

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Fraser Place Setiabudi Jakarta

Sumber: Dokumen Perusahaan (2024)

Fraser Place Setiabudi Jakarta merupakan salah satu hunian berlayanan (*serviced residence*) yang dikelola oleh *Frasers Hospitality*, bagian dari grup *Frasers Property* yang memiliki jaringan properti di berbagai negara. Kehadiran properti ini di Jakarta merupakan bagian dari langkah strategis perusahaan dalam memperkuat eksistensinya di pasar Asia, khususnya di kota-kota metropolitan yang memiliki mobilitas bisnis tinggi. Pengembangan Fraser Place Setiabudi Jakarta dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan akan akomodasi jangka pendek maupun jangka panjang yang menawarkan kenyamanan layaknya hunian, namun tetap didukung oleh fasilitas dan layanan setara hotel berbintang. Kawasan Setiabudi sendiri merupakan bagian penting dari pusat bisnis di Jakarta, yang dipenuhi oleh gedung perkantoran, kedutaan besar, serta pusat komersial. Melihat potensi tersebut, *Frasers Hospitality* menghadirkan konsep *serviced residence* modern yang menasar kalangan ekspatriat, pebisnis, maupun keluarga yang membutuhkan tempat tinggal strategis dan representatif.

Sejak awal operasionalnya pada 2016, Fraser Place Setiabudi Jakarta mengusung konsep hunian modern yang menggabungkan privasi apartemen dengan layanan khas perhotelan. Setiap unit dilengkapi dengan fasilitas lengkap seperti dapur, ruang tamu, serta area kerja, sehingga memberikan fleksibilitas bagi tamu

untuk menjalani aktivitas sehari-hari secara lebih leluasa. Selain itu, fasilitas penunjang seperti *gym*, *swimming pool*, serta *playroom area* untuk keluarga turut dihadirkan untuk meningkatkan kualitas pengalaman tinggal.

Dalam perkembangannya, Fraser Place Setiabudi Jakarta mampu membangun reputasi sebagai salah satu serviced residence yang kompetitif di Jakarta. Hal ini didukung oleh kualitas layanan yang konsisten, lingkungan yang nyaman, serta kemampuan dalam menyesuaikan diri terhadap kebutuhan tamu yang beragam. Berbagai inovasi layanan, termasuk paket tinggal jangka panjang dan program loyalitas, terus dikembangkan untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Selain berfokus pada pelayanan, Fraser Place Setiabudi Jakarta juga aktif menjalankan program tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) yang melibatkan masyarakat sekitar. Kegiatan ini mencakup pemberian bantuan dan kunjungan sosial ke panti asuhan, panti jompo, serta panti tuna ganda, sebagai bentuk kepedulian terhadap kelompok yang membutuhkan perhatian lebih. Melalui program-program tersebut, perusahaan tidak hanya memberikan bantuan materi, tetapi juga dukungan moral dan interaksi sosial yang berdampak positif bagi penerima manfaat. Kehadiran aktivitas *CSR* ini turut mempererat hubungan antara pihak properti dengan lingkungan sekitar, serta berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat. Dengan demikian, Fraser Place Setiabudi Jakarta tidak hanya berperan sebagai penyedia akomodasi, tetapi juga sebagai entitas yang memiliki kepedulian sosial dan memberikan nilai tambah bagi komunitas di sekitarnya.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Sebagai bagian dari jaringan hunian berlayanan yang terus berkembang, Fraser Place Setiabudi Jakarta memiliki visi dan misi sebagai berikut:

