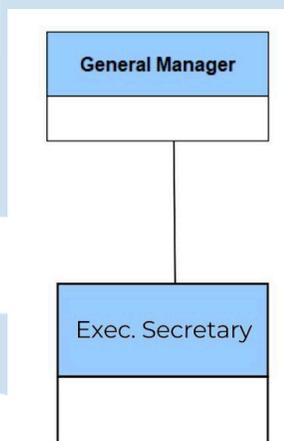
Gambar 2.2.8 Struktur Divisi Human Resources

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta

Divisi *Human Resources* (HR) di Hotel Tentrem Jakarta dipimpin oleh Director of *Human Resources* (DOHR), yang memastikan bahwa kebijakan dan praktik SDM berjalan sesuai dengan standar industri perhotelan serta visi dan misi hotel. Di bawah DOHR, terdapat *HR & Training Supervisor*, yang menangani proses rekrutmen, *onboarding*, serta pelatihan bagi karyawan baru maupun yang sudah bekerja.

Selain pengelolaan rekrutmen dan pelatihan, divisi HR juga bertanggung jawab atas aspek kesejahteraan karyawan dan keamanan kerja. Divisi ini bekerja sama dengan *Learning & Development (L&D) Manager* untuk memastikan pengembangan karier setiap staf berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, HR juga berkoordinasi dengan tim *Security*, yang dipimpin oleh *Security Manager*, untuk menjaga keselamatan dan ketertiban lingkungan kerja.

2.2.8 Secretary



Gambar 2.2.9 Struktur Secretary

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta

Divisi *Secretary* di Hotel Tentrem Jakarta berperan sebagai pusat administrasi dan koordinasi yang mendukung operasional manajemen tingkat tinggi. Divisi ini dipimpin oleh *Executive Secretary*, yang bertanggung jawab langsung kepada *General Manager* (GM) serta bekerja sama dengan berbagai direktur dan manajer untuk memastikan kelancaran komunikasi serta pengelolaan dokumen penting.

2.3 Kajian Teori

2.3.1 Income Audit

Income Audit dalam industri perhotelan berperan sebagai penjaga akurasi pelaporan pendapatan harian, mengintegrasikan data dari berbagai outlet (kamar, F&B, spa, event) dan memastikan validitas transaksi sebelum diposting ke sistem utama. Aktivitas ini melibatkan rekonsiliasi laporan kasir dengan data transaksi digital, audit diskon dan komisi, serta deteksi anomali seperti duplikasi atau pendaftaran transaksi yang tidak masuk. Teknologi modern seperti sistem Revenue Management dan IoT semakin banyak diintegrasikan dalam Income Audit, untuk mendeteksi anomali real-time dan mempercepat proses verifikasi, sejalan dengan temuan bahwa inovasi digital mempercepat proses audit dan meningkatkan ketahanan operasional hotel (de Bastos, 2022).

2.3.2 Account Receivable

Account Receivable (AR) dalam industri perhotelan mencakup seluruh proses penagihan kredit, mulai dari penerbitan invoice hingga penagihan dan posting pembayaran. Dalam ekosistem digital menunjukkan bahwa sistem AR yang terintegrasi secara real-time dengan sistem reservasi dan EDC bank dapat mempercepat proses pencocokan bank dan meningkatkan cash flow harian (Tohanean et al., 2022). Mereka menegaskan bahwa digitalisasi AR juga membuka peluang untuk notifikasi otomatis dan sistem follow-up pembayaran yang memperkecil resiko keterlambatan atau piutang macet, sehingga memberikan kontribusi nyata terhadap stabilitas keuangan hotel.

