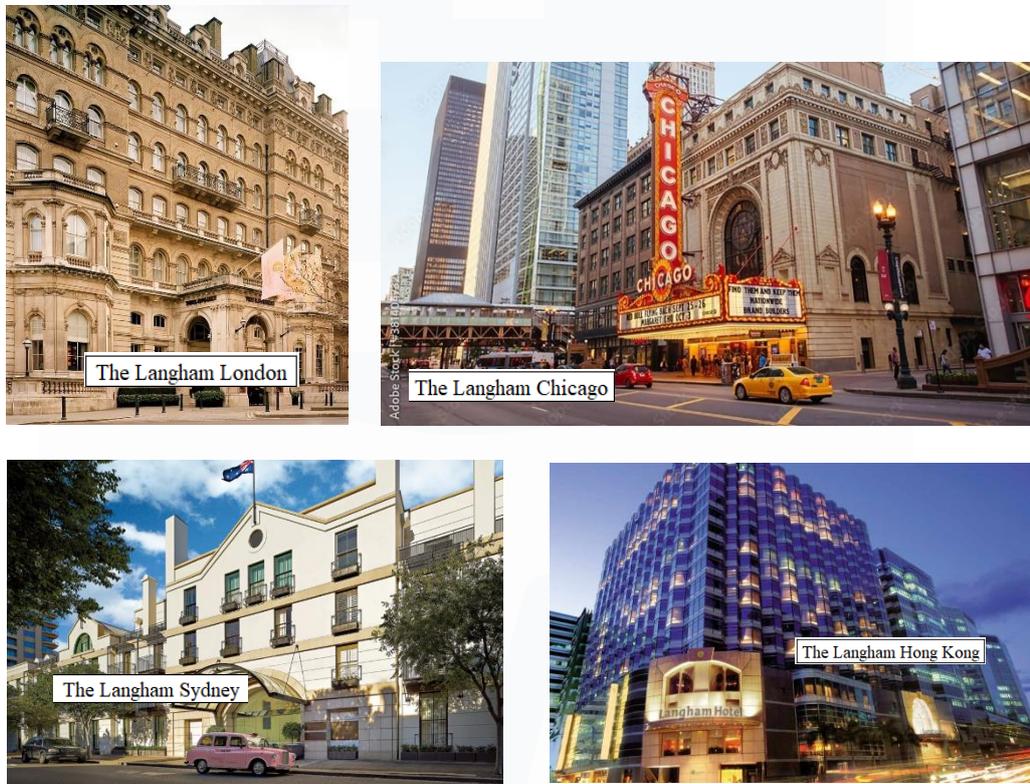


BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Dengan standar pelayanan tinggi yang mengutamakan kenyamanan dan kemewahan, The Langham Jakarta telah menjadi salah satu ikon baru dalam industri perhotelan di Indonesia dan terus menarik perhatian para tamu yang mencari pengalaman menginap yang eksklusif dan berkelas.



Gambar 2.1 Berbagai cabang The Langham

(Sumber: Website Perusahaan, 2025)

The Langham Jakarta merupakan salah satu hotel kelas atas yang termasuk dalam Langham Hospitality Group, sebuah jaringan hotel ternama asal Inggris. Grup ini pertama kali didirikan pada tahun 1865 dengan pembukaan The Langham, London, yang dikenal sebagai hotel mewah pertama di Eropa. Sejak