VISI

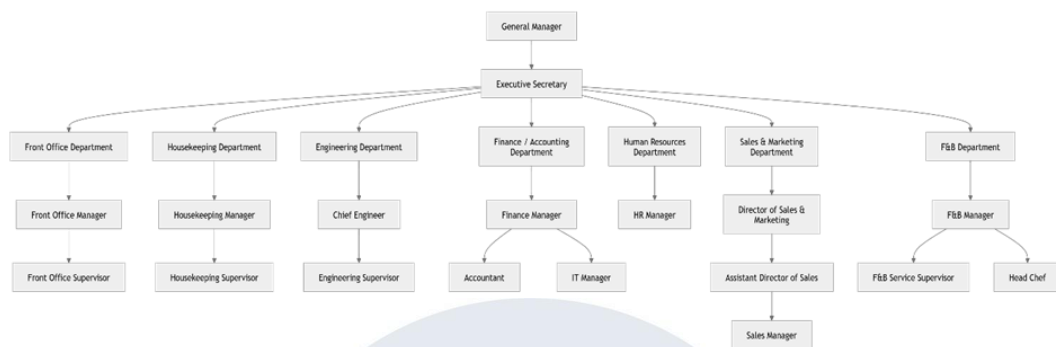
Menjadi penyedia hunian berlayanan (*serviced residence*) dan akomodasi jangka panjang terkemuka di dunia yang dikenal atas standar kualitas tinggi, kenyamanan, serta pengalaman tinggal yang berkesan bagi setiap tamu.

MISI

1. Menyediakan hunian berlayanan yang menggabungkan kenyamanan layaknya tinggal di rumah dengan layanan perhotelan yang profesional dan berstandar internasional.
2. Memberikan pelayanan yang konsisten, aman, dan berkualitas guna menciptakan kepuasan serta kenyamanan bagi setiap penghuni.
3. Menghadirkan fleksibilitas layanan akomodasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan tamu, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang.
4. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia serta menerapkan praktik operasional yang efektif dan berkelanjutan dalam mendukung kualitas layanan.

2.3 Struktur Organisasi Fraser Place Setiabudi Jakarta

Sebagai bagian dari jaringan hunian berlayanan internasional, Fraser Place Setiabudi Jakarta memiliki struktur organisasi yang disusun secara sistematis untuk menunjang efektivitas. Sebagai bagian dari jaringan hunian berlayanan internasional, Fraser Place Setiabudi Jakarta memiliki struktur organisasi yang disusun secara sistematis untuk menunjang efektivitas operasional dan kualitas pelayanan. Struktur tersebut memungkinkan setiap departemen bekerja secara terkoordinasi dalam mendukung aktivitas operasional sehari-hari, mulai dari layanan tamu, pengelolaan fasilitas, hingga administrasi dan pendukung operasional lainnya. Dengan pembagian tugas yang jelas, setiap unit kerja dapat menjalankan fungsinya secara optimal sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berikut merupakan struktur organisasi Fraser Place Setiabudi Jakarta.



Gambar 2.2 Bagan Organisasi Fraser Place Setiabudi Jakarta

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

1. *General Manager (GM)*

General Manager merupakan pimpinan tertinggi di Fraser Place Setiabudi Jakarta yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap keseluruhan operasional dan pencapaian target perusahaan. GM berperan dalam merumuskan kebijakan strategis, mengawasi kinerja seluruh departemen, serta memastikan seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai dengan standar internasional yang ditetapkan oleh Frasers Hospitality. Selain itu, GM juga bertanggung jawab dalam menjaga kualitas pelayanan, kepuasan tamu, serta hubungan kerja sama dengan pihak eksternal maupun internal perusahaan

2. *Executive Secretary*

Executive Secretary berfungsi sebagai pendukung utama *General Manager* dalam menjalankan tugas administratif dan koordinasi internal. Tugasnya meliputi pengelolaan jadwal kegiatan manajemen, penyusunan dokumen dan laporan penting, serta pengarsipan data perusahaan. Selain itu, *Executive Secretary* juga berperan sebagai penghubung komunikasi antara GM dengan seluruh departemen, sehingga arus informasi dapat berjalan dengan efektif, cepat, dan tepat.

