

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil dan Sejarah Perusahaan

Swissôtel Jakarta PIK Avenue adalah properti pertama perusahaan Swissôtel di Indonesia yang berlokasi di kawasan strategis Pantai Indah Kapuk, Jakarta Utara. Hotel ini beroperasi di bawah naungan perusahaan jaringan perhotelan asal Perancis, Accor Hotels (Accor S.A.) dan sebuah anak perusahaan salah satu properti swasta terbesar di Indonesia, PT. Citra Kirana Pantai (Agung Sedayu Group). Resmi beroperasi pada tahun 2019, Swissôtel Jakarta PIK Avenue menawarkan pengalaman menginap bertaraf bintang lima dan fasilitas-fasilitas terbaik dengan menggabungkan kenyamanan dengan layanan terbaik seperti restoran, bar, kolam renang, *gym*, *spa* dan *executive lounge*.

2.1.1 Profil Perusahaan

Swissôtel Jakarta PIK Avenue memiliki total 412 kamar, 9 *Meeting room*, dan 4 *Ballroom*. Hal ini menjadikan Swissôtel Jakarta PIK Avenue sebagai hotel dengan fasilitas *Grand Ballroom* terbesar di Jakarta Utara yang telah menjadi tuan rumah bagi banyak acara eksklusif seperti pernikahan, konferensi, dan pameran (Swissôtel, n.d.). Ditambah lagi, hotel ini juga memiliki 3 *outlet* restoran dan 1 bar dengan konsep yang berbeda-beda yakni *The Chinese National* yang berkonsep restoran Tiongkok, *Summers At The Pool Grill and Steak* yang berkonsep *Steak House*, *Brownmilk* yang berkonsep *24 Hour Deli*, dan *Letterpress Bar* yang berkonsep *Kota Shanghai*. Hal ini menjadikan Swissôtel Jakarta PIK Avenue tak hanya sebagai destinasi ideal bagi pelancong bisnis dan wisatawan, tetapi juga bagi kalangan eksekutif dan warga lokal yang ingin mengadakan berbagai acara. Selain itu, Hotel ini juga memiliki Lokasi yang sangat strategis berdekatan dengan Bandara Internasional Soekarno-Hatta serta berbagai pusat kuliner dan hiburan di

Pantai Indah Kapuk memungkinkan para tamu untuk dapat menikmati pengalaman menginap yang tidak hanya mewah tetapi juga eksploratif.



Gambar 2.1 Eksterior Swissôtel Jakarta PIK Avenue
Sumber: Dokumentasi Perusahaan

Sebagai bagian dari Accor Group, Swissôtel Jakarta PIK Avenue mengusung misi “*Pioneering the Art of Responsible Hospitality, Connecting Cultures, with Heartfelt Care*” sebagaimana disampaikan oleh Sébastien Bazin, *Chairman* dan *CEO* Accor Group (Accor, 2024). Adapun visi yang dimiliki oleh Swissôtel Jakarta PIK Avenue adalah “*To treat everyone as they wish to be treated and remain true to the company’s Swiss heritage*” (Swissôtel, n.d.). Selain itu, hotel ini juga memiliki komitmen kuat terhadap keberlanjutan lingkungan dan secara aktif mendukung komunitas lokal melalui berbagai program sosial dan ekonomi (CSR).

Salah satu nilai utama yang menjadi ciri khas dari Swissôtel adalah konsep *Vitality*. Terinspirasi dari akar budaya Swiss yang identik dengan gaya hidup sehat, seperti mendaki gunung, menjaga kebugaran, dan mengonsumsi makanan sehat. *Vitality* tidak hanya menjadi bagian dari layanan, melainkan

menjadi filosofi hidup yang menyeluruh. *Validity* di Swissôtel merupakan pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup setiap tamu yang datang melalui keseimbangan antara pikiran, tubuh, dan jiwa.



Gambar 2.2 Slogan Swissôtel
Sumber: Swissôtel Uludağ Bursa (2024)

Melalui keramahan khas Swiss dan pendekatan *well-being* ala pegunungan Alpen, Swissôtel berupaya menciptakan suasana yang mendukung tamu untuk menikmati waktu secara bermakna dan menghargai hal-hal baik dalam hidup. Konsep *Validity* ini diterapkan dalam berbagai aspek pelayanan, mulai dari program kebugaran yang dapat dilakukan secara pribadi di dalam kamar, meditasi melalui *Swiss mindfulness*, penggunaan *Validity kit*,

hingga panduan beraktivitas sehat sambil menjelajahi destinasi lokal. Swissôtel juga menawarkan perawatan kesehatan terinspirasi dari alam pegunungan Alpen di Purövel Spa & Sport (Swissôtel, n.d.). Melalui slogan Swissôtel “Life is a journey, Live it well”, Swissôtel Jakarta PIK Avenue tidak hanya menawarkan tempat menginap, tetapi juga menghadirkan pengalaman hidup yang lebih sehat, bahagia, dan seimbang bagi setiap tamu.