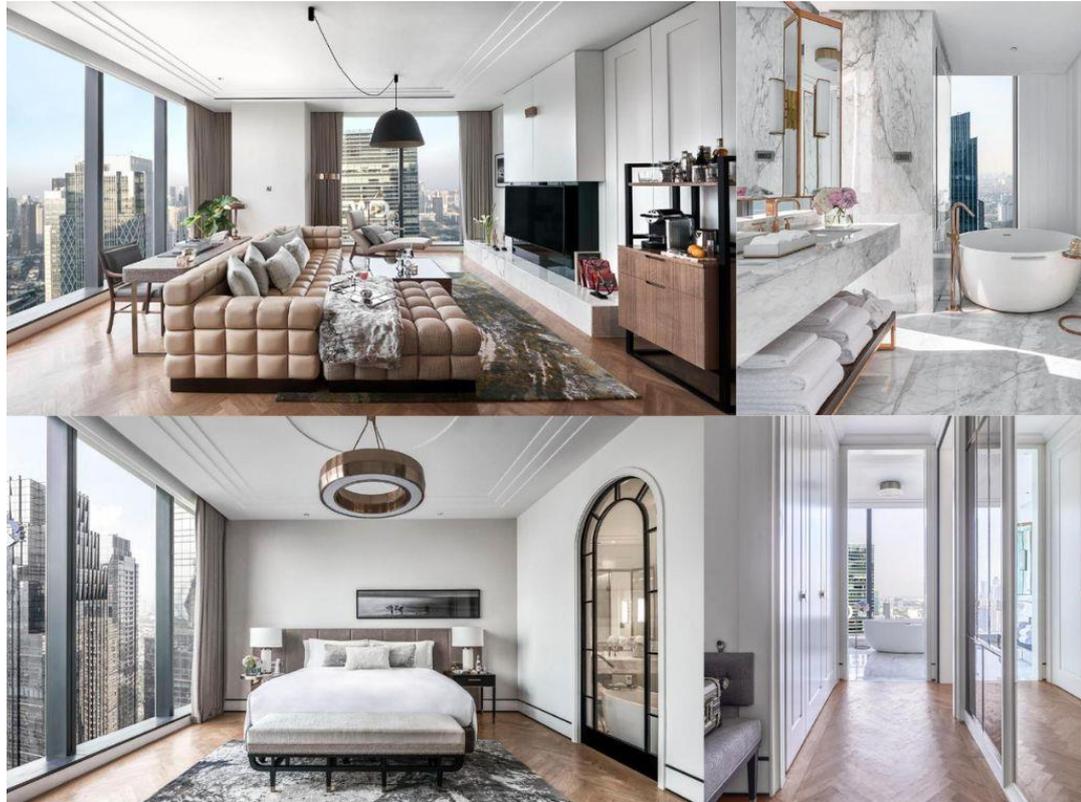
itu, Langham Hospitality Group terus berkembang dan memperluas jaringannya ke berbagai kota besar di dunia, termasuk Jakarta.



Gambar 2.2 The Langham Jakarta
(Sumber: Dokumen Perusahaan, 2021)

The Langham Jakarta resmi dibuka pada 9 September 2021, dan merupakan hotel pertama dari cabang Langham di Indonesia. Hotel ini terletak di kawasan District 8, Sudirman Central Business District (SCBD), Jakarta Selatan, yang merupakan salah satu area bisnis dan gaya hidup paling prestisius di ibu kota. Dengan desain arsitektur yang elegan dan fasilitas kelas dunia, The Langham Jakarta menawarkan pengalaman menginap yang mewah bagi wisatawan domestik maupun internasional.

Sebagai hotel bintang lima, The Langham Jakarta menghadirkan berbagai fasilitas premium, termasuk kamar dan suite yang mewah, restoran dengan konsep kuliner kelas dunia seperti T'ang Court, Tom's by Tom Aikens, Alice by Tom Aikens, Morimoto Jakarta, dan Chuan Spa. Selain itu, hotel ini juga menjadi pilihan utama untuk acara bisnis dan sosial, dengan *ballroom* serta ruang pertemuan yang modern.



Gambar 2.3 Tipe Kamar di The Langham Jakarta

(Sumber: Website Perusahaan, 2021)

The Langham Jakarta menawarkan total 223 kamar yang dirancang dengan kemewahan dan kenyamanan khas hotel bintang lima. Tipe kamar yang tersedia mencakup 197 kamar single, 27 kamar twin, serta 13 suite eksklusif seperti Mayfair Suite (46 m²) dan Victoria Suite (34 m²). Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas modern, termasuk akses internet gratis, desain interior elegan, dan layanan kelas dunia yang memenuhi kebutuhan wisatawan bisnis maupun liburan. Suite-suite tersebut memberikan ruang yang lebih luas dan privasi lebih tinggi, cocok untuk tamu yang menginginkan pengalaman menginap premium.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.4 Ballroom The Langham Jakarta
(Sumber: Website Perusahaan, 2021)

Untuk keperluan acara bisnis maupun sosial, The Langham Jakarta menghadirkan The Langham Ballroom seluas 688 m² dengan langit-langit setinggi 6,5 meter dan desain bebas pilar, memungkinkan konfigurasi fleksibel hingga 600 tamu. Ballroom ini dapat dibagi menjadi dua bagian terpisah, Ballroom West dan East, masing-masing seluas 344 m², yang dapat mengakomodasi hingga 300 tamu. Selain ballroom utama, tersedia juga ruang pertemuan seperti Mayfair Suite dan Victoria Suite yang lebih kecil namun eksklusif, ideal untuk pertemuan eksekutif atau acara berskala terbatas. Fasilitas pendukung seperti pre-function area seluas 315 m² juga tersedia, memberikan ruang tambahan untuk aktivitas informal atau sesi sambutan. Dengan fasilitas ini, The Langham Jakarta menjadi pilihan utama untuk berbagai jenis pertemuan, mulai dari konferensi, seminar, hingga pernikahan mewah.



Gambar 2.5 T'ang Court Jakarta
(Sumber: Website Perusahaan, 2022)

T'ang Court Jakarta adalah salah satu restoran kelas atas dengan konsep *fine dining* yang beroperasi di bawah naungan The Langham Jakarta. Berlokasi di lantai 61, T'ang Court Jakarta menawarkan makanan khas *cantonese* yang otentik dalam suasana mewah yang kental dengan nuansa budaya Dinasti Tang. T'ang Court Jakarta merupakan bagian dari jaringan restoran T'ang Court yang telah meraih berbagai penghargaan bergengsi, termasuk bintang Michelin di beberapa lokasi internasional. Sebagai salah satu outlet unggulan di The Langham Jakarta, T'ang Court memiliki peran penting dalam menciptakan citra layanan dan kualitas kuliner hotel. Seluruh tim, baik dari sisi operasional maupun pelayanan, termasuk tim *Human Resources*, turut mendukung kelancaran operasional outlet ini demi menjaga standar layanan dan kepuasan pelanggan.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.6 Tom's by Tom Aikens
(Sumber: Website Perusahaan, 2022)

Tom's by Tom Aikens merupakan salah satu restoran *fine dining* unggulan yang menjadi bagian dari The Langham Jakarta. Terletak di lantai 62, restoran ini menyajikan pengalaman bersantap khas Eropa yang dipadukan dengan sentuhan Inggris klasik, menciptakan atmosfer elegan yang sesuai bagi para tamu yang mencari pengalaman kuliner eksklusif. Konsep dan menu restoran ini dikurasi langsung oleh Chef Tom Aikens, seorang koki terkenal asal Inggris yang telah meraih dua bintang Michelin. Chef Aikens dikenal luas karena teknik memasaknya yang inovatif dan konsistensi dalam menggunakan bahan-bahan segar dan berkualitas tinggi.

Interior Tom's by Tom Aikens dirancang dengan sangat detail, mengusung gaya elegan dan mewah yang ditandai dengan penggunaan material premium serta pencahayaan yang hangat. Jendela besar yang membentang dari lantai hingga langit-langit tidak hanya memperluas nuansa ruang, tetapi juga menyuguhkan pemandangan kota Jakarta dari ketinggian yang memukau, terutama saat malam hari. Daya tarik lain dari restoran ini adalah konsep dapur terbuka (*open kitchen*), di mana para tamu dapat menyaksikan secara langsung proses pembuatan hidangan oleh tim dapur profesional. Interaksi ini tidak hanya menambah pengalaman bersantap yang

autentik, tetapi juga menunjukkan transparansi dan kepercayaan tinggi terhadap kualitas masakan yang disajikan. Tom's by Tom Aikens menjadi simbol keanggunan dan keunggulan gastronomi di tengah gemerlapnya langit Jakarta.



Gambar 2.7 Alice by Tom Aikens
(Sumber: Website Perusahaan, 2022)

Alice by Tom Aikens merupakan salah satu restoran yang berada di area *lobby* The Langham Jakarta. Restoran ini mengusung konsep *brasserie modern* dengan sentuhan kuliner Prancis klasik yang elegan. Kolaborasi antara The Langham Jakarta dan Chef Tom dan Executive Chef Jeremy Jouan, menghadirkan pengalaman *all day dining* dengan cita rasa autentik dan penyajian yang modern. Desain interior restoran terinspirasi dari dunia imajinatif *Alice in Wonderland*, menghadirkan suasana yang whimsical namun tetap eksklusif, sehingga menciptakan atmosfer yang nyaman sekaligus mewah. Sentuhan artistik pada dekorasi dan pencahayaan membuat restoran ini menjadi tempat yang menarik baik untuk bersantai maupun untuk pertemuan formal. Kapasitas tempat duduk yang cukup luas dibagi menjadi area indoor dan outdoor, memberikan fleksibilitas bagi tamu untuk memilih suasana bersantap yang diinginkan.



Gambar 2.8 Morimoto Jakarta
(Sumber: Website Perusahaan, 2023)

Morimoto Jakarta adalah restoran *fine dining* yang terletak di lantai 63 The Langham Jakarta, menjadikannya salah satu destinasi kuliner tertinggi di ibu kota. Restoran ini merupakan cabang pertama di Asia Tenggara dari jaringan restoran milik Chef Masaharu Morimoto, tokoh kuliner internasional yang dikenal melalui acara *Iron Chef* versi Jepang dan Amerika. Dengan desain interior bergaya modern elegan yang didominasi warna hitam, abu-abu, dan elemen kayu, Morimoto Jakarta menciptakan suasana yang eksklusif dan intim. Jendela besar dari lantai hingga langit-langit menawarkan pemandangan kota Jakarta yang menakjubkan, terutama pada malam hari, memberikan pengalaman bersantap yang mewah dan tak terlupakan.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.9 Chuan Spa
(Sumber: Website Perusahaan, 2023)

Chuan Spa adalah pusat kebugaran dan relaksasi mewah yang berlokasi di lantai 6 The Langham Jakarta. Sebagai bagian dari jaringan spa eksklusif milik The Langham Hotels & Resorts, Chuan Spa menawarkan pengalaman perawatan holistik yang menggabungkan filosofi Pengobatan Tradisional Tiongkok (*Traditional Chinese Medicine/TCM*) dengan prinsip Lima Elemen: kayu, api, tanah, logam, dan air. Desain interiornya memadukan estetika budaya Tiongkok dengan sentuhan modern yang elegan, menciptakan suasana yang tenang, meditatif, dan nyaman—menjadikannya tempat ideal untuk menyegarkan pikiran dan tubuh di tengah hiruk-pikuk ibu kota.

2.1.1 Visi Misi

2.1.2.1 Visi

The Langham Jakarta memiliki visi dengan makna yang mendalam dan menjadi filosofi utama dalam setiap aspek pelayanan dan operasional hotel. “*Building Great Memories*” visi ini mencerminkan komitmen hotel untuk tidak hanya menyediakan layanan akomodasi yang mewah, tetapi juga menciptakan pengalaman yang berkesan dan tak terlupakan bagi setiap tamu. Melalui perhatian terhadap detail, keramahan staf, suasana yang elegan, serta kualitas pelayanan yang tinggi, The Langham Jakarta

berupaya membangun hubungan yang kuat antara karyawan dan perusahaan melalui pengalaman kerja yang menyenangkan, pelatihan yang bermanfaat, serta lingkungan kerja yang profesional dan saling menghargai.

