

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Hotel Tentrem Jakarta merupakan hotel bintang 5 yang berasal dari keluarga Sidomuncul dan dinaungi oleh PT Praja Karalan Perdana. Nama “Tentrem” sendiri diambil dari bahasa Jawa yang mempunyai arti perasaan yang damai dan tentram, tujuan dari nama ini adalah perusahaan ingin membawakan suatu konsep yang menyelaraskan antara alam semesta dan kehidupan manusia yang membawa damai. Hotel ini didesain oleh Hadiprana yang merupakan salah satu dari konsultan desain terkemuka di Indonesia, Hotel tentrem Jakarta hadir dengan konsep desain *contemporary javanese*, Hotel tentrem sendiri menempati lahan seluas 5.500 Hektare (ha) dengan luas bangunan 33.000 meter persegi (m²). Hotel Tentrem Jakarta memiliki 20 lantai dengan total kamar 200 kamar yang hadir dengan berbagai tipe seperti *Deluxe, Premiere, Executive, Junior Suite, Kusuma Suite, Wijaya Suite, Borobudur Suite, dan President Suite*. Hotel Tentrem Jakarta hadir dengan 11 *meeting room* serta *ballroom* Tentrem yang mampu menampung kurang lebih 1.000 orang, adapun *Amartha hall* yang hadir dengan konsep semi *outdoor*, serta outlet restaurant untuk berbagai hidangan yang berbeda.

2.1 Sejarah perusahaan



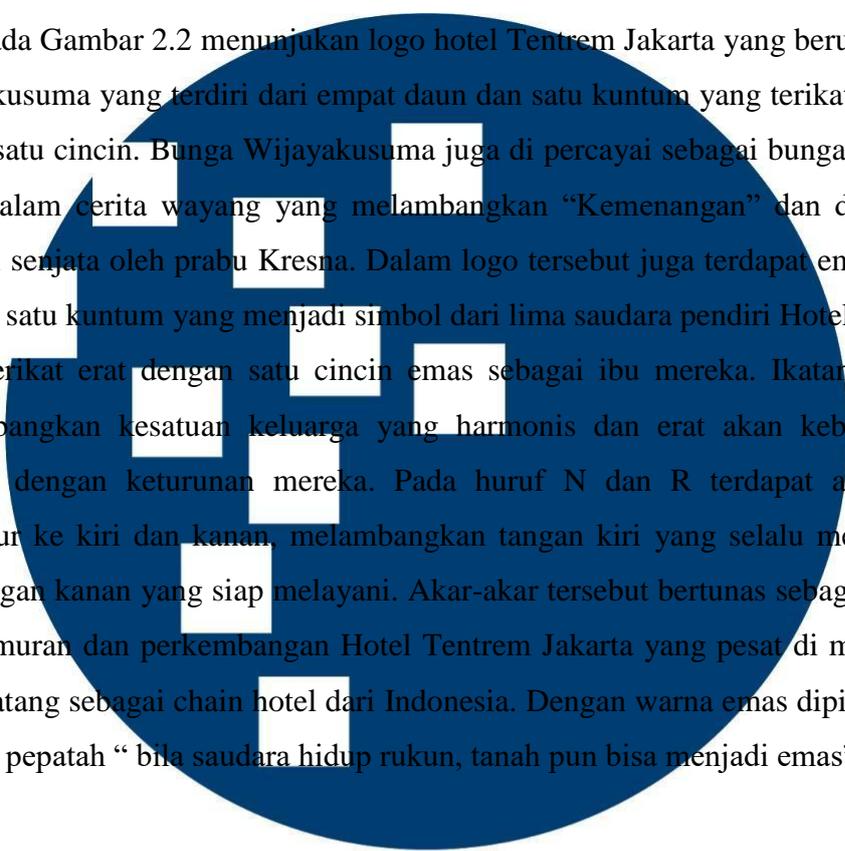
Gambar 2.1 Keluarga Sidomuncul

Sumber : Data Diolah, Hotel Tentrem Jakarta

Sidomuncul merupakan pendiri dari Hotel Tentrem Jakarta, diawali dengan usaha pemerah susu terbesar bernama Melkrey di Ambarawa, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah, disinilah titik awal perjalanan usaha pasangan suami istri Bapak Siem Thiam Hie (28 Januari 1897 – 12 April 1976) dan Ibu Rakhmat Sulistio (13 Agustus 1897 – 14 Februari 1983) dimulai. Pada 1930, pasangan ini merintis toko roti dengan nama Roti Muncul. Pada tahun yang sama, Ibu Rakhmat Sulistio mulai meracik jamu masuk angin yang kini dikenal dengan nama Tolak Angin. Seiring berjalannya waktu keluarga sidomuncul membuka peluang usaha pada bidang hospitality dan berdirilah Hotel Tentrem.

Dalam kehidupan masyarakat Jawa, ada satu kata sederhana namun sarat makna yang menggambarkan rasa tentram, damai, dan seimbang, yaitu “Tentrem.” Kata ini bukan sekadar definisi tenang tanpa gangguan, melainkan sebuah keadaan batin yang mencerminkan keselarasan antara manusia, alam semesta, serta kehidupan yang dijalani. Filosofi Tentrem itulah yang kemudian menjadi roh utama dari sebuah jaringan hotel yang kini dikenal luas di Indonesia, Hotel Tentrem. Didirikan dengan tujuan lebih dari sekadar penyedia akomodasi, Hotel Tentrem hadir untuk membawa para tamunya merasakan keindahan ketenangan dalam suasana yang elegan, hangat, dan penuh nuansa budaya.



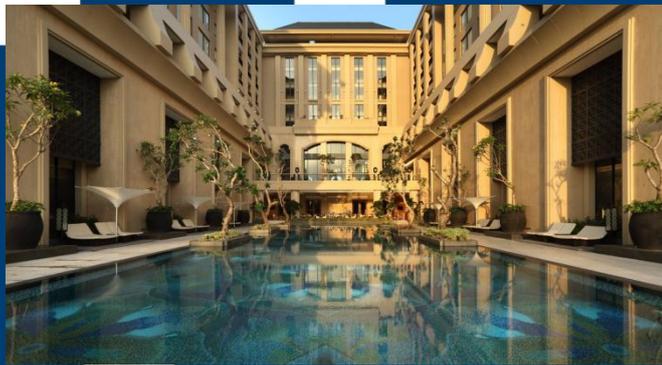


Pada Gambar 2.2 menunjukkan logo hotel Tentrem Jakarta yang berupa bunga wijayakusuma yang terdiri dari empat daun dan satu kuntum yang terikat bersama dalam satu cincin. Bunga Wijayakusuma juga di percayai sebagai bunga para raja Jawa dalam cerita wayang yang melambangkan “Kemenangan” dan digunakan sebagai senjata oleh prabu Kresna. Dalam logo tersebut juga terdapat empat daun dengan satu kuntum yang menjadi simbol dari lima saudara pendiri Hotel Tentrem yang terikat erat dengan satu cincin emas sebagai ibu mereka. Ikatan tersebut melambangkan kesatuan keluarga yang harmonis dan erat akan kebersamaan sampai dengan keturunan mereka. Pada huruf N dan R terdapat akar yang menjulur ke kiri dan kanan, melambangkan tangan kiri yang selalu mengayomi dan tangan kanan yang siap melayani. Akar-akar tersebut bertunas sebagai simbol kemakmuran dan perkembangan Hotel Tentrem Jakarta yang pesat di masa yang akan datang sebagai chain hotel dari Indonesia. Dengan warna emas dipilih sesuai dengan pepatah “ bila saudara hidup rukun, tanah pun bisa menjadi emas”

Di balik kesuksesan dan perjalanan panjang Hotel Tentrem, tersimpan kisah menarik tentang dua nama besar yang memiliki peran sangat penting dalam eksistensi hotel ini. Hotel Tentrem adalah brand yang lahir dari keluarga besar Sidomuncul, perusahaan herbal ternama yang telah mengakar kuat dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Keluarga Sidomuncul, yang selama ini dikenal lewat produk legendarisnya seperti Tolak Angin, membawa filosofi ketekunan, kualitas tanpa kompromi, serta kearifan lokal yang telah lama mereka pegang teguh, ke ranah *hospitality* melalui kehadiran Hotel Tentrem. Semangat untuk memberikan lebih dari sekadar produk, tetapi juga pengalaman penuh makna, mendorong mereka menciptakan hotel yang tak hanya berkelas, tetapi juga sarat dengan nilai budaya, ketenangan batin, serta kehangatan khas Indonesia.

Namun, perjalanan Hotel Tentrem Jakarta tidak hanya mengandalkan kekuatan brand semata. PT Praja Karalan Perusahaan ini berperan sebagai owner sekaligus operator utama, bertanggung jawab atas seluruh pengembangan,

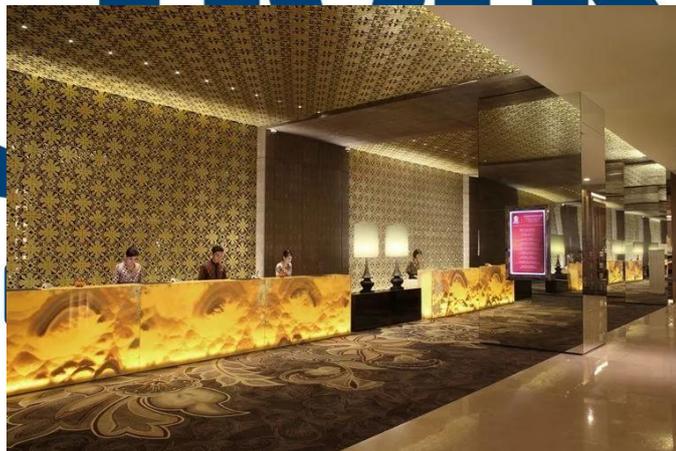
manajemen, dan operasional Hotel Tentrem Jakarta. Sinergi yang tercipta antara visi keluarga Sidomuncul dan PT Praja Karalan membentuk pondasi kokoh yang menjadi penopang keberhasilan hotel ini.