2.1.2 Sejarah Perusahaan

Swissôtel *Hotels & Resorts* merupakan salah satu jaringan hotel internasional yang lahir dari kekuatan dua perusahaan ternama asal Swiss yakni Swissair dan Nestlé, yang mendirikan perusahaan ini pada tahun 1980. Dengan menggabungkan keahlian dalam layanan penerbangan dan konsumsi global, keduanya berupaya menciptakan pengalaman menginap yang tidak hanya nyaman, tetapi juga berstandar tinggi dan konsisten. Properti pertama yang diakuisisi adalah Hotel Le Président di Jenewa, diikuti oleh sejumlah kontrak manajemen jangka panjang di berbagai lokasi strategis seperti Hotel Drake di New York, Bellevue Palace di Bern, dan Hotel International di Zurich (Swissôtel, n.d.).

Sejak awal berdiri, Swissôtel dikenal dengan pendekatannya terhadap budaya keramahan khas Swiss dan pendekatan *well-being* ala pegunungan Alpen. Filosofi ini menjadikannya pilihan bagi para tamu bisnis dan wisatawan yang mencari layanan berkualitas dalam suasana kontemporer dan elegan. Keunggulan ini membuat Swissôtel tumbuh cepat dan mampu memperluas jaringannya secara global. Pada tahun 1990, kepemilikan penuh atas Swissôtel dialihkan ke SAirRelations (bagian dari *SAir Group*), menandai tonggak baru dalam strategi ekspansi di pasar Amerika Utara (Swissôtel, n.d.).

Ciri khas utama Swissôtel terletak pada perpaduan desain arsitektur modern dengan warisan nilai-nilai Swiss yang mengedepankan kualitas hidup dan vitalitas setiap tamu yang datang. Filosofi “Live it well” lahir menjadi

slogan utama perusahaan yang merangkum semangat Swissôtel untuk menciptakan pengalaman menginap yang menyentuh aspek fisik, mental, dan emosional para tamunya. Konsep ini tidak hanya diterapkan melalui fasilitas seperti spa, menu makanan sehat, atau ruang *gym*, tetapi juga melalui perhatian pada detail dalam pelayanan dan desain yang mendukung kesejahteraan tamu (Swissôtel, 2024).



Gambar 2.3 Swissôtel *Circles* Dengan Motif Filosofis Khas Daerah
Sumber: Swissôtel (2025)

Perubahan besar kembali terjadi pada tahun 2001 ketika Swissôtel diakuisisi oleh *Raffles Holdings Limited* yang berbasis di Singapura. Langkah ini memperkuat integrasi Swissôtel dalam segmen pasar perhotelan mewah Asia dan internasional. Kemudian pada tahun 2016 ketika *AccorHotels*, sebuah grup perhotelan multinasional asal Prancis, mengakuisisi *FRHI Holdings Limited* (yang menaungi Raffles, Fairmont, dan Swissôtel). Akuisisi ini memperkuat posisi Swissôtel dalam portofolio merek mewah Accor, serta semakin memperluas jangkauan globalnya melalui jaringan, program loyalitas, dan infrastruktur teknologi Accor (Accor Group, 2024).

Hingga pada saat ini, Swissôtel *Hotels & Resorts* telah memiliki lebih dari 30 properti di 17 negara yang tersebar di lima benua. Beberapa hotel ternama yang berada dalam jaringan ini antara lain Swissôtel The Bosphorus di Istanbul, Swissôtel Krasnye Holmy di Moskow, Swissôtel The Stamford di Singapura, Swissôtel Chicago di Amerika Serikat, serta Swissôtel Jakarta PIK Avenue sebagai salah satu wakil pertamanya di Indonesia disusul oleh

Swissôtel Nusantara di Ibu Kota Nusantara dan Swissôtel Living Jakarta di Jakarta Pusat.



