

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

JHL Group merupakan salah satu kelompok usaha nasional di Indonesia yang didirikan oleh Jerry Hermawan Lo. Jerry Hermawan Lo dikenal sebagai pengusaha yang memulai perjalanan bisnisnya dari sektor properti dan pengembangan kawasan hunian di wilayah Tangerang dan sekitarnya. Melalui pengalaman bisnis yang dibangun secara bertahap sejak awal tahun 2000-an, Jerry Hermawan Lo berhasil mengembangkan perusahaan yang awalnya bergerak pada sektor properti menjadi kelompok usaha besar dengan berbagai lini bisnis strategis di Indonesia.



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan JHL Group

Dalam proses perkembangannya, JHL Group terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. Berawal dari bisnis properti dan real estate, perusahaan kemudian melakukan ekspansi usaha ke berbagai bidang seperti hospitality, otomotif, wellness, agribisnis, lifestyle, media, food and beverage, hingga olahraga. Diversifikasi bisnis tersebut dilakukan sebagai strategi perusahaan untuk memperluas pasar, meningkatkan daya saing perusahaan, serta membangun ekosistem bisnis yang saling terintegrasi. Hingga saat ini, JHL Group terus berkembang sebagai perusahaan yang aktif melakukan inovasi bisnis dan pengembangan usaha di berbagai sektor industri nasional.

Saat ini, kantor pusat JHL Group berlokasi di kawasan Gading Serpong, Tangerang, Banten. Kawasan tersebut menjadi salah satu pusat pengembangan bisnis perusahaan karena berada di lokasi strategis yang terus berkembang sebagai kawasan bisnis, hunian, dan komersial modern. Melalui kantor pusat tersebut, JHL

Group mengelola berbagai unit usaha dan melakukan koordinasi terhadap seluruh lini bisnis yang dimiliki perusahaan.

Dalam menjalankan bisnisnya, JHL Group memiliki visi untuk menjadi perusahaan nasional yang mampu memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan pembangunan berkelanjutan melalui inovasi, pelayanan berkualitas, dan pengembangan sumber daya manusia. Oleh karena itu, perusahaan terus melakukan pengembangan usaha dengan mengedepankan profesionalisme, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan sebagai nilai utama perusahaan.

Salah satu sektor yang menjadi fokus utama pengembangan JHL Group adalah industri hospitality dan perhotelan. Melihat perkembangan industri pariwisata dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap akomodasi modern dan premium, JHL Group kemudian membentuk JHL Collection pada tahun 2020 sebagai unit bisnis yang bergerak pada bidang manajemen hotel dan hospitality premium. Kehadiran JHL Collection menjadi bentuk keseriusan perusahaan dalam memperluas bisnis hospitality di Indonesia, khususnya pada segmen premium hotel, resort, dan residence.



Gambar 2. 2 Logo Perusahaan JHL Collections

JHL Collection hadir dengan konsep hospitality modern yang mengutamakan kualitas pelayanan, kenyamanan, desain elegan, serta pengalaman menginap yang eksklusif bagi para tamu. Dalam pengelolaannya, JHL Collection tidak hanya berfokus pada penyediaan fasilitas hotel, tetapi juga menekankan pentingnya pelayanan personal, inovasi, dan pengalaman pelanggan sebagai bagian dari nilai utama perusahaan. Hal tersebut dilakukan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan tren industri hospitality yang saat ini semakin kompetitif dan berorientasi pada customer experience.

Seiring perkembangan bisnisnya, JHL Collection terus memperluas jaringan properti hospitality di berbagai wilayah Indonesia. Beberapa properti yang berada di bawah pengelolaan JHL Collection antara lain JHL Solitaire Gading Serpong, Episode Gading Serpong, Episode Kuta Bali, JSI Resort Megamendung, serta Herloom BSD. Setiap properti memiliki konsep, desain, dan target pasar yang berbeda sehingga mampu memberikan pengalaman menginap yang unik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dalam perkembangannya, JHL Collection juga terus mengikuti perubahan gaya hidup masyarakat modern. Saat ini, masyarakat tidak hanya membutuhkan tempat menginap, tetapi juga menginginkan pengalaman tinggal yang nyaman, fleksibel, modern, dan memiliki fasilitas lengkap seperti di rumah sendiri. Oleh karena itu, JHL Collection mengembangkan konsep hotel dan residence yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan, pebisnis, keluarga, maupun tamu jangka panjang (*long stay guest*).