2.3.3 Revenue

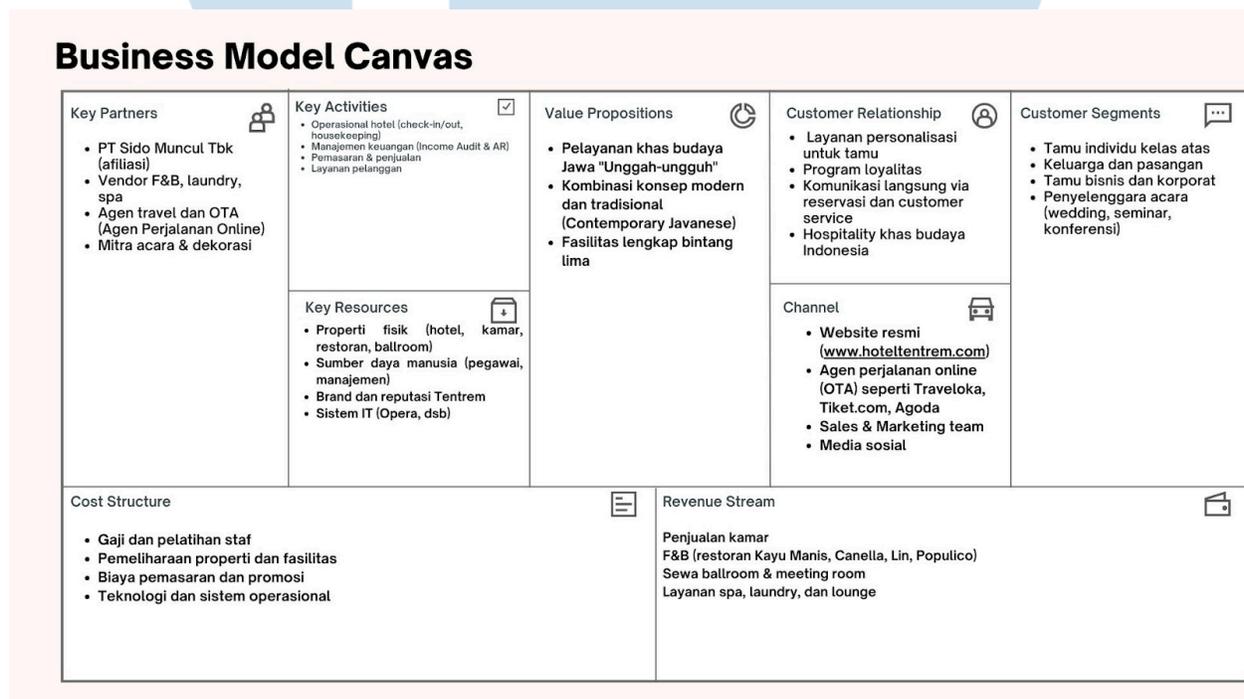
Revenue dalam industri perhotelan terkait erat dengan strategi revenue management dan penggunaan metrik seperti RevPAR (Revenue per Available Room). Implementasi revenue room berdampak signifikan terhadap profitabilitas hotel, selama harga disesuaikan berdasarkan segmen pelanggan, ketersediaan kamar, dan momen permintaan tinggi (Cetin et al., 2020).

2.3.4 Hotel

Secara umum, perhotelan adalah industri jasa yang sangat terstruktur dengan inventaris terbatas (kamar) dan permintaan yang sangat fluktuatif. Revenue

management dan dynamic pricing memainkan peran penting dalam memaksimalkan pemanfaatan aset melalui penyesuaian harga berdasarkan faktor waktu, segmen, dan event lokal. faktor organisasi seperti ukuran hotel, afiliasi rantai, dan strategi ekspansi secara signifikan mempengaruhi kinerja operasional (Mulet-Forteza et al., 2024). Properti milik (owned) menunjukkan RevPAR yang tinggi namun beban biaya investasi lebih besar, sementara model manajemen/franchise menawarkan efisiensi modal lebih tinggi. Keputusan tersebut berdampak langsung pada strategi manajemen revenue jangka panjang dan struktur biaya operasional hotel.

2.4 Validasi Business Model Canvas



Gambar 2.4.1 Business Model Canvas Hotel Tentrem Jakarta

Sumber : Penulis, 2025.

2.4.1 Key Partners

Hotel Tentrem Jakarta menjalin kemitraan strategis dengan berbagai pihak untuk memperkuat rantai nilai layanan mereka. Kemitraan ini mencakup OTA (*Online Travel Agencies*), vendor makanan dan minuman lokal, penyedia teknologi (*Opera system*,

sistem pembayaran digital), *event organizer*, dan afiliasi perusahaan seperti PT Sido Muncul Tbk. Kolaborasi ini tidak hanya memperluas jangkauan pasar, tetapi juga memperkuat kapabilitas operasional melalui dukungan logistik, sistem, dan branding eksternal. Menurut Sklyar et al. (2022), dalam ekosistem digital perhotelan modern, kemitraan lintas sektor menjadi penguangkit inovasi dan efisiensi operasional. Hal ini memungkinkan hotel untuk menyediakan nilai tambah melalui integrasi layanan dan kolaborasi nilai bersama (*co-creation*) dengan pihak eksternal. Dengan ini mendukung *SDG 17 (Partnerships for the Goals)*, di mana kerja sama lintas sektor mendorong pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.