Gambar 2.3 Hotel Tentrem Yogyakarta

Sumber: hoteltentrem.com

Perjalanan Hotel Tentrem bermula dari sebuah kota yang juga dikenal sebagai jantung kebudayaan Jawa, yaitu Yogyakarta. Pada tahun 2012, Hotel Tentrem Yogyakarta resmi berdiri, membawa filosofi damai dalam bentuk sebuah penginapan berbintang lima yang elegan namun tetap mengedepankan nilai-nilai lokal. Dengan mengusung konsep “*Traditional Javanese Culture*” hotel ini diperkaya dengan budaya Jawa mulai dari ukirannya, sapaan, serta makanan.



Gambar 2.4 Lobby Hotel, Motif Kawung

Sumber: hoteltentrem.com

Salah satu elemen budaya yang sangat menonjol di Hotel Tentrem Yogyakarta adalah penggunaan motif Kawung. Motif batik klasik ini banyak ditemui pada dinding, lantai, hingga ornamen kecil di kamar. Kawung dikenal sebagai simbol keteraturan dan kesederhanaan, merepresentasikan buah kolang-kaling yang tersusun rapi, melambangkan kejujuran dan kesucian hati. Tidak ketinggalan, kehadiran bunga Wijaya Kusuma yang menjadi simbol utama hotel turut memperkuat identitas Tentrem.

Namun, ketenangan yang dihadirkan Hotel Tentrem Yogyakarta bukan hanya terasa pada unsur fisik bangunan atau desain interior, melainkan juga pada pelayanan yang diberikan. Para staf dilatih untuk mengutamakan tata krama Jawa, unggah-ungguh, dan keramahan yang tulus. Filosofi “Tentrem” benar-benar diterapkan dalam setiap aspek pelayanan, dari sapaan hangat saat tamu datang hingga perhatian kecil yang diberikan setiap harinya.



Gambar 2.5 Hotel Tentrem Semarang

Sumber : semarang.hotelentrem.com

Pada Gambar 2.3 merupakan hotel tentrem semarang yang berdiri pada tahun 2020, dengan mengusung konsep “*Javanese – Peranakan*” yang menciptakan suasana yang cerah dan hidup. Jika di Yogyakarta, nuansa hotel lebih klasik dan kental dengan ornamen Jawa, maka di Semarang, nuansa tersebut diperluas

dengan elemen-elemen khas Peranakan. Warna-warna cerah, pola keramik beraneka rupa, serta motif flora dan fauna menghiasi interior hotel, menghidupkan semangat multikultural yang telah lama menjadi ciri khas Semarang.

Salah satu sajian khas yang menjadi favorit di Hotel Tentrem Semarang adalah Asem-Asem Koh Liem, sebuah hidangan tradisional yang merepresentasikan kekayaan kuliner Semarang. Dengan memadukan cita rasa asam, manis, dan gurih, hidangan ini bukan sekadar makanan, tetapi juga bagian dari pengalaman budaya yang ditawarkan hotel kepada tamunya.



Gambar 2.6 Hotel Tentrem Jakarta

Sumber : Jakarta.hoteltentrem.com

Pada Gambar 2.5 merupakan hotel tentrem Jakarta, yang resmi dibuka pada 14 Juli 2024, berlokasi di kawasan premium Alam Sutera, Tangerang Selatan. Dibangun dengan ide dan konsep “*Temporary Javanese*”, yang dilatarbelakangi dengan kehidupan masyarakat di Jakarta, dengan menggabungkan desain kontemporer yang elegan dan unsur budaya Jawa yang tetap terasa kuat. Proses pembangunan hotel ini melibatkan arsitek ternama Hadiprana, yang dikenal dengan karya-karyanya yang memadukan konsep arsitektur klasik dengan kekayaan budaya lokal.

Salah satu hal unik dari Hotel Tentrem Jakarta adalah konsep perjalanan masuk yang disebut sebagai “Layering of Arrival Experience.” Para tamu diajak

melewati tahapan demi tahapan yang dirancang untuk menciptakan kesan transisi dari dunia luar yang sibuk menuju suasana tenang khas Tentrem. Begitu memasuki gerbang utama, mereka disambut oleh empat pohon Bodhi (Gambar 2.7) yang berdiri tegak, melambangkan keseimbangan, keteduhan, dan perlindungan. Pohon Bodhi dikenal dari bentuknya yang seperti hati mewakili kedamaian dan kebahagiaan serta memiliki makna penting dalam sejarah spiritual, dikenal sebagai tempat Siddharta Gautama mencapai pencerahan. Filosofi ini selaras dengan harapan Hotel Tentrem Jakarta untuk menjadi tempat di mana para tamunya dapat menemukan ketenangan di tengah kesibukan.



Gambar 2.7 Pohon Bodhi

Sumber: Data Diolah, Hotel Tentrem Jakarta

Melanjutkan perjalanan ke pintu utama hotel, para tamu akan disuguhkan desain interior yang sederhana namun elegan. Kayu Oak (Gambar 2.8) yang hangat, batu granit, serta panel-panel kayu ukiran dengan motif Banji mendominasi ruangan. Motif Banji sendiri adalah pola batik dari Jawa Barat yang dipengaruhi budaya Tiongkok dan India, merepresentasikan pandangan Jakarta sebagai kota tempat bertemunya berbagai budaya. Sentuhan lokal lainnya juga terlihat pada elemen dekoratif yang diambil dari Tangerang Selatan, memberikan nuansa kontekstual yang memperkuat identitas hotel.



Gambar 2.8 Gambar Pintu Utama, Kayu Oak

Sumber: Data Diolah, Hotel Tentrem Jakarta

Lobby utama hotel terletak di lantai enam, memberikan pengalaman unik bagi tamu. Dengan konsep kompresi dan pelepasan, tamu diajak merasakan ruang intim saat memasuki lift lobby dengan langit-langit rendah berhiasan kayu, lalu disambut dengan pemandangan luas ke Amarta Plaza (Gambar 2.9) begitu pintu lift terbuka. Di lobby ini, ukiran bunga Wijaya Kusuma dan motif Kawung kembali hadir, menegaskan karakter Tentrem yang konsisten.

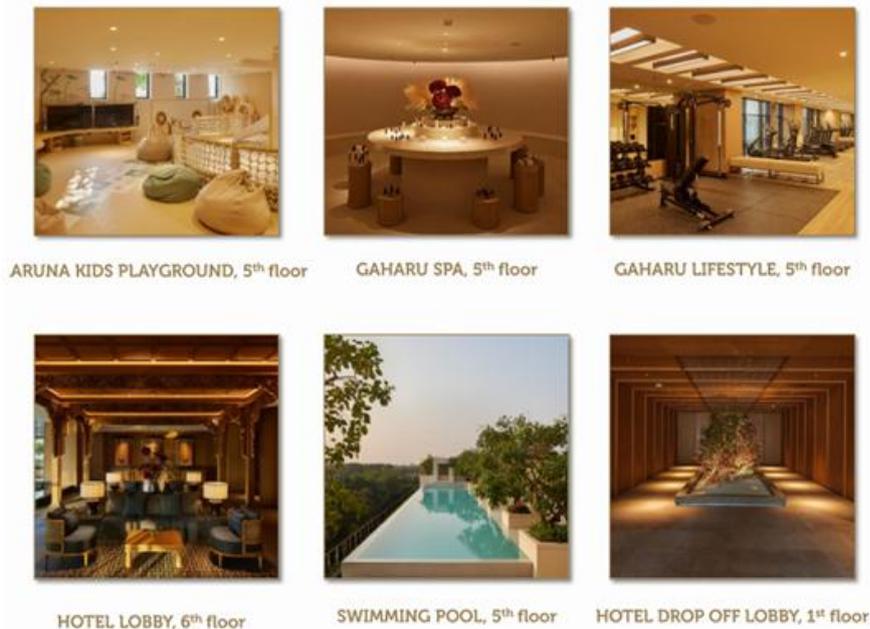


Gambar 2.9 Amarta Hall

Sumber: Jakarta.jotelentrem.com

Selain desain dan suasana yang menawan, Hotel Tentrem Jakarta juga menyediakan berbagai fasilitas unggulan. Terdapat 200 kamar dengan berbagai kategori mulai dari Deluxe, Premiere, hingga Presidential Suite, semua dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal. Fasilitas lainnya meliputi Caharu Spa

untuk relaksasi, Gaharu Lifestyle bagi tamu yang mencari produk premium, kolam renang, kids playground, florist Sukma, serta lounge yang nyaman.



Gambar 2.10 Fasilitas Hotel Tentrem Jakarta

Sumber: Data Diolah, Hotel Tentrem Jakarta

Untuk kebutuhan kuliner, hotel ini menghadirkan beragam pilihan yang tak kalah menarik. Restoran Populico menawarkan konsep al fresco dengan menu yang menggoda, Lin 林 menyajikan masakan Tiongkok yang autentik, sementara Canella menawarkan berbagai sajian lokal hingga internasional. Signature kuliner khas dari tiga kota tempat Hotel Tentrem berdiri juga dihadirkan di Jakarta, mulai dari Roti Kukus Tentrem, Asem-Asem Koh Liem, hingga Gudeg Yu Djum dan Soto Betawi H. Mamat.

Tak ketinggalan, Hotel Tentrem Jakarta memiliki fasilitas MICE yang lengkap. Tentrem Ballroom berkapasitas hingga 800 orang, dilengkapi dengan teknologi modern, sangat cocok untuk berbagai acara bisnis maupun sosial. Terdapat juga 11 ruang meeting dan Amarta Hall di lantai lima yang dirancang

dengan konsep Joglo, menjadi venue favorit untuk acara pernikahan atau gathering spesial.

Selain fokus pada pelayanan dan fasilitas, Hotel Tentrem Jakarta juga menunjukkan kepeduliannya terhadap pelestarian budaya dan lingkungan. Kolaborasi dengan para seniman lokal seperti Jemana Murti, Loli Rusman, Riduan, ByoLiving, hingga Catur Nugroho memperlihatkan bagaimana hotel ini mengintegrasikan karya seni sebagai bagian dari pengalaman tamu. Setiap karya seni di hotel bukan sekadar dekorasi, melainkan memiliki cerita dan filosofi mendalam yang menambah kekayaan suasana.