Gambar 2.4 *Front Office* Swissôtel Jakarta PIK Avenue
Sumber: Dokumentasi Perusahaan

Swissôtel Jakarta PIK Avenue mulai dibangun pada tahun 2018 dan resmi beroperasi pada tahun 2019. Berlokasi di kawasan strategis Pantai Indah Kapuk, Jakarta Utara, hotel ini hadir sebagai bagian dari pengembangan kawasan terpadu yang menggabungkan perhotelan, pusat perbelanjaan, dan hunian premium. Namun, tidak lama setelah pembukaan resminya, Swissôtel Jakarta PIK Avenue dihadapkan pada tantangan besar berupa pandemi COVID-19 yang melanda dunia pada awal tahun 2020. Sebagai hotel yang masih tergolong baru, tantangan ini memberikan dampak signifikan terhadap stabilitas operasional dan profitabilitas perusahaan. Dalam menghadapi krisis tersebut, manajemen Swissôtel Jakarta PIK Avenue mengambil langkah-langkah strategis untuk menjaga keberlangsungan usaha, antara lain melalui efisiensi operasional dan penyesuaian jumlah tenaga kerja. Meskipun mengalami masa sulit, komitmen terhadap kualitas pelayanan tetap dijaga

dengan baik. Seiring dengan meredanya pandemi dan pulihnya industri pariwisata serta perhotelan secara bertahap, Swissôtel Jakarta PIK Avenue perlahan bangkit dan kembali meningkatkan aktivitas bisnisnya.



Gambar 2.5 Tantangan Perusahaan Pada Saat Pandemi COVID-19

Sumber: Dokumentasi Perusahaan

Hingga saat ini, Swissôtel Jakarta PIK Avenue terus menunjukkan komitmennya dalam berinovasi dengan menghadirkan berbagai fasilitas dan layanan baru setiap tahunnya. Inovasi ini mencakup pembaruan tema restoran dan bar, penambahan menu musiman, peningkatan kualitas layanan tamu, serta personalisasi pengalaman menginap untuk menciptakan kedatangan yang berkesan. Selain itu, beragam promosi dan program tematik kamar rutin diluncurkan sebagai strategi pemasaran untuk menarik kembali perhatian pasar, baik dari wisatawan lokal, internasional, maupun segmen korporat. Hotel ini juga telah menjadi lokasi pelaksanaan berbagai acara berskala besar,

termasuk konferensi, pameran, *gala dinner*, hingga kegiatan resmi internasional, hal ini menandakan Swissôtel Jakarta PIK Avenue sebagai pusat pertemuan strategis dan destinasi yang unggul di kawasan Jakarta Utara.

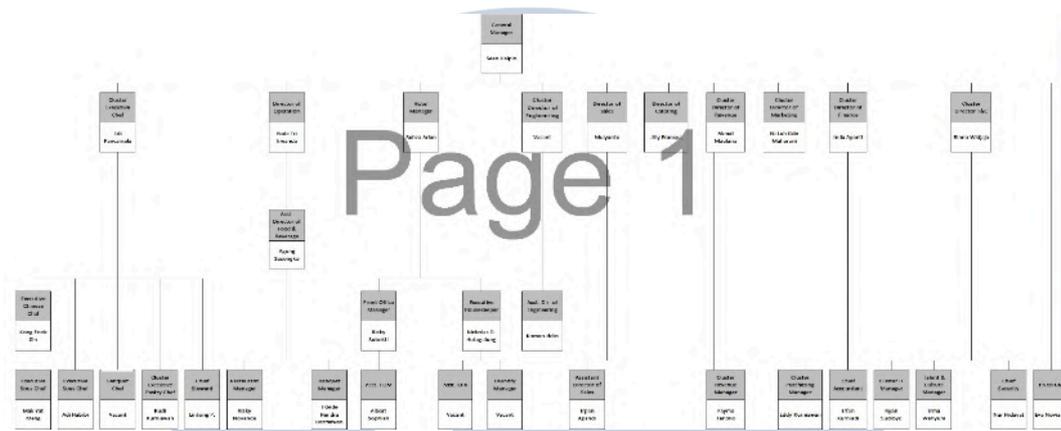


Gambar 2.6 *Outlet Summers At The Pool Grill and Steak*
Sumber: Dokumentasi Perusahaan

Selain itu, *outlet-outlet* restoran dan bar yang berada di dalam Swissôtel Jakarta PIK Avenue aktif menyelenggarakan berbagai kegiatan kreatif seperti kolaborasi dengan chef ternama, *bar takeover*, peluncuran menu terbaru, serta promosi tematik yang disesuaikan dengan tren dan kebutuhan pasar. Seluruh inisiatif ini mencerminkan semangat Swissôtel Jakarta PIK Avenue untuk terus berkembang, beradaptasi, dan mempertahankan posisinya sebagai salah satu hotel premium yang unggul di kawasan Jakarta Utara.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut struktur organisasi pada PT. Citra Kirana Pantai berdasarkan data yang didapatkan oleh penulis dari divisi *Talent & Culture (HRD)* resmi Swissôtel Jakarta PIK Avenue.