2.4.2 Key Activities

Aktivitas utama Hotel Tentrem Jakarta mencakup operasional harian seperti pelayanan tamu, *housekeeping*, manajemen reservasi, serta penyajian makanan dan minuman di berbagai *outlet*. Divisi *finance* menjalankan peran penting dalam mengelola pemasukan dan piutang melalui proses *income audit* dan *account receivable*, guna memastikan laporan keuangan akurat dan terhindar dari potensi *fraud*. Kegiatan lain yang krusial adalah pemasaran dan promosi untuk meningkatkan *occupancy* dan memperluas jangkauan pasar hotel. Selain itu, kegiatan manajemen sumber daya manusia seperti pelatihan staf secara berkala, perekrutan, dan pembinaan budaya kerja yang harmonis menjadi pilar penting keberhasilan operasional hotel. Aktivitas lain yang tak kalah penting adalah pengelolaan *event* dan penyelenggaraan acara skala besar, termasuk *wedding* dan *seminar*. Aktivitas ini berkontribusi langsung pada *SDG 8 (Decent Work and Economic Growth)*, karena menciptakan lapangan kerja yang stabil dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Pengelolaan keuangan yang akurat dan transparan juga mendorong pencapaian *SDG 16 (Peace, Justice, and Strong Institutions)*, melalui sistem akuntabilitas dan pengawasan internal yang baik (Cahyadi, 2023).

2.4.3 Key Resources

Hotel Tentrem Jakarta memiliki berbagai sumber daya kunci yang menunjang operasional dan keunggulan kompetitifnya. Sumber daya fisik meliputi gedung hotel

yang megah dan modern, dengan interior khas budaya Indonesia, kamar berkualitas tinggi, fasilitas *MICE*, serta fasilitas pendukung seperti restoran, kolam renang, dan pusat kebugaran. Sumber daya manusia juga menjadi aset vital, terdiri dari tenaga profesional di bidang *hospitality*, keuangan, pemasaran, dan operasional hotel, yang dilatih untuk memberikan pelayanan bertaraf internasional. Sumber daya teknologi tidak kalah penting, seperti penggunaan sistem manajemen properti (*Opera*) dan sistem pencatatan keuangan yang terintegrasi untuk mendukung *Income Audit* dan *Account Receivable*. Fasilitas seperti spa dan pusat kebugaran mendukung *SDG 3 (Good Health and Well-being)*, sementara pelatihan dan pengembangan karyawan mencerminkan implementasi *SDG 4 (Quality Education)* secara internal.

2.4.4 Value Proposition

Hotel Tentrem Jakarta menawarkan proposisi nilai yang unik dengan menggabungkan kemewahan modern dan kekayaan budaya tradisional Jawa dalam setiap aspek layanan dan desain arsitektur hotel. Dengan konsep "*Contemporary Javanese*", hotel ini menampilkan sentuhan interior seperti ukiran Jepara dan batu *limestone* Yogyakarta, serta menerapkan filosofi Zen yang menciptakan atmosfer damai bagi para tamu. Layanan yang diberikan mengusung prinsip "*Unggah-ungguh*" atau tata krama Jawa, yang membuat setiap interaksi antara staf dan tamu terasa penuh hormat dan berkesan, membedakan hotel ini dari pesaing lainnya dalam segmen bintang lima. Hal ini berkontribusi pada *SDG 11 (Sustainable Cities and Communities)*, karena turut melestarikan budaya dan menciptakan ruang hidup yang harmonis bagi masyarakat lokal dan pengunjung. Selain dari suasana dan pelayanan khas, hotel juga menawarkan berbagai fasilitas kelas atas yang mendukung kenyamanan dan kepuasan tamu, seperti *spa*, kolam renang, pusat kebugaran, restoran bertema (Indonesia, Italia, Cina), serta *lounge* eksklusif seperti *Akasa Lounge* dan *Tirta Lounge*.