3. *Front Office Department*

Front Office Department merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan tamu atau penghuni. Departemen ini bertanggung jawab dalam proses reservasi, *check-in*, *check-out*, serta memberikan informasi dan pelayanan kepada

tamu selama masa menginap. *Front Office Manager* bertugas mengawasi seluruh operasional harian, mengatur standar pelayanan, serta menangani keluhan tamu. Sementara itu, *Front Office Supervisor* memastikan seluruh staf *front office* bekerja sesuai *Standard Operational Procedure (SOP)* dan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, serta profesional guna menciptakan pengalaman tinggal yang positif.

4. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area properti, termasuk unit kamar, area publik, dan fasilitas umum lainnya. *Housekeeping Manager* bertanggung jawab dalam perencanaan dan pengawasan kegiatan kebersihan secara keseluruhan, termasuk pengaturan jadwal kerja dan penggunaan peralatan. *Housekeeping Supervisor* bertugas mengawasi pelaksanaan tugas harian, melakukan inspeksi kualitas kebersihan, serta memastikan seluruh standar kebersihan dan higienitas terpenuhi sesuai dengan ketentuan perusahaan.

5. *Engineering Department*

Engineering Department bertanggung jawab atas pemeliharaan, perbaikan, serta pengoperasian seluruh sistem teknis di properti, seperti sistem listrik, air, AC, dan peralatan mekanikal lainnya. *Chief Engineer* memimpin seluruh kegiatan teknis serta memastikan fasilitas bangunan berfungsi dengan baik dan aman digunakan. *Engineering Supervisor* bertugas mengawasi pekerjaan teknisi, menangani perbaikan harian, serta memastikan seluruh proses pemeliharaan dilakukan sesuai standar keselamatan kerja dan prosedur operasional.

6. *Finance / Accounting, IT Department*

Departemen *Finance* dan *Accounting* berperan dalam pengelolaan seluruh aspek keuangan perusahaan, termasuk pencatatan transaksi, penyusunan laporan keuangan, pengendalian anggaran, serta pengawasan arus kas. *Finance Manager* bertanggung jawab terhadap perencanaan dan pengendalian keuangan perusahaan secara keseluruhan. *Accountant* bertugas melakukan pencatatan transaksi harian, rekonsiliasi keuangan, serta penyusunan laporan keuangan secara akurat.

Sementara itu, *IT Manager* mendukung operasional perusahaan melalui pengelolaan sistem teknologi informasi, jaringan, serta sistem administrasi berbasis digital yang digunakan dalam kegiatan operasional.

6. *Sales & Marketing Department*

Sales & Marketing Department merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pemasaran serta penjualan untuk meningkatkan tingkat okupansi dan pendapatan properti. Departemen ini berperan dalam menyusun strategi pemasaran, melakukan aktivitas promosi, serta membangun dan menjaga hubungan kerja sama dengan perusahaan, agen perjalanan, korporasi, dan pihak eksternal lainnya guna memperluas jangkauan pasar. Selain itu, *Sales & Marketing Department* juga melakukan analisis pasar secara berkala untuk mengidentifikasi peluang bisnis, memahami kebutuhan konsumen, serta menyesuaikan strategi penjualan dengan kondisi pasar. Dengan demikian, departemen ini memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian target perusahaan melalui peningkatan visibilitas dan daya saing properti.

6. *F&B Service & Product*

Food & Beverage (F&B) Service and Product Department merupakan bagian yang memiliki fungsi utama dalam pengelolaan layanan makanan dan minuman serta pengembangan produk kuliner di properti. Departemen ini terbagi menjadi dua fokus utama, yaitu *service* dan *product*, yang saling mendukung dalam menciptakan pengalaman bersantap yang berkualitas. Pada aspek *service*, departemen ini berfungsi memberikan pelayanan makanan dan minuman secara langsung kepada tamu dengan mengutamakan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan profesionalisme guna menciptakan pengalaman bersantap yang nyaman dan memuaskan. Sementara itu, pada aspek *product*, departemen ini berperan dalam pengelolaan dan pengembangan produk makanan dan minuman, mulai dari perencanaan menu, pengolahan, pengawasan kualitas bahan baku, hingga standar penyajian agar sesuai dengan ketentuan perusahaan.