Dari Yogyakarta, Semarang, hingga Jakarta, perjalanan Hotel Tentrem membuktikan bahwa nilai-nilai budaya lokal, jika diolah dengan cermat dan dikemas dengan elegan, mampu menciptakan pengalaman tak terlupakan bagi para tamu dari berbagai latar belakang. Filosofi “Tentrem” yang sejak awal diusung tidak hanya sekadar nama, tetapi telah menjadi identitas yang kuat dan membedakan hotel ini di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat.

Dengan tetap berpegang pada prinsip ketenangan, keseimbangan, dan penghormatan terhadap budaya, Hotel Tentrem akan terus berkembang, membawa semangat harmoni ke lebih banyak kota dan bahkan ke kancah internasional. Bagi setiap tamu yang menginjakkan kaki di properti Hotel Tentrem, mereka tidak sekadar datang untuk menginap, melainkan untuk menemukan kembali ketenangan hati, terhubung dengan budaya, dan membawa pulang pengalaman yang tak terlupakan.

Hotel Tentrem Jakarta dalam perjalanan yang masih dinitung sebagai hotel yang baru mampu meraih prestasi sebagai Hotel baru & Restaurant Terbaik Indonesia dalam ajang *Exquisite* 2024, penghargaan ini menjadi bukti atas komitmen dalam memberikan pelayanan yang prima dan memperhatikan setiap

detail yang diperlukan serta memberikan pengalaman yang hangat tak terlupakan untuk para tamu.

2.1.1 Visi dan Misi

Visi dan Misi Hotel Tentrem Jakarta mencerminkan tujuan utama hotel tentrem jakarta untuk menjadi chain hotel indonesia dengan memperkenalkan dan mengembangkan budaya dan tradisi Indonesia yang dapat dirasakan oleh para tamu melalui hotel ini, pelayanan yang hangat dan ramah membuat kita menjadi tentram.

Visi

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

Visi Hotel Tentrem mencerminkan komitmen mendalam untuk tidak hanya menjadi penyedia layanan akomodasi kelas dunia, tetapi juga sebagai pelestari dan pengembang budaya serta tradisi Indonesia. Dengan menanamkan nilai-nilai keindahan dan keramahtamahan khas Nusantara dalam setiap aspek layanan, hotel ini bertujuan untuk menghadirkan pengalaman autentik bagi para tamu dari seluruh dunia.

Visi ini juga menunjukkan bahwa Hotel Tentrem tidak hanya berfokus pada aspek bisnis dan profitabilitas, tetapi juga memiliki peran dalam menjaga warisan budaya Indonesia agar tetap relevan di era modern. Dengan mendukung keberlanjutan sumber daya lokal, baik dalam bentuk arsitektur, seni, kuliner, maupun keramahan khas Indonesia, hotel ini turut berkontribusi dalam memperkuat identitas bangsa di kancah internasional.

Selain itu, visi ini sejalan dengan tren pariwisata global yang semakin mengapresiasi keunikan dan nilai-nilai autentik suatu destinasi. Dengan menghadirkan pengalaman yang tidak hanya mewah tetapi juga berakar pada budaya lokal, Hotel Tentrem dapat menjadi ikon hospitalitas yang memperkenalkan keindahan Indonesia kepada dunia.

Misi

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

Misi Hotel Tentrem menegaskan perannya sebagai duta budaya Indonesia dalam industri perhotelan dengan menghadirkan pengalaman yang berakar pada kekayaan tradisi dan warisan bangsa. Dengan memperkenalkan budaya dan tradisi Indonesia mulai dari kuliner, pakaian, tarian, adat istiadat, arsitektur, musik, karya seni, hingga sejarah dan keindahan alam, hotel ini tidak sekadar menjadi tempat menginap, tetapi juga menjadi wadah edukasi dan apresiasi budaya bagi tamu dari berbagai belahan dunia.

Pendekatan ini menunjukkan bahwa Hotel Tentrem tidak hanya berorientasi pada pelayanan akomodasi berkualitas tinggi, tetapi juga memiliki tanggung jawab dalam melestarikan dan mempromosikan kekayaan budaya Indonesia. Dengan menampilkan elemen-elemen tradisional dalam desain interior, menu makanan khas, hingga pertunjukan seni yang menggambarkan keanekaragaman budaya Nusantara, hotel ini mampu menciptakan pengalaman yang imersif bagi para tamu.

Hotel Tentrem Jakarta mengusung visi besar, yaitu menjadi hotel yang melestarikan, mengembangkan, serta memperkenalkan budaya, tradisi, dan

kekayaan sumber daya Indonesia, terinspirasi oleh keindahan dan keramahan khas Nusantara, kepada masyarakat dunia. Visi ini menegaskan komitmen hotel untuk tidak hanya menjadi pemimpin di industri perhotelan premium, tetapi juga sebagai duta budaya Indonesia. Setiap tamu yang menginap tidak hanya menikmati fasilitas bintang lima, tetapi juga diajak merasakan keindahan Indonesia melalui berbagai elemen yang dihadirkan di hotel, mulai dari arsitektur, pelayanan, hingga kuliner.

2.1.2 Core Values

Nilai-nilai inti dari Hotel Tentrem Jakarta yang menjadi landasan utama yang penting dalam setiap aspek operasional dan pengambilan keputusan strategis perusahaan. Core Values ini sangat membantu Hotel Tentrem Jakarta untuk menjalankan operasional dan menjadikannya seimbang dengan nilai yang sama untuk setiap divisi maupun departemen, serta memperkuat hubungan antara karyawan, mitra, dan para tamu. Berikut penjabaran dari nilai-nilai perusahaan:

1) *Trustworthy (Dapat dipercaya)*

Kepercayaan (Trustworthy) merupakan salah satu nilai inti yang menjadi fondasi dalam membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan, baik dalam lingkungan kerja maupun dalam interaksi dengan pelanggan. Dalam konteks Hotel Tentrem, nilai ini mencerminkan komitmen untuk memberikan layanan yang jujur, transparan, dan dapat diandalkan sehingga tamu merasa aman dan nyaman selama menginap. Kejujuran (Honesty) menjadi aspek penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan penuh integritas, di mana setiap individu di dalam organisasi diharapkan untuk bersikap terbuka dalam komunikasi,

tidak menutupi kesalahan, serta bertanggung jawab atas tindakan mereka. Dengan menanamkan budaya kejujuran, Hotel Tentrem memperkuat reputasinya sebagai institusi yang kredibel dan profesional. Selain itu, keandalan (Reliability) menjadi faktor utama dalam memastikan bahwa setiap janji yang diberikan kepada tamu dan rekan kerja dapat terpenuhi dengan baik. Ketepatan waktu, konsistensi dalam pelayanan, serta kepastian dalam memenuhi kebutuhan tamu merupakan aspek yang berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan dan pengalaman menginap yang istimewa. Sementara itu, integritas (Integrity) mencerminkan kepatuhan terhadap prinsip moral dan etika dalam setiap tindakan, termasuk bertindak secara adil, menghormati privasi informasi tamu, serta menghindari konflik kepentingan. Dengan menjadikan Trustworthy sebagai bagian dari budaya kerja, Hotel Tentrem tidak hanya membangun hubungan baik dengan tamu dan mitra bisnis tetapi juga menciptakan lingkungan yang harmonis dan profesional, menjadikannya hotel yang dapat dipercaya dalam memberikan kualitas layanan terbaik.

2) *Exceed Expectation (Melampaui Pengharapan)*

Melampaui harapan (Exceed Expectation) merupakan prinsip utama yang menjadikan Hotel Tentrem bukan sekadar tempat menginap, tetapi pengalaman yang berkesan bagi setiap tamunya. Dalam dunia perhotelan yang kompetitif, kepuasan pelanggan tidak lagi cukup hanya dengan memenuhi kebutuhan dasar mereka; melainkan, diperlukan pendekatan proaktif dalam mengidentifikasi dan mengantisipasi kebutuhan tamu sebelum mereka menyadarinya sendiri. Dengan memahami preferensi dan keinginan mereka secara mendalam, hotel dapat menciptakan pengalaman personal yang membuat tamu merasa diperhatikan dan dihargai. Selain itu, kualitas kerja yang luar biasa (Exceptional Work Quality) menjadi elemen penting dalam mencapai

standar layanan terbaik. Setiap detail, mulai dari kebersihan kamar, keramahan staf, hingga pengalaman kuliner, harus dikelola dengan standar tertinggi guna memastikan kepuasan tamu dan membangun loyalitas jangka panjang. Hal lain yang tak kalah penting adalah keterbukaan terhadap masukan dari tamu (*Get Regular Feedback from Your Guests*), di mana kritik dan saran dijadikan sebagai peluang untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan menerima umpan balik secara positif dan melakukan perbaikan berkelanjutan, Hotel Tentrem mampu memberikan pengalaman yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui ekspektasi tamu, menciptakan kesan mendalam yang akan membuat mereka kembali lagi di masa mendatang.

3) *Nurture Our People (Memperhatikan Karyawan Kami)*

Memperhatikan karyawan (*Nurture Our People*) adalah salah satu kunci utama dalam membangun lingkungan kerja yang produktif, harmonis, dan berkelanjutan. Dalam dunia perhotelan, keberhasilan layanan sangat bergantung pada dedikasi dan kepuasan para karyawan. Oleh karena itu, mendengarkan secara aktif (*Active Listening*) menjadi aspek fundamental dalam menciptakan budaya kerja yang inklusif dan suportif. Dengan memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan ide, keluhan, dan masukan mereka tanpa takut dihakimi, perusahaan menunjukkan empati dan penghargaan terhadap perspektif mereka. Selain itu, apresiasi dan pengakuan atas usaha serta pencapaian karyawan (*Encouragement and Recognition*) memiliki dampak besar terhadap motivasi dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Menghargai kontribusi setiap individu, baik melalui pujian langsung maupun insentif yang layak, akan meningkatkan semangat kerja dan rasa memiliki terhadap perusahaan. Lebih jauh, dukungan terhadap pertumbuhan dan pengembangan karier (*Support for Growth and Development*) juga harus

menjadi prioritas, di mana perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengasah keterampilan mereka melalui pelatihan, mentoring, dan pengembangan profesional. Dengan menciptakan lingkungan yang menghargai pertumbuhan individu, Hotel Tentrem tidak hanya memastikan kualitas layanan yang lebih baik, tetapi juga membangun budaya kerja yang solid dan penuh semangat, di mana setiap karyawan merasa dihargai, didukung, dan memiliki peluang untuk berkembang.

4) *Teamwork (Bekerja Dalam Tim)*

Bekerja dalam tim (*Teamwork*) merupakan salah satu aspek fundamental dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif, terutama di industri perhotelan yang sangat bergantung pada koordinasi antar individu. Komunikasi yang terbuka dan jelas (*Communication*) menjadi fondasi utama dalam kerja tim yang efektif, di mana setiap anggota harus mampu berbagi informasi, ide, serta umpan balik secara aktif, baik dalam berbicara maupun mendengarkan. Selain itu, kerja sama (*Collaboration*) sangat diperlukan untuk menyelesaikan berbagai tantangan dan mencapai tujuan bersama. Sikap saling membantu dan kesediaan untuk meminta bantuan saat dibutuhkan menciptakan budaya kerja yang inklusif dan meningkatkan efisiensi tim. Lebih jauh, akuntabilitas (*Accountability*) memainkan peran penting dalam memastikan keberhasilan kerja tim, di mana setiap anggota harus bertanggung jawab atas tugas dan komitmen mereka. Memegang teguh prinsip ini berarti memastikan tenggat waktu terpenuhi, janji ditepati, dan tugas diselesaikan dengan baik. Dengan menerapkan komunikasi yang efektif, semangat kolaborasi, dan akuntabilitas yang tinggi, Hotel Tentrem dapat membangun tim yang solid dan mampu memberikan layanan terbaik bagi para tamunya.

5) *Respect Each Other (Saling Menghormati)*

Saling menghormati (Respect Each Other) adalah prinsip mendasar dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan inklusif, terutama dalam industri perhotelan yang melayani beragam tamu dan melibatkan banyak individu dari latar belakang yang berbeda. Sikap terbuka (Open-mindedness) menjadi kunci utama dalam membangun rasa saling menghormati, di mana setiap individu harus mampu menerima perbedaan ide, pendapat, dan budaya tanpa terburu-buru membuat asumsi atau penilaian negatif. Selain itu, empati (Empathy) berperan penting dalam mempererat hubungan antar kolega, dengan cara memahami perspektif mereka serta menghargai perasaan dan pengalaman yang berbeda. Dengan menempatkan diri dalam posisi orang lain, seseorang dapat membangun komunikasi yang lebih efektif dan mencegah konflik yang tidak perlu. Lebih lanjut, penggunaan bahasa dan perilaku yang inklusif (Inclusive language and behavior) menjadi fondasi dalam menciptakan budaya kerja yang menghargai setiap individu. Menghindari komentar, candaan, atau gestur yang menyinggung kepercayaan dan nilai orang lain akan membantu menciptakan lingkungan yang nyaman dan profesional. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, Hotel Tentrem dapat memastikan bahwa seluruh tim bekerja dalam suasana yang penuh rasa hormat, saling mendukung, dan menjaga martabat setiap individu.

6) *Entrepreneurial Spirit (Semangat Kewirausahaan)*

Semangat kewirausahaan (Entrepreneurial Spirit) adalah faktor kunci dalam mendorong inovasi, pertumbuhan, dan daya saing suatu organisasi, termasuk dalam industri perhotelan. Sikap inisiatif (Initiative)

sangat diperlukan untuk mengidentifikasi peluang perbaikan dan menciptakan inovasi dalam pekerjaan serta di dalam organisasi. Karyawan yang proaktif dalam mengusulkan ide, solusi, dan proyek baru dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, yang pada akhirnya memberikan dampak positif bagi pertumbuhan perusahaan. Selain itu, kemampuan beradaptasi (Adaptability) menjadi esensial dalam menghadapi perubahan, baik dalam metode kerja, teknologi, maupun pendekatan operasional. Dunia perhotelan yang dinamis menuntut setiap individu untuk tetap fleksibel dan terbuka terhadap perkembangan baru agar tetap relevan dengan kebutuhan pasar. Lebih jauh, kepemilikan tanggung jawab (Ownership and Accountability) menanamkan rasa memiliki terhadap pekerjaan, di mana setiap karyawan diharapkan bertindak seolah-olah mereka mengelola bisnisnya sendiri. Dengan sikap ini, mereka akan lebih bertanggung jawab terhadap hasil dan kualitas kerja mereka, selalu berusaha untuk mencapai standar terbaik. Dengan menanamkan semangat kewirausahaan dalam budaya kerja, Hotel Tentrem dapat menciptakan tim yang inovatif, adaptif, dan berorientasi pada keunggulan, sehingga terus berkembang dalam industri perhotelan yang kompetitif.

7) *Mindfulness (Sadar Dalam Bertindak)*

Mindfulness atau kesadaran dalam bertindak merupakan prinsip penting yang membantu individu untuk tetap fokus dan hadir sepenuhnya dalam setiap tugas serta interaksi. Dalam dunia kerja yang penuh dengan distraksi dan tuntutan multitasking, mindfulness memungkinkan seseorang untuk memberikan perhatian penuh pada pekerjaan yang sedang dilakukan, sehingga meningkatkan kualitas keputusan dan hasil kerja. Selain itu, kesadaran diri (self-awareness) memainkan peran krusial dalam mengelola emosi, memahami kekuatan serta kelemahan diri, dan

meningkatkan hubungan dengan rekan kerja. Dengan melakukan refleksi secara teratur terhadap pikiran, emosi, dan reaksi, seseorang dapat lebih bijak dalam merespons situasi dan meningkatkan kecerdasan emosional. Dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti perhotelan, menerapkan mindfulness membantu menciptakan suasana yang harmonis, meningkatkan produktivitas, serta memberikan pengalaman terbaik bagi tamu dan kolega.

2.2 Implementasi dan Upaya Dalam Mewujudkan Visi & Misi

Implementasi visi dan misi Hotel Tentrem Jakarta dapat dilihat dari desain interior dan konsep outlet yang merupakan strategi utama dalam menciptakan pengalaman menginap yang eksklusif dan autentik. Dengan visi untuk menghadirkan ketenteraman sejati, desain interior hotel dirancang dengan perpaduan estetika modern dan unsur budaya lokal yang mencerminkan kehangatan, keanggunan, dan kenyamanan. Penggunaan material berkualitas tinggi, pencahayaan yang lembut, serta tata ruang yang harmonis menjadi elemen penting dalam menciptakan atmosfer yang mendukung ketenangan bagi para tamu. Selain itu, setiap sudut ruangan dirancang dengan memperhatikan keseimbangan antara fungsi dan estetika, sehingga memberikan kesan mewah namun tetap nyaman dan menenangkan.

Dari segi outlet, misi Hotel Tentrem untuk memberikan pelayanan terbaik diwujudkan dalam konsep restoran, lounge, dan fasilitas lainnya yang mengutamakan eksklusivitas serta keunikan pengalaman. Setiap outlet tidak hanya menawarkan kuliner berkualitas tinggi, tetapi juga menghadirkan suasana yang mendukung relaksasi dan interaksi sosial yang menyenangkan. Desain interior di setiap outlet mengadopsi konsep yang berbeda sesuai dengan identitas masing-masing, tetapi tetap selaras dengan filosofi hotel yang mengutamakan ketenangan dan kemewahan. Dengan demikian, melalui pendekatan yang matang dalam desain interior dan pengembangan outlet, Hotel Tentrem Jakarta tidak

hanya menciptakan kenyamanan bagi tamu, tetapi juga memperkuat identitasnya sebagai hotel yang mengedepankan ketenteraman dan layanan berstandar tinggi.

2.2.1 Interior Desain

Hotel Tentrem Jakarta mengusung konsep desain interior yang mencerminkan visi dan misinya dalam menghadirkan pengalaman kemewahan yang berakar pada kearifan budaya Indonesia. Desainnya tidak hanya menampilkan estetika modern yang elegan, tetapi juga mengintegrasikan elemen-elemen khas budaya Jawa, sesuai dengan filosofi "Tentrem" yang berarti kedamaian dan harmoni.

Setiap detail dalam interior Hotel Tentrem Jakarta dirancang untuk menciptakan suasana yang tenang dan nyaman bagi para tamu. Penggunaan material alami seperti kayu jati, batu alam, dan motif batik dalam dekorasi memberikan kesan autentik yang memperkuat identitas budaya lokal. Sentuhan warna-warna hangat dan pencahayaan lembut turut menghadirkan atmosfer yang menenangkan, sejalan dengan komitmen hotel dalam memberikan pengalaman menginap yang penuh ketenteraman.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.11 Ukiran *prefunction* Ballroom Hotel

Desain diatas mempercantik dinding dan lantai area prefunction ballroom yang terinspirasi dari motif batik tradisional Indonesia, yang dikenal sebagai “Lurik Hujan Gerimis” yang umum dijumpai di Bogor dan wilayah Jawa Barat. Motif ini menyerupai rintik hujan yang lembut, membawa makna simbolis sebagai lambang kemakmuran, karena air dipandang sebagai elemen vital yang menopang seluruh kehidupan di bumi.

UMN

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**



Gambar 2.12 Kembang Setaman

Sumber: Data Diolah, Hotel Tentrem Jakarta

Dalam tradisi Jawa, bunga memainkan peran penting dalam upacara mereka. Bunga-bunga upacara ini, yang dikenal sebagai "Kembang Setaman," tidak hanya dekoratif; mereka membawa makna mendalam dalam kehidupan. Orang Jawa percaya bahwa mereka melambangkan introspeksi diri dan penyucian. Tujuh bunga yang disebut "Kembang Setaman" meliputi:

- "Bunga Kantil" (kemboja) mewakili cinta abadi.
- "Bunga Melati Putih" (melati arab) melambangkan kesucian.
- "Bunga Mawar Putih" (mawar putih) menandakan kekuatan surga dan ketulusan manusia.
- "Bunga Mawar Merah" (mawar merah) mengingatkan akan ketidakkekalan kehidupan.
- "Bunga Kenanga" (kenanga) menghormati nenek moyang dan warisan.
- "Bunga Melati Gambir" (melati) mencerminkan rasa syukur dan kerendahan hati.
- "Bunga Sedap Malam" (soka) melambangkan ketenangan dan keseimbangan.

Semua melalui proses bleaching, sandblasting, dan wire brushing untuk mencapai hasil akhir yang vintage. Ukiran ini dapat ditemui di Amarta Exterior dan Interior.

2.2.2 Dine In Outlets

Hotel Tentrem Jakarta mewujudkan visi dan misinya melalui berbagai outlet kuliner yang tidak hanya menawarkan kelezatan rasa, tetapi juga pengalaman budaya yang mendalam bagi para tamu. Setiap restoran dirancang untuk mencerminkan kekayaan tradisi Indonesia serta keunggulan kuliner internasional, sejalan dengan komitmen hotel dalam melestarikan dan mengembangkan budaya serta tradisi Indonesia bagi masyarakat dunia.

Kayu Manis menyajikan perjalanan kuliner Nusantara dengan cita rasa yang autentik dan menggugah kenangan akan masakan rumah. Restoran ini menghadirkan hidangan dari berbagai penjuru Indonesia, baik yang diperoleh langsung dari vendor tradisional maupun kreasi tim kuliner berbakat, menciptakan suasana perayaan dan kebersamaan yang hangat.



Gambar 2.13 Kayu Manis

Sumber: Jakarta.hotelentrem.com

Lin 林 menawarkan interpretasi halus dari masakan Tionghoa, menggunakan bahan-bahan terbaik yang diolah oleh para chef ahli. Restoran ini menciptakan simfoni kuliner yang terinspirasi oleh hutan yang terus tumbuh, menjadikannya tempat ideal untuk pertemuan keluarga dalam suasana yang hangat dan mengundang.



Gambar 2.14 LIN

Sumber: Jakarta.hotelntrem.com

Populico menyediakan pengalaman bersantap santai dengan suasana al fresco yang menawan. Bistro ini menawarkan berbagai hidangan Barat berkualitas tinggi dalam suasana yang nyaman dan menyenangkan, sempurna untuk bersantai sepanjang hari.



Gambar 2.15 Populico

Sumber: Jakarta.hotelntrem.com

Canella menggabungkan kesederhanaan dan kemewahan dalam suasana yang berkelas. Restoran ini menyajikan berbagai pilihan pasta buatan sendiri, pizza sourdough ala Neapolitan, dan hidangan Italia tradisional yang terinspirasi oleh bahan musiman dan rempah-rempah, memberikan pengalaman kuliner Italia yang otentik.



2.16 Canella

Sumber: Jakarta.hotelentrem.com

Tirta Lounge menawarkan pemandangan plaza yang indah, di mana para tamu dapat menikmati berbagai camilan ringan yang lezat, pilihan minuman yang dikurasi dengan baik, serta teh sore khas yang menjadi andalan. Lounge ini menciptakan suasana yang sempurna untuk bersantai dan menikmati momen tenang di tengah kesibukan kota.



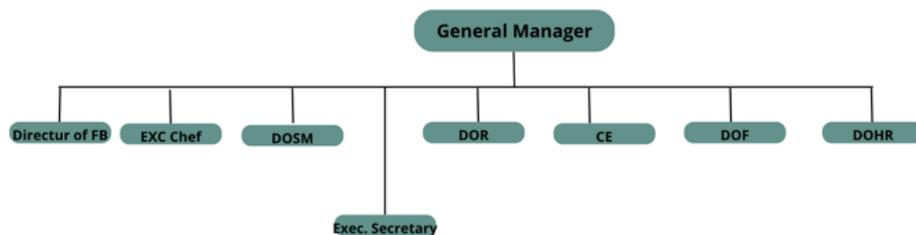
Gambar 2.17 Tirta Lounge

Sumber: Jakarta.hotelentrem.com

Melalui berbagai outlet kuliner ini, Hotel Tentrem Jakarta tidak hanya memenuhi kebutuhan para tamu, tetapi juga memperkenalkan dan mempromosikan kekayaan budaya Indonesia serta keunggulan kuliner internasional. Pendekatan ini sejalan dengan visi dan misi hotel dalam memberikan pengalaman yang berkesan dan bermakna bagi setiap tamu yang berkunjung.

2.3 Struktur Organisasi dan Tugas Masing-Masing Departemen

Struktur organisasi Hotel Tentrem Jakarta dirancang untuk mendukung operasional perusahaan secara efisien dan memastikan bahwa setiap fungsi perusahaan berjalan dengan optimal, tepat dan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Gambar menunjukkan susunan struktur organisasi Hotel Tentrem Jakarta yang mencakup divisi penting yang saling berkaitan.



Gambar 2.18 Struktur Organisasi Perusahaan

Pada tingkat tertinggi operasional, General Manager (GM) memegang peranan penting dalam menentukan strategi dan pengambilan keputusan utama dalam pengelolaan hotel secara menyeluruh. General Manager juga bertanggung jawab atas koordinasi seluruh divisi dan memastikan setiap unit divisi menjalankan fungsinya sesuai dengan standar operasional dan kebijakan manajemen.

Dalam menjalankan tugasnya, General Manager dibantu oleh sejumlah kepala departemen utama, yaitu:

1) *Director of Food & Beverage (Dir. of FB)*

Bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan operasional yang berkaitan dengan makanan dan minuman, termasuk dengan restaurant, bar, banquet, serta room service. Departemen ini memastikan semua kualitas layanan yang diberikan kepada tamu maksimal yang dapat dilihat dari produk F&B yang sesuai dengan standar hotel serta mendukung dalam profitabilitas hotel melalui pengelolaan biaya dan efisiensi operasional.

2) *Executive Chef (EXC Chef)*

Executive Chef memimpin tim dapur dan bertanggung jawab atas segala perencanaan menu yang akan direalisasikan di setiap outlet, melakukan pengawasan kualitas makanan, serta kebersihan dan keamanan dapur. Executive Chef juga bekerja sama erat dengan Director of F&B untuk menghadirkan pengalaman kuliner terbaik bagi tamu melalui cita rasa khas dari outlet itu sendiri..

3) *Director of Sales & Marketing (DOSM)*

Membuat strategi penjualan dan pemasaran hotel, membangun hubungan komunikasi dengan pihak eksternal, serta membantu dalam meningkatkan okupansi kamar dan outlet.

4) *Director of Rooms (DOR)*

Bertanggung jawab atas operasional seluruh layanan kamar, termasuk housekeeping, front office, dan layanan pelanggan. Divisi ini berperan sangat penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan memuaskan untuk para tamu.

5) *Chief Engineer (CE)*

Divisi teknik bertugas menjaga kondisi fisik bangunan hotel dari segi, perawatan fasilitas, perawatan fasilitas, serta pemeliharaan sistem mekanikal dan elektrikal. CE memastikan bahwa infrastruktur hotel selalu dalam kondisi aman dan optimal tanpa adanya kendala.

6) *Director of Finance (DOF)*

Mengelola seluruh aspek keuangan hotel, termasuk anggaran, pelaporan keuangan, dan pengawasan terhadap kas. DOF juga berperan penting dalam pengambilan keputusan strategis berdasarkan analisis keuangan yang akurat.

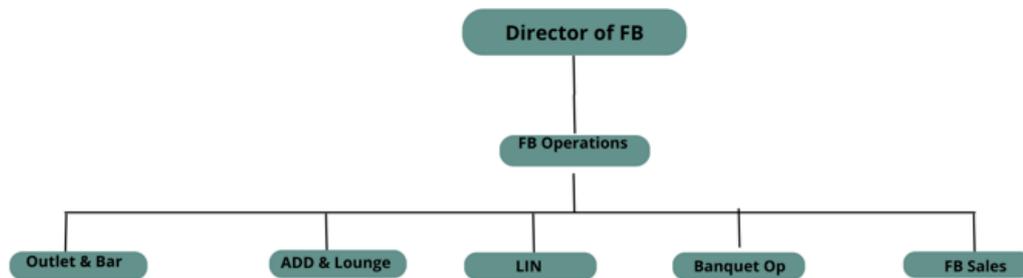
7) *Director of Human Resources (DOHR)*

Bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia, termasuk perekrutan, pelatihan, pengembangan karyawan, serta hubungan industrial. Departemen ini memastikan terciptanya lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

8) *Executive Secretary (Exec. Secretary)*

Mendukung General Manager secara administratif, termasuk pengaturan jadwal, penyusunan dokumen penting, serta komunikasi internal dan eksternal yang bersifat strategis.

U M N N
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



Gambar 2.19 Struktur *Food & Beverage*

Divisi Food & Beverage (F&B) merupakan salah satu bagian penting dalam operasional hotel, bertanggung jawab untuk memberikan layanan makanan dan minuman yang berkualitas tinggi kepada tamu. Struktur organisasi ini dipimpin oleh *Director of Food & Beverage (Director of FB)*, yang memiliki tanggung jawab penuh atas perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan seluruh aktivitas F&B di hotel.

Di bawah Director of FB, terdapat divisi F&B Operations yang mengkoordinasikan berbagai outlet dan fungsi utama dalam divisi ini. Masing-masing unit memiliki fokus operasional tersendiri untuk memastikan tamu mendapatkan pengalaman kuliner yang beragam dan berkesan. Unit-unit tersebut antara lain:

a) *Outlet & Bar*

Mengelola operasional restoran dan bar utama di hotel yang menawarkan berbagai pilihan makanan dan minuman. Fokus utama adalah memberikan layanan berkualitas tinggi dengan suasana yang menarik dan nyaman bagi tamu.

b) *All Day Dining & Lounge (ADD & Lounge)*

Bertanggung jawab atas restoran yang beroperasi sepanjang hari, menyediakan sarapan, makan siang, dan makan malam. Lounge menjadi tempat yang nyaman bagi tamu untuk bersantai sambil menikmati makanan ringan atau minuman.

c) *LIN*

Merupakan outlet/restaurant khusus yang menyajikan hidangan Chinese. Restoran ini mengedepankan keaslian cita rasa oriental, penyajian yang elegan, dan suasana makan yang khas untuk memberikan pengalaman kuliner Asia yang otentik kepada tamu hotel.

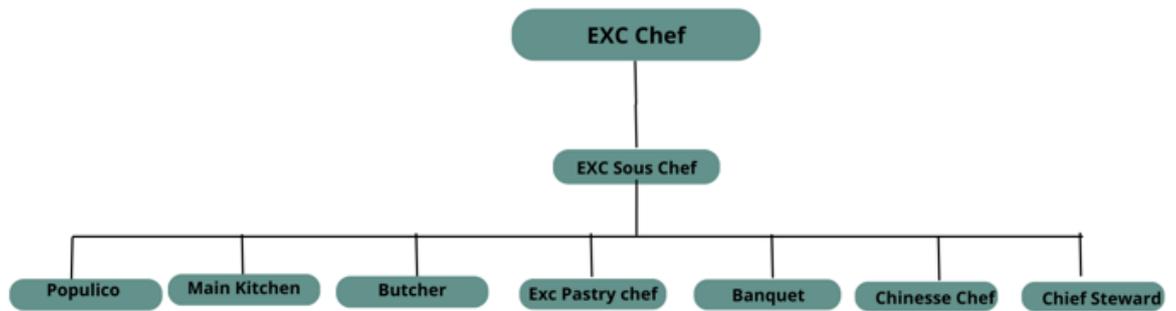
d) *Banquet Operation (Banquet Op)*

Menangani seluruh kebutuhan makanan dan minuman untuk acara khusus seperti pertemuan bisnis, pernikahan, seminar, dan event lainnya. Tim ini memastikan setiap acara berjalan lancar dengan layanan makanan dan minuman yang maksimal dan sesuai standar.

e) *F&B Sales*

Bertugas melakukan pemasaran dan penjualan seluruh produk serta layanan F&B. Termasuk di dalamnya adalah promosi outlet, kerja sama dengan klien korporat, penyusunan paket acara, serta strategi penjualan untuk meningkatkan pendapatan dari sektor makanan dan minuman.

U M M N
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



Gambar 9.20 Struktur *Exc. Chef*

Divisi dapur merupakan bagian utama dari operasional makanan di hotel. Struktur organisasi ini dipimpin oleh *Executive Chef (EXC Chef)*, yang bertanggung jawab atas keseluruhan perencanaan, pengawasan, dan pelaksanaan produksi makanan di semua outlet hotel. *Executive Chef* memastikan bahwa standar kualitas, kebersihan, dan efisiensi dapur selalu terjaga.

Untuk mendukung tugasnya, *Executive Chef* dibantu oleh *Executive Sous Chef*, yang mengoordinasikan operasional harian dapur dan menjadi perantara langsung dengan tim operasional di bawahnya. Di bawah struktur ini, terdapat berbagai bagian spesialisasi yang memiliki fokus kerja masing-masing:

a) Populico

Merupakan nama outlet atau restoran khusus di hotel yang memiliki tim dapur tersendiri. Tim ini bertugas menyiapkan dan menyajikan menu-menu khas sesuai konsep dari outlet Populico.

b) *Main Kitchen*

Menjadi pusat produksi utama makanan hotel. Di sinilah sebagian besar makanan untuk berbagai outlet disiapkan, terutama untuk buffet, room service, dan menu-menu utama.

c) *Butcher*

Bertanggung jawab atas pemrosesan dan persiapan bahan makanan berbasis daging, seperti pemotongan, pembersihan, dan penyimpanan sesuai standar sanitasi dan kebutuhan dapur lainnya.

d) *Executive Pastry Chef*

Memimpin tim pastry dan bakery yang bertugas menyiapkan berbagai produk roti, kue, dessert, dan pastry lainnya. Unit ini mendukung semua kebutuhan makanan penutup di seluruh outlet dan acara khusus.

e) *Banquet*

Bagian dapur yang khusus menangani persiapan makanan untuk acara-acara besar seperti seminar, pernikahan, gala dinner, dan lainnya. Tim ini bekerja sama dengan tim banquet service untuk memastikan kelancaran acara.

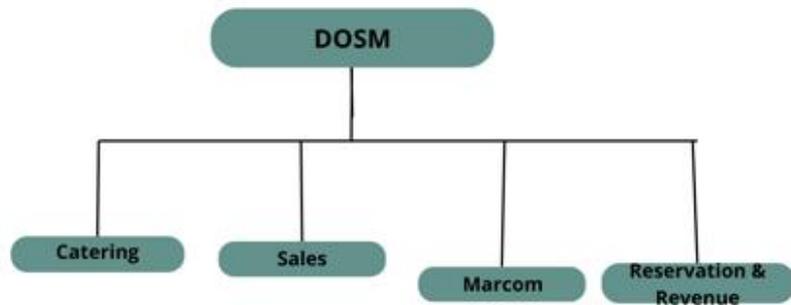
f) *Chinese Chef*

Spesialis dalam masakan Chinese, biasanya mendukung operasional restoran Chinese di dalam hotel atau permintaan tamu khusus. Chef ini menjaga keaslian rasa dan teknik memasak oriental.

g) *Chief Steward*

Memimpin tim stewarding yang bertugas memastikan kebersihan dan sanitasi dapur, peralatan masak, serta pengelolaan limbah dapur. Chief Steward juga memastikan semua alat masak siap digunakan dan sesuai standar keamanan makanan

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.21 Struktur Sales & Marketing

Divisi *Sales & Marketing* merupakan elemen penting dalam strategi pertumbuhan bisnis hotel. Divisi ini bertanggung jawab untuk meningkatkan visibilitas merek, menarik lebih banyak tamu, dan mengoptimalkan pendapatan hotel. Struktur organisasi ini dipimpin oleh *Director of Sales and Marketing* (DOSM) yang memiliki tanggung jawab menyeluruh atas perencanaan dan pelaksanaan strategi penjualan dan pemasaran hotel.

Di bawah kepemimpinan DOSM, terdapat empat unit utama yang menjalankan fungsi-fungsi khusus, yaitu:

a) *Catering*

Bertugas menangani penjualan dan pengelolaan acara yang melibatkan makanan dan minuman, seperti pesta pernikahan, seminar, meeting, maupun jamuan makan perusahaan. Tim catering bekerja sama dengan tim banquet dan F&B untuk memastikan setiap acara berjalan sukses dari sisi pelayanan dan pengalaman tamu.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

b) *Sales*

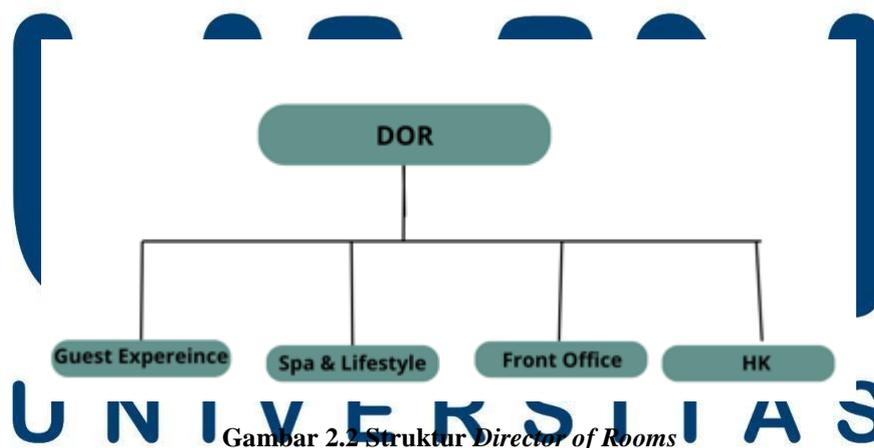
Fokus pada pengembangan relasi dengan klien korporat, agen perjalanan, perusahaan, dan pasar potensial lainnya. Tim ini bertanggung jawab menjual produk dan layanan hotel seperti kamar, fasilitas meeting, dan paket korporat, serta mencapai target penjualan yang telah ditetapkan.

c) *Marcom (Marketing Communication)*

Menangani kegiatan promosi, branding, hubungan masyarakat (*public relations*), serta strategi komunikasi digital dan media sosial. Unit ini memastikan citra hotel tetap kuat dan menarik perhatian publik serta mendukung aktivitas promosi semua divisi hotel.

d) *Reservation & Revenue*

Bertugas mengelola sistem pemesanan kamar sekaligus merancang strategi penetapan harga (*pricing strategy*) berdasarkan permintaan pasar. Fokus utama adalah mengoptimalkan pendapatan dari penjualan kamar melalui pengelolaan inventory, analisis tren pemesanan, dan pemanfaatan kanal distribusi seperti *OTA (Online Travel Agent)*.



Gambar 2.2 Struktur *Director of Rooms*

Director of Rooms (DOR) adalah pemimpin utama yang bertanggung jawab atas seluruh aspek operasional yang berkaitan dengan pengalaman tamu selama menginap di hotel. Divisi ini merupakan salah satu bagian terpenting dalam

menciptakan kesan pertama dan kepuasan tamu. Di bawah koordinasi DOR, terdapat beberapa unit kerja utama yang berperan langsung dalam pelayanan front-end hotel:

a) *Guest Experience*

Unit ini bertugas memastikan bahwa setiap tamu mendapatkan pengalaman yang positif, personal, dan berkesan selama tinggal di hotel. Guest Experience berperan dalam menangani feedback, menyambut tamu VIP, menyelesaikan komplain, serta memberikan sentuhan khusus demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

b) *Spa & Lifestyle*

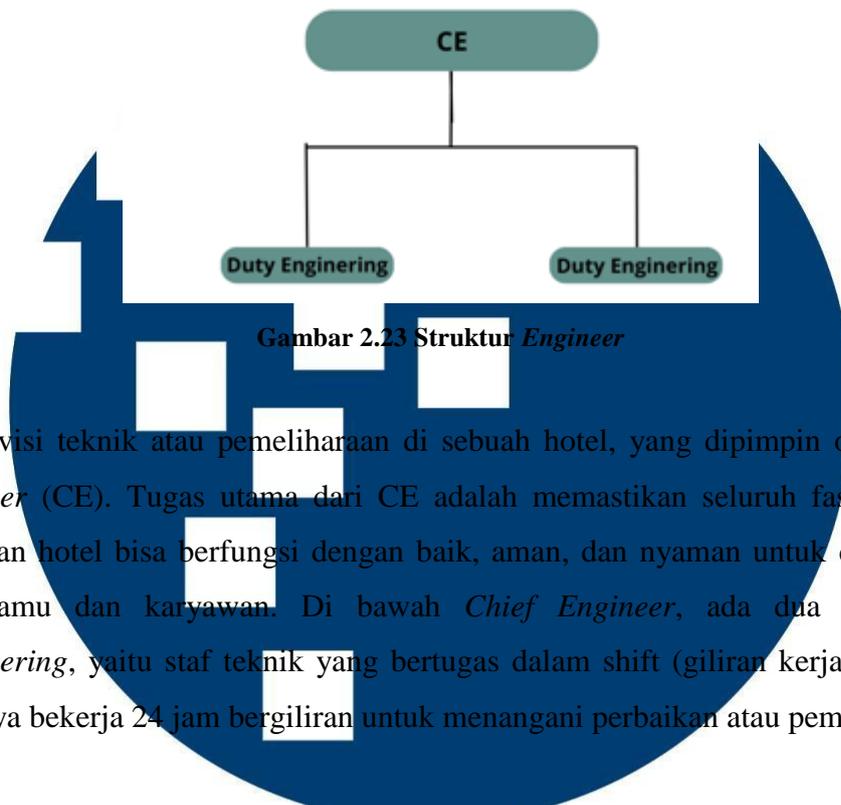
Bertanggung jawab atas pengelolaan fasilitas spa, kebugaran, wellness, dan layanan lifestyle lainnya. Divisi ini menyediakan layanan relaksasi dan kesehatan yang mendukung kenyamanan dan keseimbangan gaya hidup tamu hotel.

c) *Front Office*

Merupakan wajah utama hotel yang bertugas dalam proses check-in, check-out, reservasi, concierge, dan penyediaan informasi kepada tamu. Front Office memainkan peran penting dalam menciptakan kesan pertama yang positif serta menjadi pusat koordinasi berbagai layanan tamu.

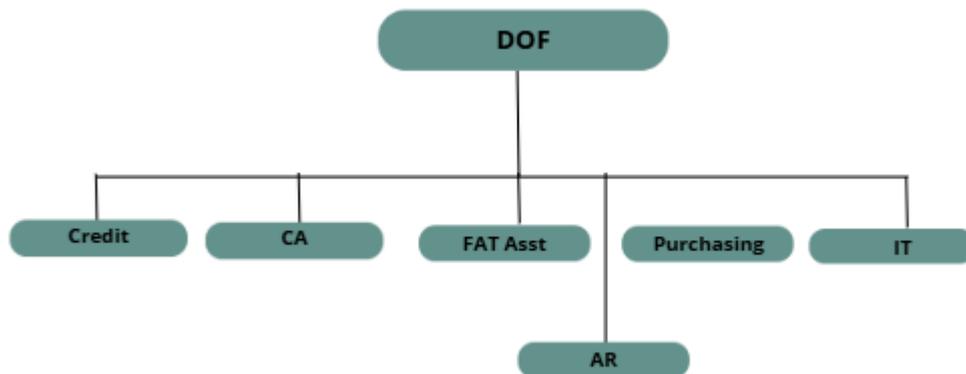
d) *Housekeeping (HK)*

Divisi *Housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area kamar tamu dan fasilitas umum. Housekeeping juga mengelola linen, amenity, dan memastikan standar higienitas sesuai dengan SOP hotel.



Gambar 2.23 Struktur *Engineer*

Divisi teknik atau pemeliharaan di sebuah hotel, yang dipimpin oleh *Chief Engineer* (CE). Tugas utama dari CE adalah memastikan seluruh fasilitas dan peralatan hotel bisa berfungsi dengan baik, aman, dan nyaman untuk digunakan oleh tamu dan karyawan. Di bawah *Chief Engineer*, ada dua tim *Duty Engineering*, yaitu staf teknik yang bertugas dalam shift (giliran kerja). Mereka biasanya bekerja 24 jam bergiliran untuk menangani perbaikan atau pemeliharaan.



Gambar 2.24 Struktur *Finance*

Di posisi paling atas ada DOF (*Director of Finance*), yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan keuangan hotel—mulai dari perencanaan anggaran, pelaporan, pengawasan pengeluaran, hingga memastikan semua kegiatan

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

keuangan berjalan lancar dan efisien. Di bawah DOF, ada beberapa bagian penting yang punya tugas dan fokus masing-masing:

a) *Credit*

Divisi ini mengurus segala hal yang berkaitan dengan kredit atau piutang dari tamu, vendor, maupun perusahaan yang bekerja sama. Mereka memastikan pembayaran berjalan lancar dan tidak ada tunggakan.

b) *CA (Chief Accountant)*

Kepala akuntan yang bertugas mengatur pencatatan semua transaksi keuangan hotel dan juga memastikan laporan keuangan dibuat secara akurat dan sesuai standar akuntansi.

c) *FAT Asst (Fixed Asset & Treasury Assistant)*

Bertugas mengelola aset tetap hotel, seperti peralatan dapur, furnitur, atau mesin laundry. Selain itu, bagian ini juga membantu dalam mengatur kas atau dana yang dimiliki hotel.

d) *AR (Account Receivable)*

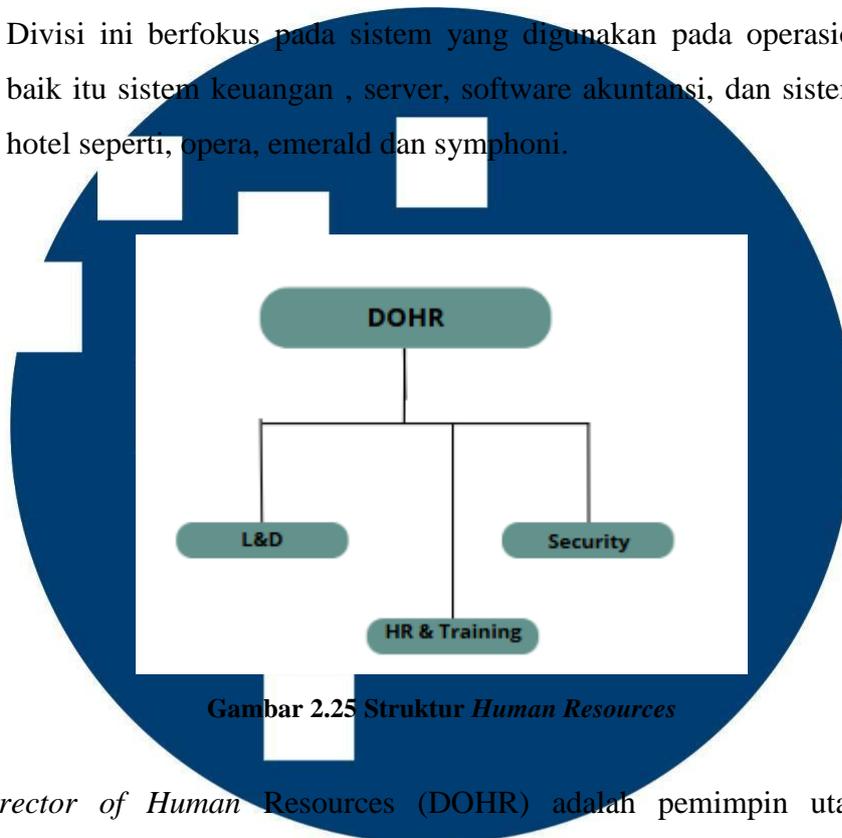
Divisi ini berfokus pada tagihan atau invoice yang dikirim ke pihak luar (misalnya perusahaan atau event organizer), untuk pelunasan pembayaran

e) *Purchasing*

Divisi ini bertugas untuk membeli segala kebutuhan hotel baik dari bahan makanan, perlengkapan dapur, alat kantor, sampai pada perlengkapan kamar dengan harga yang efisien namun berkualitas yang bertujuan untuk efisiensi biaya operasional.

f) *IT (Information Technology)*

Divisi ini berfokus pada sistem yang digunakan pada operasional hotel baik itu sistem keuangan, server, software akuntansi, dan sistem internal hotel seperti, opera, emerald dan symphoni.



Gambar 2.25 Struktur Human Resources

Director of Human Resources (DOHR) adalah pemimpin utama yang bertanggung jawab atas seluruh aspek pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan organisasi. Divisi ini memiliki peran strategis dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, aman, dan mendukung pengembangan karyawan. Di bawah koordinasi DOHR, terdapat beberapa divisi kerja utama yang memiliki fokus masing-masing dalam mendukung fungsi SDM (sumber daya manusia) secara menyeluruh:

a) *Learning & Development (L&D)*

Divisi ini berfokus pada pengembangan keterampilan dan kompetensi karyawan melalui berbagai program pelatihan dan pembelajaran. *L&D* bertanggung jawab merancang kurikulum pelatihan, mengelola program pengembangan kepemimpinan, serta meningkatkan kualitas kerja melalui pelatihan berkelanjutan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

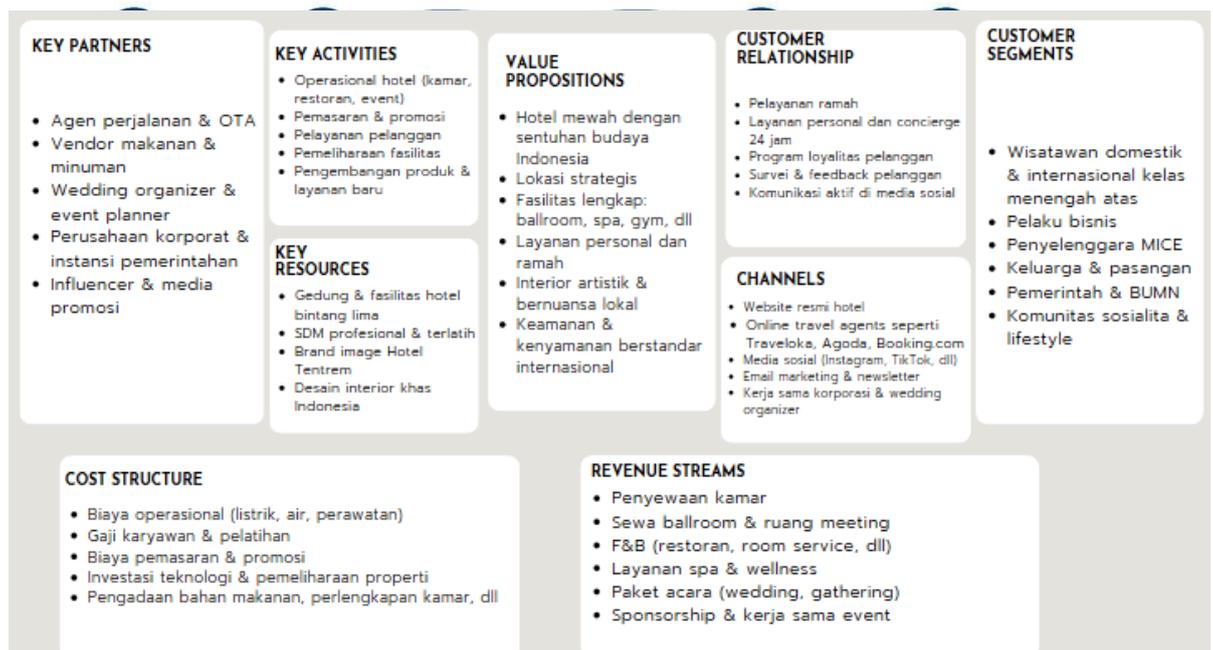
b) *HR & Training*

Divisi yang menangani fungsi dasar manajemen sumber daya manusia, termasuk proses rekrutmen, administrasi karyawan, pengelolaan data SDM, serta pelatihan orientasi bagi karyawan baru. *HR & Training* juga mengembangkan kebijakan internal dan mendukung terciptanya budaya kerja yang sehat dan profesional.

c) *Security*

Divisi *Security* bertanggung jawab atas pengelolaan keamanan dan keselamatan di lingkungan kerja. Tugas utamanya mencakup pengawasan fasilitas, pengendalian akses, serta penerapan standar keamanan yang memastikan kenyamanan seluruh karyawan dan pengunjung. Divisi ini juga berperan dalam penanganan situasi darurat dan kepatuhan terhadap protokol keselamatan.

2.4 Business Model Canvas



Gambar 2.26 Business Model Canvas

Hotel Tentrem Jakarta adalah hotel bintang lima yang mengusung konsep kemewahan dengan sentuhan budaya lokal. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel ini bekerja sama dengan sejumlah mitra kunci yang mendukung bisnisnya. Mitra tersebut mencakup agen perjalanan dan *online travel agent* (OTA) seperti Traveloka dan Agoda, yang membantu dalam proses pemesanan kamar secara online. Selain itu, hotel juga bermitra dengan vendor makanan dan minuman untuk keperluan dapur dan restoran, serta *wedding organizer* dan *event planner* untuk mendukung penyelenggaraan acara pernikahan maupun gathering. Hubungan bisnis juga dijalin dengan perusahaan korporat, instansi pemerintah, serta influencer dan media promosi guna memperluas jangkauan pemasaran.

Dalam menjalankan bisnisnya, Hotel Tentrem memiliki sejumlah aktivitas kunci. Aktivitas ini mencakup operasional hotel seperti pengelolaan kamar, restoran, *ballroom*, dan spa. Di samping itu, hotel secara aktif melakukan promosi dan pemasaran, memberikan pelayanan pelanggan yang profesional, melakukan pemeliharaan fasilitas agar tetap prima, serta mengembangkan produk dan layanan baru agar tetap kompetitif. Semua aktivitas ini ditunjang oleh sumber daya kunci seperti bangunan hotel mewah berfasilitas lengkap, tenaga kerja profesional dan terlatih, citra merek yang kuat (*brand image* Hotel Tentrem), serta desain interior khas Indonesia yang menjadi daya tarik tersendiri bagi para tamu.

Dari sisi *value propositions*, Hotel Tentrem menawarkan pengalaman menginap yang berbeda dengan hotel lain. Hotel ini menonjolkan konsep kemewahan yang dipadukan dengan unsur budaya lokal. Lokasi hotel yang strategis di pusat kota menjadi nilai tambah tersendiri. Tamu juga disuguhkan fasilitas lengkap seperti *ballroom*, spa, gym, serta layanan personal dan ramah dari staf hotel. Selain itu, interior hotel yang artistik dan bernuansa lokal memberikan pengalaman visual dan emosional yang menyenangkan. Keamanan dan

kenyamanan yang ditawarkan pun memenuhi standar internasional, sehingga cocok untuk wisatawan maupun pelaku bisnis.

Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, hotel ini mengedepankan layanan personal dan keramahan staf. *Layanan concierge* tersedia selama 24 jam untuk melayani kebutuhan tamu. Program loyalitas pelanggan turut disiapkan untuk meningkatkan kepuasan dan retensi. Selain itu, hotel rutin melakukan survei dan meminta umpan balik dari tamu guna meningkatkan mutu layanan. Komunikasi juga dilakukan secara aktif melalui media sosial agar lebih dekat dengan pelanggan, khususnya generasi muda.

Saluran distribusi yang digunakan hotel meliputi website resmi hotel, platform online travel agent seperti Booking.com dan Traveloka, serta media sosial seperti Instagram dan TikTok untuk promosi digital. Hotel juga menggunakan email marketing untuk menjangkau pelanggan tetap, serta menjalin kerja sama dengan *event organizer* untuk menjangkau segmen acara dan pernikahan.

Hotel Tentrem juga menargetkan beberapa segmen pelanggan. Segmen utama mencakup wisatawan domestik dan internasional dari kalangan menengah atas, pelaku bisnis yang membutuhkan fasilitas MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*), keluarga dan pasangan yang ingin berlibur, hingga instansi pemerintahan dan komunitas sosialita yang mencari tempat eksklusif untuk acara atau pertemuan sosial.

Dalam menjalankan semua kegiatan tersebut, hotel tentu menghadapi berbagai struktur biaya. Biaya operasional utama mencakup listrik, air, dan pemeliharaan gedung. Hotel juga mengeluarkan dana untuk gaji karyawan dan pelatihan rutin, pengeluaran untuk pemasaran dan promosi, investasi teknologi untuk meningkatkan layanan, serta pengadaan bahan makanan dan perlengkapan kamar yang mendukung kenyamanan tamu.

Adapun sumber pendapatan utama hotel berasal dari penyewaan kamar sebagai *core business*. Selain itu, pendapatan juga diperoleh dari penyewaan ballroom dan ruang rapat untuk kebutuhan acara korporat atau pribadi. Penjualan makanan dan minuman melalui restoran dan room service juga menjadi pemasukan yang signifikan. Layanan spa & wellness, paket acara seperti wedding atau gathering, serta sponsorship dari acara yang bekerja sama dengan pihak ketiga turut menambah diversifikasi pendapatan hotel.

2.5 Etika Bisnis

Etika bisnis adalah pedoman moral yang mengatur perilaku dan keputusan dalam lingkungan kerja, termasuk dalam proses purchasing di Hotel Tentrem Jakarta. Etika bisnis sangat penting untuk diterapkan dalam proses pengadaan agar tercipta transparansi, kejujuran, dan profesionalisme, terutama dalam proses pemilihan vendor. Dalam praktiknya, tim *purchasing* bersikap objektif dan tidak memihak, memilih vendor berdasarkan kualitas, harga, dan kapasitas pengiriman, bukan karena hubungan pribadi atau pemberian insentif dari pihak vendor. Segala bentuk suap atau manipulasi data dilarang keras dan bertentangan dengan kode etik perusahaan. Selain itu, semua informasi dan data vendor juga dijaga kerahasiaannya untuk menjaga kepercayaan dan integritas bisnis. Hotel Tentrem Jakarta telah menetapkan standar operasional dan pedoman etika kerja untuk seluruh karyawan, termasuk dalam proses pengadaan, yang sejalan dengan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG). Seperti yang dijelaskan oleh Institute of Business Ethics (IBE, 2021), penerapan etika bisnis yang konsisten akan menciptakan budaya kerja yang sehat, meningkatkan reputasi perusahaan, dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan para mitra usaha

2. 6 Validasi Bisnis

Validasi bisnis merupakan proses penting untuk memastikan bahwa strategi dan proses kerja yang diterapkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan, dalam hal ini Hotel Tentrem Jakarta. Validasi dilakukan melalui analisis data pembelian, evaluasi vendor, dan observasi terhadap proses pengadaan barang sehari-hari. Salah satu cara utama yang dilakukan adalah dengan membandingkan harga barang yang sama dari beberapa vendor untuk mengetahui apakah harga yang dibayarkan selama ini sudah efisien dan kompetitif. Selain itu, dilakukan pula validasi dengan departemen terkait seperti kitchen, receiving, dan accounting untuk memastikan bahwa barang yang dibeli benar-benar sesuai spesifikasi, dikirim tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna akhir (*user*). Validasi ini juga didukung dengan sistem informasi seperti Emerald System yang memudahkan tim purchasing dalam mencatat, memantau, dan mengoreksi setiap tahapan pengadaan. Dengan validasi ini, Hotel Tentrem Jakarta dapat meningkatkan efisiensi biaya, menghindari pemborosan, serta menjaga mutu layanan hotel secara keseluruhan.