2.4.5 Customer Relationship

Hubungan pelanggan di Hotel Tentrem Jakarta dibangun melalui pelayanan yang sangat personal dan mengedepankan nilai-nilai budaya lokal. Hal tersebut sesuai dengan

SDG 10 (Reduced Inequalities), terutama dalam konteks layanan hospitality yang bersifat global namun tetap menghormati nilai lokal. Setiap tamu diperlakukan dengan penuh perhatian dan kesopanan sesuai prinsip “*Unggah-ungguh*” khas Jawa, menciptakan hubungan emosional yang kuat dan meningkatkan *loyalty* pelanggan. Hotel juga menyediakan layanan eksklusif seperti *conciierge pribadi*, layanan kamar 24 jam, dan penawaran *custom* untuk pelanggan korporat maupun tamu reguler. Komunikasi yang responsif dan penuh empati menjadi standar pelayanan utama dalam menjaga kepuasan pelanggan. Selain interaksi langsung, hubungan pelanggan dipelihara melalui *loyalty program* dan pendekatan *customer relationship management (CRM)* yang terintegrasi. Tamu yang telah beberapa kali menginap akan mendapatkan penawaran khusus, diskon, atau *upgrade* kamar.

2.4.6 Channel

Hotel Tentrem Jakarta memanfaatkan beragam saluran distribusi untuk menjangkau dan melayani pelanggannya. Saluran utama adalah situs web resmi hotel yang menyediakan informasi lengkap, reservasi langsung, serta penawaran eksklusif untuk tamu. Selain itu, hotel juga bermitra dengan berbagai platform agen perjalanan *online (OTA)* seperti *Agoda*, *Traveloka*, dan *Tiket.com*, yang mempermudah calon tamu untuk melakukan pemesanan dengan cepat dan aman. Hotel ini juga menjalin hubungan langsung melalui tim reservasi dan *sales* yang siap melayani permintaan tamu secara personal. Dalam ranah digital, *media sosial* seperti *Instagram* dan *LinkedIn* menjadi sarana penting untuk memperkuat *branding* dan promosi, terutama dalam menampilkan desain hotel, menu restoran, dan kegiatan *event* yang berlangsung. Strategi ini berkontribusi pada *SDG 9 (Industry, Innovation, and Infrastructure)*, karena mendorong adopsi teknologi informasi dalam layanan hotel yang responsif dan efisien.

2.4.7 Customer Segments

Hotel Tentrem Jakarta menargetkan beberapa segmen pelanggan utama, yakni tamu individu dari kalangan menengah ke atas yang mencari pengalaman menginap premium, serta keluarga dan pasangan yang menginginkan layanan hotel dengan

kenyamanan serta atmosfer budaya yang kuat. Selain itu, segmen penting lainnya adalah pelanggan korporat, baik lokal maupun internasional, yang membutuhkan akomodasi untuk keperluan bisnis, seperti kunjungan kerja, pertemuan, atau pelatihan karyawan. Segmentasi ini mendorong inklusivitas dan memperluas akses terhadap layanan berkualitas, yang relevan dengan *SDG 8* dalam konteks pemberdayaan ekonomi lokal melalui pariwisata. Dengan lokasi strategis di Alam Sutera dan fasilitas mewah, hotel ini menjadi destinasi ideal bagi mereka yang menginginkan pelayanan eksklusif dalam suasana yang tenang dan elegan. Segmen tambahan yang sangat potensial adalah penyelenggara acara besar seperti *seminar, conference, wedding, dan gathering*. Dengan *ballroom* dan 11 ruang *meeting* yang modern serta kapasitas besar, Hotel Tentrem Jakarta memberikan peluang besar dalam sektor *MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)*.