Salah satu properti terbaru yang dikembangkan oleh JHL Collection adalah Herloom BSD yang resmi diperkenalkan pada tahun 2024. Herloom BSD hadir dengan konsep residence modern yang menggabungkan kenyamanan hunian dengan fasilitas hotel premium. Kehadiran Herloom BSD menjadi bagian dari strategi ekspansi JHL Collection dalam memperluas pasar hospitality premium di Indonesia sekaligus menjawab kebutuhan masyarakat urban terhadap akomodasi yang nyaman, fleksibel, dan berorientasi pada gaya hidup modern.



Gambar 2. 3 Logo Herloom Hotel & Residence BSD

Herloom BSD berlokasi di kawasan BSD City, Tangerang, Banten, yang merupakan salah satu kawasan bisnis dan hunian modern terbesar di Indonesia. Lokasinya yang strategis memberikan kemudahan akses menuju berbagai fasilitas penting seperti pusat perbelanjaan, rumah sakit, pusat pendidikan, area perkantoran, serta Indonesia Convention Exhibition (ICE BSD) yang sering digunakan sebagai

tempat penyelenggaraan acara nasional maupun internasional. Lokasi tersebut menjadi salah satu keunggulan utama Herloom BSD dalam menarik tamu dari berbagai kalangan, baik pebisnis, wisatawan, maupun keluarga.

Konsep utama yang diusung oleh Herloom BSD adalah “*Welcome Home*”, yaitu menghadirkan pengalaman menginap yang nyaman, hangat, dan fleksibel seperti berada di rumah sendiri. Untuk mendukung konsep tersebut, Herloom BSD menyediakan berbagai tipe kamar dan apartemen yang dilengkapi fasilitas modern seperti living room, kitchen set, restoran, area rekreasi, fitness center, kolam renang, hingga fasilitas penunjang lainnya yang dapat digunakan untuk kebutuhan jangka pendek maupun jangka panjang.



Gambar 2. 4 Penampakan Hotel & Residence Herloom BSD

Selain mengusung konsep *residence modern*, Herloom BSD juga dikenal sebagai salah satu hotel dan residence dengan konsep *pet friendly* di kawasan BSD City. Konsep tersebut menjadi salah satu daya tarik tersendiri karena masih jarang diterapkan oleh hotel atau residence lainnya di wilayah BSD dan sekitarnya. Dengan menyediakan fasilitas yang ramah terhadap hewan peliharaan, Herloom BSD berusaha memberikan kenyamanan tambahan bagi para tamu yang ingin bepergian tanpa harus meninggalkan hewan peliharaan mereka di rumah.

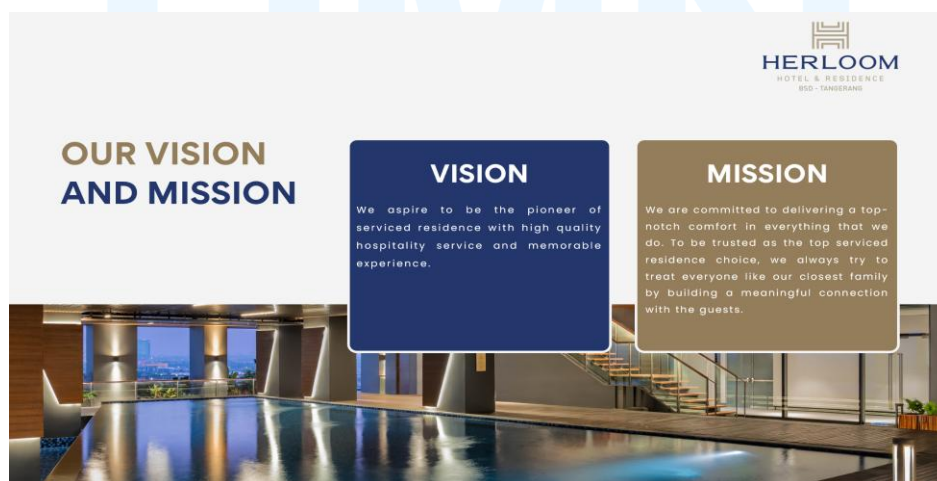
Kehadiran konsep *pet friendly* tersebut menunjukkan bahwa JHL Collection berupaya memahami perubahan gaya hidup masyarakat modern serta menghadirkan inovasi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan saat ini. Tidak hanya berfokus pada fasilitas fisik, Herloom BSD juga mengutamakan kualitas pelayanan, kenyamanan, kebersihan, dan pengalaman pelanggan sebagai bagian penting dalam operasional perusahaan.