Gambar 2.7 Bagan Struktur Organisasi Swissôtel Jakarta PIK Avenue
Sumber: Dokumentasi Perusahaan

Swissôtel Jakarta PIK Avenue dikepalai oleh seorang *general manager* dengan seorang *personal assistant*. Adapula 10 *director* yang mewakili *general manager* di 9 divisi utama dari perusahaan yaitu *food & beverage product, food & beverage service, hotel operation, engineering, sales, marketing, finance, dan human resource department*. Masing-masing dari setiap *director* memiliki seorang *manager* atau *assistant manager*. Dari masing-masing *manager* atau *assistant manager* memiliki *staff* (karyawan), *daily worker* (buruh harian), dan *trainee* (magang) dengan jumlah yang berbeda sesuai dengan efektivitas dari masing-masing divisi. Berikut deskripsi mengenai tugas dan pekerjaan dari setiap divisi mengacu pada struktur organisasi Swissôtel Jakarta PIK Avenue:

1. *General Manager*

Memiliki tanggung jawab tertinggi dalam memastikan seluruh operasional hotel dalam satu klaster berjalan secara optimal. Ia menetapkan visi strategis, mengevaluasi kinerja lintas departemen, serta memastikan bahwa standar kualitas layanan dan efisiensi operasional terpenuhi.

2. *Executive Chef*

Bertanggung jawab atas keseluruhan operasional dapur. Ia mengarahkan tim dapur, menyusun menu yang sesuai standar kualitas hotel, serta menjamin kebersihan dan keamanan makanan yang disajikan kepada para tamu.

3. *Director of Food and Beverage*

Berperan dalam seluruh operasional *outlet* dan pelayanan tamu. Serta penyusunan strategi, inovasi, dan anggaran tahunan dan pengendalian biaya operasional untuk memastikan efisiensi dan profitabilitas departemen F&B.

4. *Hotel Manager*

Bertugas mengelola kegiatan operasional sehari-hari hotel, termasuk mengawasi staf, menyusun strategi pemasaran, merancang program pelayanan, serta memastikan seluruh layanan berjalan secara terkoordinasi untuk menjamin kepuasan tamu.

5. *Director of Engineering*

Memimpin tim teknisi hotel dalam menjaga dan memperbaiki fasilitas bangunan, peralatan, dan sistem teknis lainnya. Ia juga merancang proyek pemeliharaan jangka panjang, serta mengelola anggaran dan pengembangan teknis sesuai kebutuhan hotel.

6. *Director of Sales*

Bertugas mengatur dan menjalankan strategi penjualan yang efektif guna meningkatkan okupansi dan pendapatan. Ia menjalin hubungan dengan klien korporat, klien pernikahan, dan lain sebagainya. Ia juga mengevaluasi kinerja tim *sales* secara berkala.

7. *Director of Revenue*

Memaksimalkan pendapatan dan profitabilitas dari beberapa properti hotel dengan menganalisis tren pasar, mengelola strategi harga, serta berkolaborasi dengan departemen pemasaran dan penjualan untuk mencapai target keuangan.

8. *Director of Marketing*

Mengembangkan serta menerapkan strategi pemasaran kreatif dan berbasis data untuk meningkatkan visibilitas dan daya tarik hotel dan *outlet*. Ia juga mengelola kampanye promosi, kemitraan merek, dan saluran komunikasi tamu dalam sarana digital.

9. *Director of Finance*

Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan hotel secara menyeluruh, termasuk perencanaan anggaran, pelaporan keuangan, pengawasan pengeluaran, serta memastikan kepatuhan terhadap prosedur audit dan kebijakan akuntansi yang berlaku.

10. *Director of Talent and Culture*

Memegang peran penting dalam pengembangan budaya organisasi di dalam perusahaan yang bersifat inklusif dan progresif. Ia bertugas dalam rekrutmen, pelatihan, manajemen kinerja, serta memfasilitasi program kesejahteraan karyawan dan kegiatan internal yang mendukung *engagement* dan retensi staf.

2.3 Portofolio Perusahaan

Komitmen Swissôtel Jakarta PIK Avenue dalam menyediakan layanan dan fasilitas terbaik secara konsisten tercermin melalui berbagai penghargaan bergengsi yang berhasil diraih dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu pencapaian penting adalah dinobatkannya Swissôtel Jakarta PIK Avenue sebagai

Indonesia Leading MICE Hotel 2024 oleh *Indonesia Travel and Tourism Awards (ITTA)*. Penghargaan ini merupakan bentuk apresiasi terhadap dedikasi hotel dalam menghadirkan fasilitas *MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions)* yang berkelas dunia, dengan dukungan teknologi mutakhir, ruang-ruang serbaguna yang fleksibel, serta layanan profesional yang siap memenuhi kebutuhan korporat hingga pemerintahan.



Gambar 2.8 Penghargaan Indonesia Leading MICE Hotel 2024
Sumber: Dokumentasi Perusahaan

Tak hanya unggul dalam ranah *MICE*, Swissôtel Jakarta PIK Avenue juga berhasil menempatkan diri sebagai destinasi utama untuk pernikahan mewah dengan menerima penghargaan *Luxury Wedding Hotel 2023* dari *World Luxury Hotel Awards*. Penghargaan ini diberikan berdasarkan standar internasional dalam hal keindahan venue, kualitas kuliner, keramahan layanan, tingkat kepuasan dan kemampuan tim dalam mewujudkan impian para calon pengantin. *Grand Ballroom* seluas 2.432 meter persegi yang mampu menampung hingga 3.000 tamu, hotel ini menjadi pilihan ideal untuk penyelenggaraan acara besar seperti

pernikahan, konferensi, dan pameran. *Ballroom* yang elegan, ruang outdoor dengan pemandangan menawan, hingga sentuhan personalisasi pada setiap acara menjadikan hotel ini sebagai lokasi pernikahan pilihan bagi pasangan yang mendambakan nuansa eksklusif dan romantis.



Gambar 2.9 *Grand Ballroom* Swissôtel Jakarta PIK Avenue
Sumber: Dokumentasi Perusahaan

Dari sisi portofolio acara yang diselenggarakan oleh Swissôtel Jakarta PIK Avenue, hotel ini menghadirkan pengalaman pernikahan yang istimewa dan berkesan melalui rangkaian acara *Wedding Open House* yang rutin diselenggarakan setiap tahunnya. Salah satu kegiatan yang cukup mencuri perhatian adalah *Wedding Open House* pada bulan Februari 2023 yang diadakan di Zurich Ballroom, ruang serbaguna utama hotel dengan desain elegan dan teknologi mutakhir. Acara ini menghadirkan beragam vendor profesional mulai dari desainer gaun pengantin, dekorasi, fotografer, hingga penyedia jasa hiburan dan makanan. Melanjutkan kesuksesan tersebut, Swissôtel terus menghadirkan acara ini pada 13 Agustus 2023 dengan tema “*The Wedding Showcase*”, 31 Mei

2024 dengan tema “*The Ethereal: Land of Fantasia*”, dan pada tahun 2025 ini, Swissôtel Jakarta PIK Avenue kembali menyelenggarakan acara prestisius bertajuk “*Elegance in The Desert*” yang berlangsung pada 11–13 April 2025. Selain pameran produk, vendor, dan jasa pernikahan, acara ini juga dimeriahkan oleh sesi *fashion show* gaun pengantin, food tasting eksklusif, hingga demo dekorasi dari *wedding planner* ternama.



Gambar 2.9 Kolaborasi koki di Swissôtel Jakarta PIK Avenue
Sumber: Dokumentasi Perusahaan

Dari bidang kuliner, Swissôtel Jakarta PIK Avenue telah menyelenggarakan berbagai acara dan kolaborasi koki atau merek eksklusif tiap tahunnya. Beberapa contoh pada Maret 2025, dalam rangka menyambut bulan suci Ramadan, Swissôtel Jakarta PIK Avenue berkolaborasi dengan Chef Volkan Gür dari Swissôtel The Bosphorus, Istanbul. Selain itu, hotel ini juga bekerja sama dengan Teazzi, merek teh asal Taiwan, untuk menyajikan teh spesial dengan topping eksklusif *homemade Dates Jelly* selama Ramadan. Tak ketinggalan, *Executive Pastry Chef* Budi Kurniawan memperkenalkan hampers Ramadan

mewah berisi berbagai kudapan premium bernuansa Turki. Sebelumnya, pada September 2024, Swissôtel Jakarta PIK Avenue meresmikan kembali restoran Paperduck melalui kolaborasi dengan tiga koki terkemuka yang telah menciptakan *set-menu* mewah seperti *Slow-cooked Aussie Beef Short Rib* dengan *Crispy Shallots*, *Truffle Peking Duck*, dan lain sebagainya. Selain kolaborasi dengan koki internasional, Swissôtel Jakarta PIK Avenue juga rutin merilis hampers eksklusif tiap tahunnya untuk merayakan berbagai perayaan seperti imlek, ramadan, natal, dan lain sebagainya.