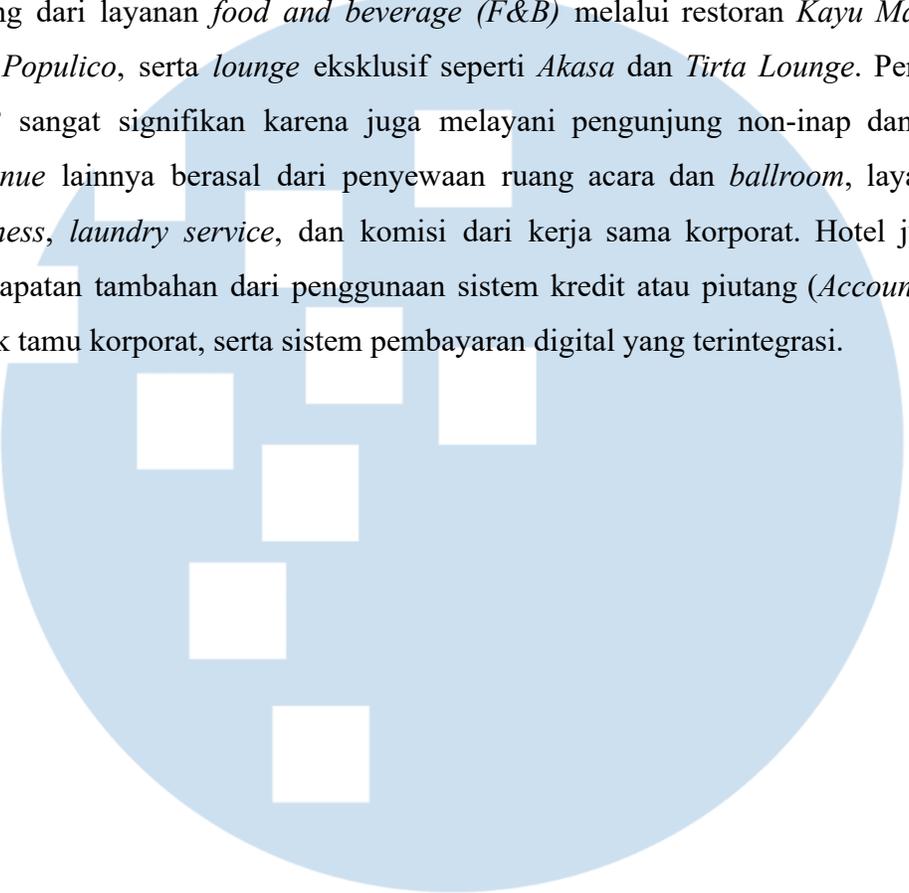
2.4.8 Cost Structure

Struktur biaya utama Hotel Tentrem Jakarta terdiri dari pengeluaran untuk operasional harian, seperti gaji dan tunjangan karyawan, biaya bahan makanan dan minuman, serta pemeliharaan fasilitas hotel. Biaya ini termasuk pelatihan dan pengembangan staf, sebagai investasi dalam menjaga standar pelayanan tinggi yang menjadi ciri khas hotel. Selain itu, pengeluaran besar juga terjadi pada pemeliharaan infrastruktur, utilitas (air, listrik), serta penggantian peralatan dan perlengkapan secara berkala. Hotel juga mengeluarkan biaya signifikan untuk promosi, pemasaran digital, kerja sama dengan *OTA*, serta investasi teknologi informasi seperti sistem keuangan, reservasi, dan pelaporan (*Opera*). Biaya lainnya mencakup pajak, asuransi properti, dan biaya legal.

2.4.9 Revenue Stream

Sumber utama pendapatan Hotel Tentrem Jakarta berasal dari penyewaan kamar hotel yang tersebar dalam berbagai tipe, dari kelas *Deluxe* hingga *Presidential Suite*. Setiap segmen kamar memiliki target pasar dan harga yang disesuaikan untuk memaksimalkan *occupancy* dan *profit*. Selain dari penjualan kamar, kontribusi besar juga

datang dari layanan *food and beverage (F&B)* melalui restoran *Kayu Manis, Canella, Lin, Populico*, serta *lounge* eksklusif seperti *Akasa* dan *Tirta Lounge*. Pendapatan dari *F&B* sangat signifikan karena juga melayani pengunjung non-inap dan tamu *event*. *Revenue* lainnya berasal dari penyewaan ruang acara dan *ballroom*, layanan *spa* dan *wellness, laundry service*, dan komisi dari kerja sama korporat. Hotel juga memiliki pendapatan tambahan dari penggunaan sistem kredit atau piutang (*Account Receivable*) untuk tamu korporat, serta sistem pembayaran digital yang terintegrasi.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA