

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

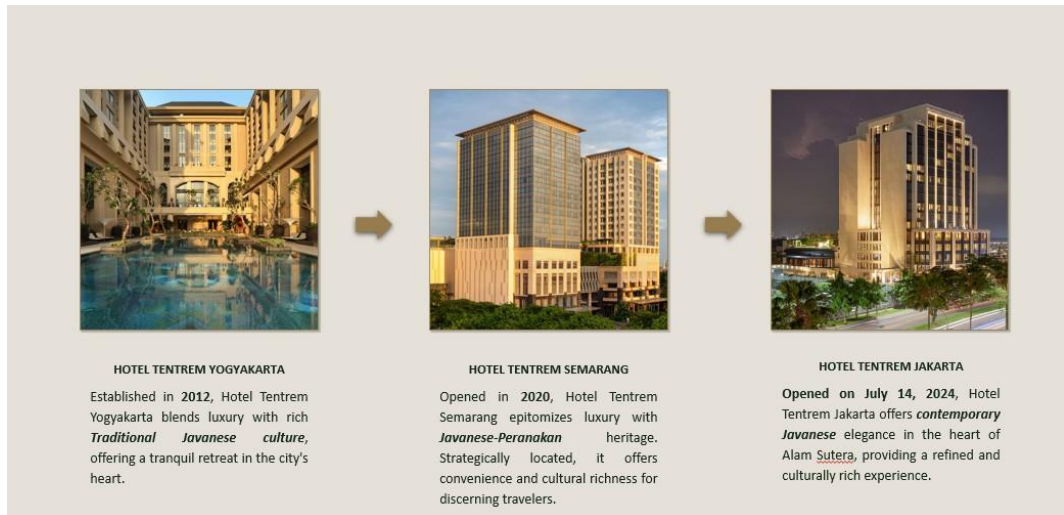
#### 2.1 Sejarah Hotel Tentrem



**Gambar 2. 1 Logo Hotel Tentrem Jakarta**

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta, 2026

Hotel Tentrem merupakan hotel bintang 5 yang memiliki konsep perpaduan antara budaya Jawa dan modern. Hotel Tentrem memiliki arti sebagai “Tentram”, dengan memberikan suasana yang tentram untuk para tamu. Logo Hotel Tentrem berasal dari bunga wijayakusuma yang memiliki arti sebagai simbol 5 bersaudara yang terikat dengan ibunya. Lalu, Kata “Tentrem” pada logo yang dimana huruf N dan R memiliki akar yang menjulur ke kiri dan kanan melambangkan kemakmuran dan berkembang pesat. Pada logo Tentrem memiliki warna emas yang memiliki arti sebagai “Bila saudara hidup rukun, tanah pun bisa menjadi emas”. Hotel ini pertama kali berdiri pada tahun 2012 dan berlokasi di Yogyakarta sebagai cabang pertamanya. Hotel Tentrem Yogyakarta memiliki konsep yang elegan dengan nuansa khas Jawa yang kenal. Pada tahun 2020, Hotel Tentrem berekspansi ke Semarang. Hotel Tentrem Semarang memberikan nuansa dengan layanan kelas dunia dan memiliki sentuhan budaya lokal. Hotel Tentrem Semarang memiliki kombinasi antara fasilitas yang modern dan nuansa tradisional.



**Gambar 2. 2 Sejarah Singkat Hotel Tentrem Jakarta**

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta, 2026

Hotel Tentrem Jakarta merupakan cabang ketiga yang berdiri sejak 14 Juli 2024. Hotel Tentrem Jakarta ini berlokasi Alam Sutera Boulevard, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan. Hotel ini memiliki khas **“Contemporary Javanese”** atau keindahan seni dan warisan budaya Indonesia. Hotel Tentrem Jakarta dimiliki oleh PT Kraja Karalan Perdana, serta berafiliasi dengan PT Sido Muncul Tbk. Hotel Tentrem Jakarta telah *memberikan* unsur modern dan memiliki unsur budaya yang kuat. Hotel Tentrem Jakarta memiliki servis yang dari “Ungguh Ungguh Jawa”. Ungguh Ungguh merupakan tata krama untuk yang perlu dilakukan kepada tamu. Tujuan untuk *memberikan* tata krama (Ungguh Ungguh) yaitu *memberikan* kesan yang positif dan sejalan dengan esensi pelayanan, mencerminkan profesional, harmonis, budaya pelayanan yang ramah, meningkatkan kepuasan tamu, dan menjadi diferensiasi/pembeda.