Gambar 2. 5 Potret Tamu Yang Merasakan Service Pet Friendly

Melalui pengembangan Herloom BSD, JHL Collection menunjukkan komitmennya untuk terus memperluas bisnis hospitality premium di Indonesia. Kehadiran Herloom BSD tidak hanya menjadi bagian dari ekspansi bisnis perusahaan, tetapi juga menjadi bentuk inovasi dalam menghadirkan konsep akomodasi modern yang mengutamakan kenyamanan, fleksibilitas, dan pengalaman pelanggan. Dengan dukungan JHL Group sebagai perusahaan induk serta pengalaman JHL Collection dalam industri hospitality, Herloom BSD diharapkan mampu menjadi salah satu residence unggulan di kawasan BSD dan sekitarnya.

2.1.1 Visi Misi



Gambar 2. 6 Visi & Misi Herloom Hotel & Residence BSD

2.1.1.1 Visi

We aspire to be the pioneer of serviced residence with high quality hospitality service and memorable experience.

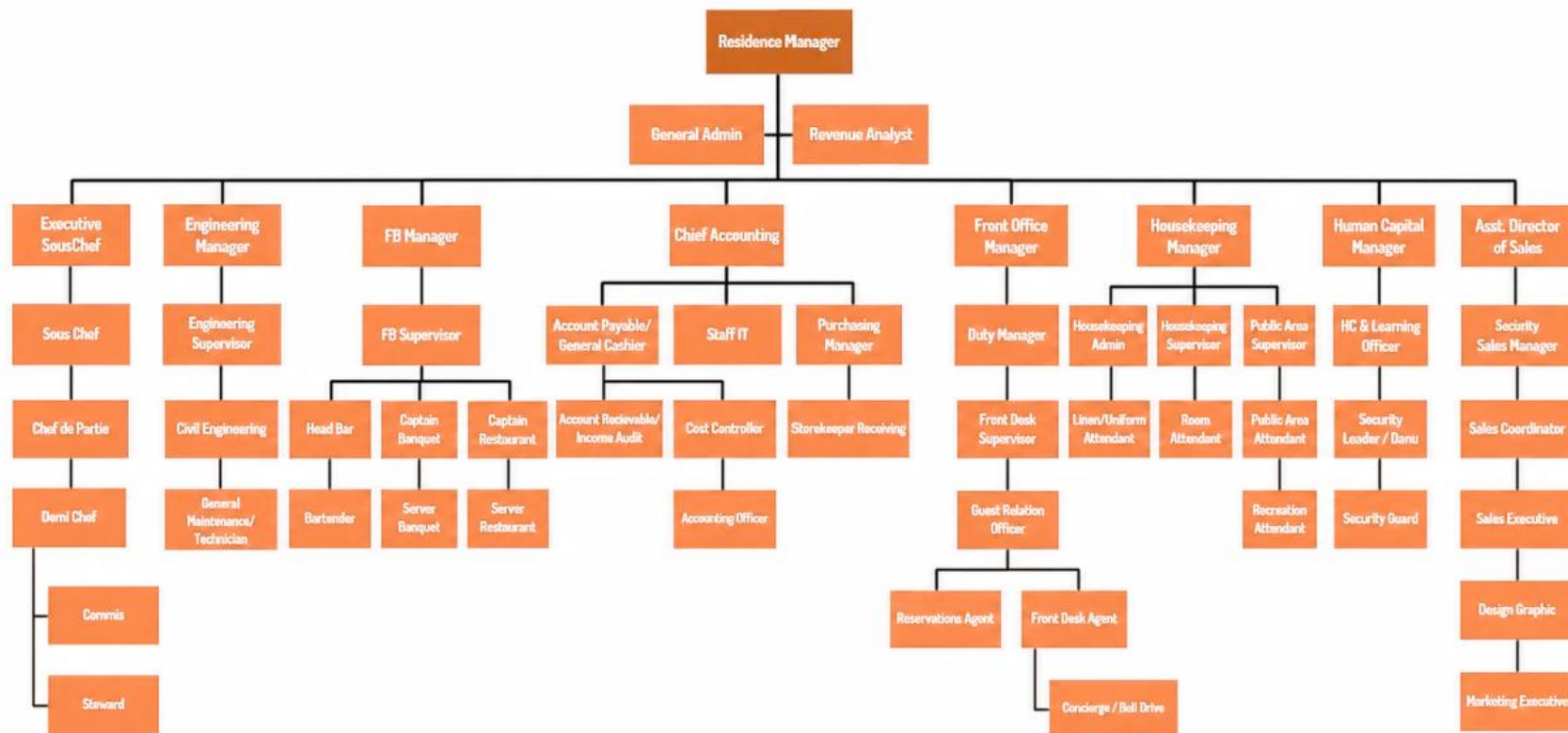
Visi Herloom BSD adalah menjadi pelopor Hotel & Residence yang mampu menghadirkan pelayanan hospitality berkualitas tinggi serta memberikan pengalaman menginap yang berkesan bagi para tamu. Melalui visi tersebut, Herloom BSD berupaya menciptakan standar baru dalam industri serviced residence dengan mengutamakan kenyamanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, Herloom BSD juga ingin dikenal sebagai akomodasi modern yang mampu memberikan pengalaman menginap yang tidak hanya nyaman, tetapi juga memiliki nilai emosional dan kesan positif bagi setiap tamu yang datang.

2.1.1.2 Misi

We are committed to delivering a top-notch comfort in everything that we do. To be trusted as the top serviced residence choice, we always try to treat everyone like our closest family by building a meaningful connection with the guests.

Misi Herloom BSD adalah memberikan kenyamanan terbaik dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada tamu. Untuk mewujudkan hal tersebut, Herloom BSD berkomitmen menghadirkan pelayanan yang profesional, ramah, dan berkualitas sehingga dapat menjadi pilihan utama serviced residence yang dipercaya oleh masyarakat. Selain berfokus pada kualitas fasilitas dan pelayanan, Herloom BSD juga berusaha membangun hubungan yang baik dengan para tamu dengan memperlakukan mereka seperti keluarga sendiri. Pendekatan tersebut dilakukan agar tercipta hubungan yang lebih dekat dan pengalaman menginap yang hangat, nyaman, serta berkesan bagi setiap pengunjung.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 7 Struktur Organisasi Perusahaan

Menjelaskan mengenai struktur organisasi yang terdapat di Hotel Herloom BSD. Hotel Herloom BSD dipimpin oleh seorang Residence Manager yang memiliki tanggung jawab dalam mengawasi seluruh aktivitas operasional hotel maupun kegiatan back office. Operasional yang diawasi meliputi area kamar, restoran, pelayanan tamu, hingga aktivitas administrasi perusahaan. Di bawah Residence Manager terdapat dua posisi yang secara langsung bertanggung jawab dan melapor kepada Residence Manager, yaitu General Admin dan Revenue Analyst.

Adapun departemen operasional di Hotel Herloom BSD terdiri dari beberapa bagian, yaitu sebagai berikut:

1. **Food and Beverage Product / Culinary**

Departemen *Kitchen* dipimpin oleh Executive Chef atau Sous Chef yang bertanggung jawab dalam mengelola seluruh operasional dapur serta memastikan kualitas makanan yang disajikan kepada tamu tetap terjaga sesuai standar hotel. Departemen ini memiliki peran penting dalam mendukung operasional hotel, khususnya dalam penyediaan makanan bagi tamu hotel, restoran, maupun kebutuhan *banquet* dan *event* tertentu. Kualitas makanan yang dihasilkan tidak hanya mencerminkan pelayanan hotel, tetapi juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu selama menginap.

Di Herloom BSD, departemen ini mendukung operasional restoran Arooma Asian Bistro yang menyajikan berbagai hidangan khas Asia dengan konsep modern dan nyaman bagi para pengunjung. Departemen *Kitchen* bertanggung jawab mulai dari proses persiapan bahan makanan, pengolahan, penyajian, hingga memastikan kebersihan area dapur tetap terjaga. Selain itu, tim *kitchen* juga memastikan setiap makanan yang disajikan memiliki kualitas rasa, tampilan, dan kebersihan yang sesuai dengan standar perusahaan. Melalui pengelolaan operasional dapur yang baik, departemen ini turut berkontribusi dalam mendukung efektivitas operasional hotel serta memberikan pengalaman kuliner yang memuaskan bagi tamu.

2. Food and Beverage Service

Departemen *Food and Beverage Service* dipimpin oleh FB Manager dan dibantu oleh FB Supervisor yang bertugas mengawasi jalannya operasional pelayanan makanan dan minuman di hotel. Departemen ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya yang berkaitan dengan kebutuhan konsumsi selama menginap maupun saat menghadiri kegiatan tertentu di hotel. Food and Beverage Service menjadi salah satu departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan.

Secara operasional, Departemen Food and Beverage Service bertanggung jawab dalam mengatur seluruh kegiatan pelayanan makanan dan minuman di area restoran, bar, maupun banquet. Tugasnya mencakup menyiapkan pelayanan kepada tamu, memastikan kualitas pelayanan sesuai standar hotel, serta menjaga kenyamanan tamu selama menikmati makanan dan minuman yang disediakan. Di dalam departemen ini terdapat beberapa posisi seperti Head Bar, Captain Restaurant, Server Banquet, dan Bartender yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Seluruh posisi tersebut saling bekerja sama untuk memastikan pelayanan makanan dan minuman berjalan lancar serta mendukung efektivitas operasional hotel secara menyeluruh.

3. Engineering

Departemen Engineering dipimpin oleh Engineering Manager yang membawahi Engineering Supervisor serta beberapa teknisi lainnya yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan fasilitas hotel. Departemen ini memiliki peran penting dalam mendukung operasional hotel sehari-hari karena memastikan seluruh fasilitas, sarana, dan utilitas hotel berada dalam kondisi baik dan dapat digunakan sebagaimana mestinya. Keberadaan Departemen Engineering sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional perusahaan, karena seluruh aktivitas hotel membutuhkan dukungan fasilitas yang berfungsi secara optimal agar pelayanan kepada tamu dapat berjalan dengan baik.

Secara operasional, Departemen Engineering bertanggung jawab terhadap pemeliharaan, pengecekan rutin, serta perbaikan berbagai fasilitas hotel, baik di area tamu maupun area pendukung operasional. Tugas tersebut meliputi perawatan fasilitas seperti gym, kolam renang, sauna,

sistem kelistrikan, pendingin ruangan, hingga fasilitas penunjang operasional hotel lainnya. Selain melakukan perbaikan ketika terjadi kendala, departemen ini juga melakukan perawatan berkala sebagai bentuk pencegahan agar kerusakan dapat diminimalkan. Dengan adanya pengelolaan fasilitas yang baik dari Departemen Engineering, operasional hotel dapat berjalan lebih efektif, aman, dan nyaman bagi tamu maupun karyawan.

4. Housekeeping

Departemen Housekeeping dipimpin oleh Housekeeping Manager dan dibantu oleh beberapa supervisor yang bertugas mengawasi jalannya operasional housekeeping sehari-hari. Housekeeping merupakan salah satu departemen penting dalam operasional hotel karena memiliki tanggung jawab utama dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kerapian seluruh area hotel. Peran departemen ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan hotel, khususnya dalam menciptakan lingkungan yang bersih dan nyaman bagi tamu selama menginap. Kebersihan yang terjaga dengan baik juga menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel secara keseluruhan.

Secara operasional, Departemen Housekeeping bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu maupun area umum hotel agar selalu berada dalam kondisi sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Selain itu, departemen ini juga memastikan setiap fasilitas di area kamar dan lingkungan hotel tetap tertata rapi, bersih, serta siap digunakan oleh tamu. Posisi yang terdapat dalam departemen ini antara lain Housekeeping Admin, Room Attendant, dan Public Area Attendant. Masing-masing posisi memiliki tanggung jawab yang berbeda namun saling mendukung untuk memastikan operasional hotel berjalan dengan lancar serta memberikan kenyamanan maksimal bagi tamu yang menginap.

5. Front Office

Departemen Front Office dipimpin oleh Front Office Manager yang bertugas mengatur pelayanan tamu secara langsung, mulai dari proses reservasi, check-in, hingga check-out. Departemen ini menjadi bagian terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel karena merupakan titik pertama interaksi antara tamu dengan pihak hotel. Oleh

sebab itu, Front Office memiliki peran penting dalam membangun kesan pertama yang positif serta menciptakan pengalaman menginap yang nyaman bagi setiap tamu. Selain itu, departemen ini juga berperan dalam menjaga kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan standar operasional hotel.

Selain menangani proses administrasi kedatangan dan keberangkatan tamu, Front Office juga bertanggung jawab dalam memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, menerima permintaan khusus tamu, serta membantu menangani keluhan atau kendala yang terjadi selama masa menginap. Pelayanan pada bagian ini menuntut kemampuan komunikasi yang baik, sikap profesional, serta kemampuan menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat. Beberapa posisi yang terdapat pada Front Office antara lain Duty Manager, Front Desk Supervisor, Guest Relation Officer, dan Reservation Agent. Masing-masing posisi memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, namun saling berkoordinasi untuk memastikan operasional pelayanan tamu berjalan dengan lancar, efektif, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Selain departemen operasional, Hotel Herloom BSD juga memiliki beberapa departemen yang bertugas di area back office, yaitu sebagai berikut:

1. Administration & General (A&G)

Divisi Administration & General (A&G) di Herloom Hotel & Residence BSD merupakan bagian yang berperan dalam pengelolaan administrasi umum, koordinasi manajerial, serta mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan. Divisi ini memiliki fungsi strategis karena menjadi penghubung antara pengelolaan administratif dengan proses pengambilan keputusan di tingkat manajemen.

Pada struktur organisasi perusahaan, divisi A&G dipimpin oleh General Manager yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional hotel, mulai dari pelayanan tamu, pengelolaan sumber daya manusia, pencapaian target bisnis, hingga memastikan setiap departemen berjalan sesuai standar perusahaan. General Manager juga berperan dalam mengawasi kinerja tiap department head serta mengambil keputusan strategis terkait operasional maupun pengembangan bisnis hotel.

Di bawah General Manager terdapat Secretary yang bertugas mendukung kebutuhan administrasi manajemen. Secretary bertanggung jawab dalam mengatur jadwal pertemuan, menyusun agenda kerja,

menyiapkan dokumen administratif, membuat notulen rapat, mengelola surat-menyurat internal maupun eksternal, serta membantu koordinasi komunikasi antara manajemen dengan departemen lainnya. Posisi ini berperan penting dalam menjaga kelancaran aktivitas administratif di level manajemen.

Selain itu, terdapat posisi Revenue Analyst yang berfokus pada analisis pendapatan hotel. Revenue Analyst bertanggung jawab melakukan pemantauan tingkat okupansi kamar, menganalisis tren pemesanan, memantau harga kamar dibandingkan kompetitor, serta menyusun strategi pricing untuk memaksimalkan revenue perusahaan. Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar pertimbangan manajemen dalam mengambil keputusan bisnis terkait penjualan kamar, promosi, maupun strategi pemasaran hotel.

Secara keseluruhan, divisi A&G memiliki peran penting dalam mendukung operasional dan pengelolaan hotel dari sisi administratif, koordinasi manajemen, serta pengawasan kinerja bisnis. Melalui fungsi tersebut, divisi A&G membantu memastikan seluruh kegiatan operasional hotel dapat berjalan secara efektif, terorganisir, dan selaras dengan target perusahaan.

2. Finance & Accounting

Departemen Finance & Accounting di Herloom Hotel & Residence BSD dipimpin oleh Chief Accounting yang bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan hotel secara keseluruhan. Departemen ini memiliki peran penting dalam memastikan seluruh aktivitas keuangan perusahaan berjalan secara tertib, akurat, dan sesuai dengan kebijakan perusahaan. Chief Accounting bertugas mengawasi perencanaan keuangan, pengendalian anggaran, pelaporan keuangan, serta memastikan setiap transaksi operasional hotel tercatat dengan baik. Melalui fungsi tersebut, Departemen Finance & Accounting mendukung kelancaran operasional hotel dari sisi pengelolaan finansial dan administrasi keuangan.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Chief Accounting dibantu oleh beberapa posisi dengan tanggung jawab yang saling berkaitan. Account Payable/General Cashier bertugas mengelola pengeluaran perusahaan, pembayaran kepada vendor, serta transaksi tunai harian hotel. Account Receivable/Income Audit bertanggung jawab atas pencatatan pendapatan hotel, pengelolaan piutang, serta pemeriksaan kesesuaian data pemasukan perusahaan. Selain itu, Cost Controller berperan dalam mengawasi biaya operasional agar tetap sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan.

Purchasing Manager bertanggung jawab dalam proses pengadaan barang dan kebutuhan operasional hotel, kemudian didukung oleh Storekeeper yang mengelola penyimpanan, pencatatan stok, serta distribusi barang dari gudang ke setiap departemen yang membutuhkan. Kolaborasi antarposisi tersebut membantu memastikan pengelolaan keuangan dan kebutuhan operasional hotel berjalan secara efektif dan terkontrol.

3. Sales & Marketing

Departemen Sales & Marketing di Herloom Hotel & Residence BSD dipimpin oleh Assistant Director of Sales yang dalam pelaksanaan tugasnya didukung oleh Assistant Sales Manager. Departemen ini bertanggung jawab dalam merancang dan menjalankan strategi penjualan untuk meningkatkan tingkat hunian hotel serta memperluas jangkauan pasar. Peran Sales & Marketing sangat penting dalam mendukung pencapaian target bisnis perusahaan, khususnya melalui penjualan kamar, promosi produk dan layanan hotel, serta pengembangan kerja sama dengan berbagai pihak eksternal seperti perusahaan, travel agent, maupun pelanggan individual. Selain berfokus pada peningkatan penjualan, departemen ini juga berperan dalam membangun citra hotel dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Dalam menjalankan operasionalnya, departemen ini didukung oleh beberapa posisi yang memiliki tanggung jawab masing-masing. Sales Coordinator bertugas membantu kebutuhan administrasi penjualan, mengatur jadwal pertemuan, serta mendukung koordinasi tim sales. Sales Executive berperan menawarkan produk dan layanan hotel secara langsung kepada calon pelanggan maupun klien perusahaan serta menjaga hubungan kerja sama dengan pelanggan yang sudah ada. Marketing Executive bertanggung jawab dalam menjalankan aktivitas pemasaran baik secara online maupun offline untuk meningkatkan awareness terhadap hotel dan menarik minat pasar. Selain itu, Graphic Design berperan dalam mendukung kebutuhan promosi visual perusahaan melalui pembuatan materi desain seperti brosur, banner, materi promosi digital, dan konten komunikasi visual lainnya. Kolaborasi seluruh posisi tersebut membantu Departemen Sales & Marketing dalam mencapai target penjualan sekaligus memperkuat positioning hotel di pasar hospitality.

4. Human Capital

Departemen Human Capital dipimpin oleh Human Capital Manager yang bertanggung jawab terhadap proses rekrutmen, pelatihan, serta pengembangan karyawan agar mampu bekerja secara profesional sesuai

standar pelayanan hotel. Dalam menjalankan tugasnya, Human Capital Manager dibantu oleh Human Capital Supervisor yang berfokus pada kegiatan training dan employee development. Selain itu, divisi keamanan atau Security juga berada di bawah Human Capital di Herloom Hotel. Tim keamanan terdiri dari Security Guard dan Security yang bertugas menjaga keamanan dan kenyamanan lingkungan hotel bagi tamu maupun karyawan.

Dalam operasional Hotel Herloom BSD, Departemen Human Capital memiliki peran yang sangat penting baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung kelancaran aktivitas operasional perusahaan. Departemen ini tidak hanya berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia secara administratif, tetapi juga berperan dalam menjaga efektivitas kerja, meningkatkan kualitas karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan profesional. Human Capital menjadi salah satu departemen yang memiliki keterkaitan dengan seluruh divisi di hotel karena hampir seluruh kebutuhan operasional karyawan melibatkan koordinasi dengan departemen ini.

Salah satu tanggung jawab utama Human Capital adalah melaksanakan proses rekrutmen dan seleksi karyawan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Proses tersebut dimulai dari pencarian kandidat, penyaringan CV, proses interview, hingga tahap onboarding karyawan baru. Rekrutmen dilakukan untuk berbagai posisi mulai dari Daily Worker, trainee, staff, hingga posisi managerial seperti Head of Department. Dalam pelaksanaannya, Human Capital juga harus memastikan bahwa kandidat yang diterima memiliki kompetensi, sikap kerja, serta kemampuan yang sesuai dengan standar industri hospitality dan budaya kerja perusahaan.

Selain proses rekrutmen, Departemen Human Capital juga secara rutin menyelenggarakan berbagai program pelatihan dan pengembangan karyawan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lingkungan perusahaan.

Program training yang diberikan mencakup pelatihan operasional, service excellence, grooming, keselamatan kerja, hingga pelatihan mengenai kebijakan perusahaan dan etika kerja profesional. Kegiatan training tersebut bertujuan agar seluruh karyawan dapat memahami standar pelayanan hotel serta mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu sesuai standar perusahaan.

Dalam kegiatan operasional sehari-hari, Human Capital juga memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan administrasi karyawan, seperti proses payroll, pengelolaan data kepegawaian, pembaruan jadwal kerja karyawan, pengajuan cuti, hingga pendataan absensi karyawan. Data absensi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam berbagai kebutuhan operasional perusahaan, termasuk pengaturan jadwal kerja serta pemesanan makanan karyawan untuk kebutuhan kantin staff. Oleh karena itu, ketelitian dan ketepatan pengolahan data menjadi hal yang sangat penting agar seluruh kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik dan terorganisir.

Tidak hanya menjalankan fungsi administratif dan operasional, Departemen Human Capital Hotel Herloom BSD juga turut berperan dalam membangun hubungan sosial yang baik di lingkungan perusahaan melalui berbagai kegiatan internal maupun eksternal. Salah satu bentuk implementasinya adalah pelaksanaan program CSR (Corporate Social Responsibility) sebagai bentuk kepedulian perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar. Program tersebut dilaksanakan melalui berbagai kegiatan sosial yang melibatkan partisipasi karyawan maupun pihak perusahaan.

Selain itu, perusahaan juga secara rutin menyelenggarakan kegiatan sport activity dan employee engagement sebagai upaya mendukung work-life balance, menjaga kesehatan karyawan, serta mempererat hubungan antar departemen. Kegiatan tersebut menjadi salah satu bentuk perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan agar tercipta lingkungan kerja yang positif, produktif, dan mampu meningkatkan kerja sama tim antar karyawan di Hotel Herloom BSD.