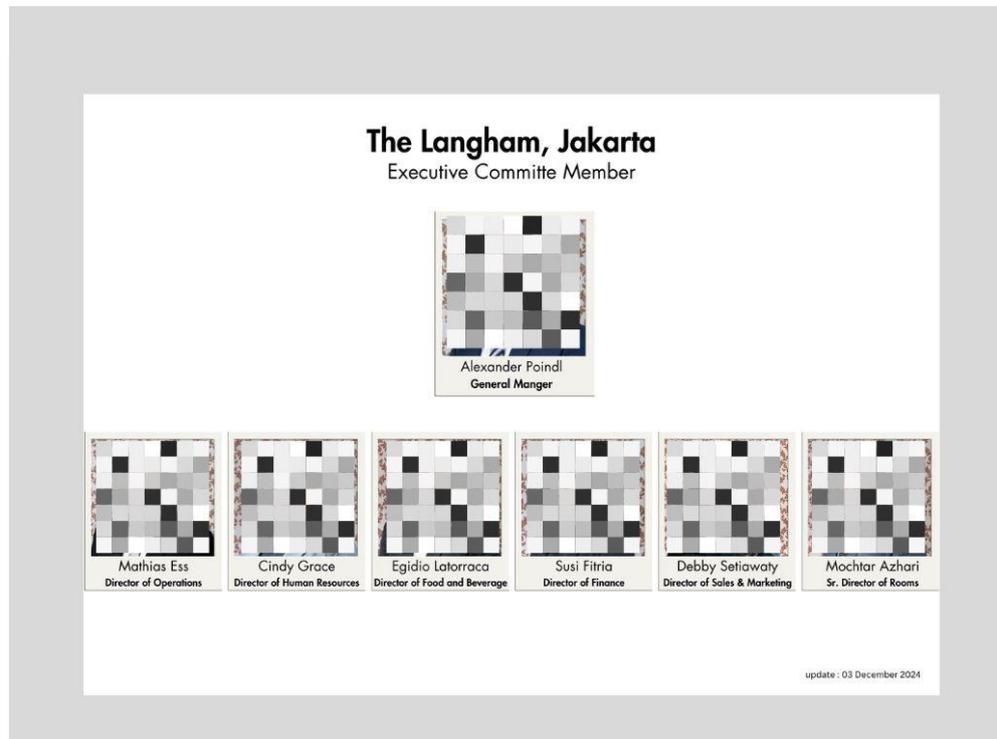
2.1.2.2 Misi

The Langham Jakarta sebagai hotel mewah terkemuka yang tidak hanya menawarkan akomodasi kelas dunia, tetapi juga menghadirkan pengalaman gaya hidup eksklusif di pusat ibu kota. Misi dari The Langham Jakarta sendiri adalah “*The leading ultra luxury hotel and lifestyle destination in the heart of Jakarta, dedicated to excellence, experience, and innovation.*” Yang dimana The Langham Jakarta tidak hanya menjadi tempat menginap, tetapi juga menjadi destinasi gaya hidup yang memadukan kemewahan, kenyamanan, dan keunggulan secara menyeluruh.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

The Langham Jakarta dipimpin oleh Bapak Alexander Poindl sebagai General Manager. Selain itu terdapat juga jajaran direksi lainnya yaitu Bapak Mathias Ess sebagai *Director of Operations*, Ibu Cindy Grace sebagai *Director of Human Resources*, Bapak Egidio Latorraca sebagai *Director of FnB*, Ibu Susi Fitria sebagai *Director of Finance*, Ibu Debby Setiawaty sebagai *Director of Sales & Marketing*, serta terdapat Bapak Mochtar Azhari sebagai *Sr. Director of Rooms*.

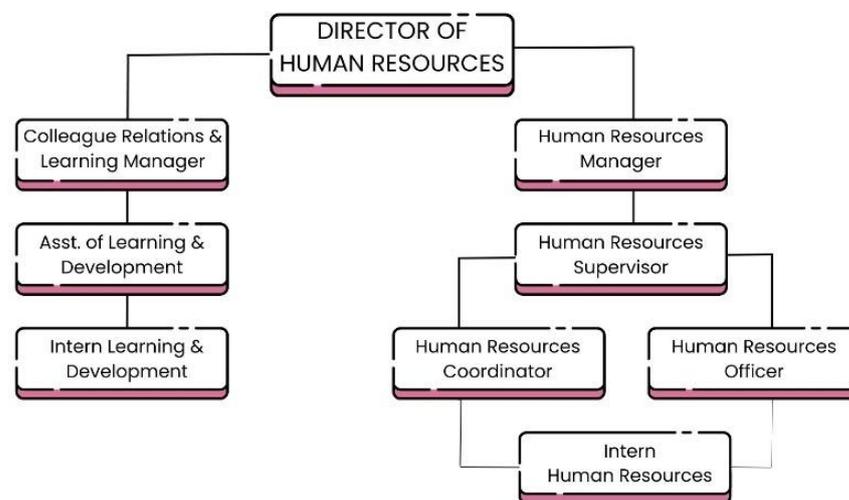
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.10 Struktur Organisasi Perusahaan
(Sumber: Dokumen Perusahaan, 2024)

Pada struktur organisasi The Langham Jakarta, penulis berada di bawah Divisi *Human Resources Department* (HRD) yang disupervisi oleh Bapak Agus Jatnika Raspati selaku HRD Manager, serta berada di bawah pengawasan langsung Ibu Cindy Grace selaku Direktur HR. Divisi HRD ini memiliki peran strategis dalam memastikan seluruh kegiatan pengelolaan sumber daya manusia berjalan efektif dan terarah. Struktur HRD di The Langham Jakarta terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu *Human Resources* yang menangani administrasi personalia, rekrutmen, hubungan kerja, serta pengelolaan karyawan, dan *Learning and Development (L&D)* yang berfokus pada pengembangan kompetensi, pelatihan, serta program-program pembelajaran berkelanjutan bagi seluruh staf hotel. Kedua bagian ini saling bersinergi dalam mendukung kebutuhan SDM hotel, terutama dalam memastikan kualitas pelayanan yang tinggi sesuai standar internasional. Di dalam struktur ini,

terdapat berbagai tipe tenaga kerja yang dilibatkan, mulai dari karyawan tetap, karyawan kontrak, hingga karyawan magang, yang semuanya berperan penting dan berkontribusi sesuai tugas masing-masing untuk mendukung keberlangsungan operasional hotel secara profesional. Integrasi antarbagian dalam divisi HRD ini menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, kompeten, dan selaras dengan visi misi The Langham Jakarta sebagai hotel bintang lima berkelas dunia.



Gambar 2.11 Struktur Divisi Human Resources

(Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025)

Pada struktur diatas, penulis terdapat pada divisi Human Resources Departement yang di supervisi-kan oleh Bapak Agus Jatnika Raspati sebagai HRD manager, dengan diawasi oleh HR Direksi Ibu Cindy Grace. Pada The Langham Jakarta, divisi *Human Resources Department* (HRD) terbagi menjadi dua bagian, yaitu *Human Resources* dan *Learning and Development* (L&D). Mereka memiliki tanggung jawab dan fokus kerja yang berbeda, namun tetap saling terintegrasi dalam mendukung keberlangsungan operasional hotel, khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia. Di dalam kedua bagian

ini, terdapat berbagai jenis staf, termasuk karyawan tetap, karyawan kontrak, serta karyawan magang, yang bekerja sama secara profesional dalam menjalankan tugas-tugas mereka.



Gambar 2.12 Divisi Human Resources
(Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025)

Bagian *Human Resources* di The Langham Jakarta memiliki peran sentral dalam menjalankan fungsi-fungsi administratif dan operasional yang berfokus pada pengelolaan kebutuhan tenaga kerja secara menyeluruh. Tugas utama HR mencakup proses rekrutmen dan seleksi, mulai dari penyusunan lowongan kerja, screening kandidat, hingga pelaksanaan wawancara dan *onboarding* karyawan baru. Selain itu, HR juga bertanggung jawab terhadap pengelolaan data kepegawaian, seperti pembaharuan informasi pribadi, pengarsipan dokumen legal, serta sistem manajemen kinerja. Dalam aspek operasional sehari-hari, HR menangani pengajuan cuti, pengelolaan absensi, serta memastikan karyawan menerima benefit dan tunjangan sesuai kebijakan perusahaan, termasuk fasilitas kesehatan dan kompensasi lainnya. Tidak hanya itu, HR juga berperan sebagai penghubung strategis antara pihak manajemen

dan seluruh karyawan, khususnya dalam menyampaikan informasi terkait kebijakan ketenagakerjaan, kode etik, serta menjadi mediator dalam menyelesaikan isu hubungan industrial. Melalui pendekatan yang komunikatif dan humanis, HR berupaya menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan selaras dengan nilai-nilai profesionalisme yang dijunjung tinggi oleh The Langham Jakarta.



Gambar 2.13 Orientasi Intern Batch 8 Group 1

Sementara itu, bagian *Learning and Development (L&D)* lebih berfokus pada pengembangan potensi dan kompetensi karyawan melalui berbagai program pelatihan, orientasi karyawan baru, pengelolaan program pelatihan berkala, serta kegiatan yang mendukung hubungan antar-rekan kerja atau *colleagues relations*. Tujuan utama dari L&D adalah memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kesempatan untuk tumbuh, berkembang, dan memahami nilai-nilai perusahaan secara mendalam, sehingga dapat memberikan kontribusi terbaik dalam pekerjaannya. Selain divisi HRD, terdapat berbagai divisi lainnya di The Langham Jakarta, yaitu seperti divisi sales & marketing, finance, FB service, FB product, rooms, engineering dan spa.