**Gambar 2. 3 Interior Perusahaan**

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta, 2026

Hotel Tentrem Jakarta memiliki arti “tentram” dengan interior yang diberikannya dan seni yang dimiliki dari hotel ini sangatlah khas. Desain interior Hotel Tentrem Jakarta mengutamakan konsep "*timeless architecture*," di mana elemen-elemen klasik dipadukan dengan modernitas. Material yang digunakan sangat selektif, termasuk batu limestone dari Yogyakarta yang digunakan sebagai penunjuk arah, serta ukiran Jepara yang menghiasi berbagai ruangan. Filosofi Zen dari Jepang juga turut menginspirasi desain hotel, dengan penggunaan ornamen yang minimal namun tetap *memberikan* suasana tenang dan nyaman. Interior didalam lobby terdapat ukiran-ukiran yang melambangkan budaya Indonesia. Pada bagian lobby utama terdapat ukiran wijaya kusuma. Wijaya kusuma merupakan bunga yang melampangkan keindahan hidup dan *memberi* kerhotmayan. Wijaya Kusuma ini juga merupakan simbol dari Hotel Tentrem itu sendiri



**Gambar 2. 4 Ukiran depan Ballroom Hotel**

Sumber : [nowjakarta.co.id](http://nowjakarta.co.id)

Depan *ballroom* ini memiliki ukiran kayu Jepara dan relief-relief yang terinspirasi dari Candi Borobudur dan Prambanan. Selain itu, motif batik tradisional "Lurik Hujan Gerimis" turut hadir di lantai *ballroom*, mencerminkan filosofi kemakmuran dan kehidupan yang harmonis. Pada Hotel tentrem Jakarta memiliki fasilitas *GYM, Swimming Pool, Wellness (Spa and Reflexology), Kids Club, Ballroom, restaurant* dan *meeting room*.

UIN

**Hotel Tentrem Jakarta memiliki 4 outlet restoran dan 2 outlet Lounge:**



**Gambar 2. 5 2 Restoran di Hotel Tentrem Jakarta**

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta, 2026

### **1. Kayu Manis**



**Gambar 2. 6 Makanan yang Disediakan Restoran Kayu Manis**

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta, 2026

Restoran Kayu Manis di Hotel Tentrem Jakarta menghadirkan pengalaman

kuliner yang menampilkan kekayaan rempah-rempah Nusantara. Dengan konsep yang berakar pada cita rasa autentik Indonesia, restoran ini menawarkan berbagai hidangan khas dari berbagai daerah, mengutamakan bahan-bahan berkualitas dan bumbu tradisional yang kaya rasa. Restoran ini beroperasi setiap hari mulai pukul 06.30 hingga 15.00, melayani sarapan dan makan siang bagi para tamu hotel maupun pengunjung. Dengan pilihan menu yang bervariasi, mulai dari soto, rendang, hingga berbagai hidangan berbasis ikan dan daging khas Nusantara.

## 2. Canella



**Gambar 2. 7 Restoran Canella**

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta, 2026

Canella adalah restoran dengan konsep Italian *fine dining* yang buka dari pukul 18.00 hingga 22.00. Restoran ini menawarkan berbagai hidangan klasik, seperti pasta buatan sendiri, pizza bergaya Neapolitan dengan *sourdough*, serta menu berbahan musiman yang diperkaya dengan rempah-rempah pilihan. Restoran Canella berada di lantai 6 dan berdekatan dengan restoran Kayu Manis. Canella ini cocok untuk makan bersama pasangan ataupun keluarga.

### 3. Lin



**Gambar 2. 8 Restoran Lin**

Sumber :Hotel Tentrem Jakarta, 2026

Restaurant Lin di Hotel Tentrem Jakarta merupakan destinasi kuliner yang menyajikan hidangan khas *Chinese food* dengan cita rasa autentik. Berlokasi di lantai 2, restoran ini menawarkan suasana elegan dan nyaman yang cocok untuk santap siang maupun makan malam. Dengan kapasitas 142 kursi. Restoran ini hanya buka pada jam tertentu, yaitu saat makan siang dari pukul 11.00 hingga 15.00 dan makan malam dari pukul 18.00 hingga 22.00.

#### 4. Populico



**Gambar 2. 9 Cafe Populico**

Sumber :Hotel Tentrem Jakarta, 2026

Populico merupakan bistro populer di Hotel Tentrem Jakarta yang menghadirkan konsep *al fresco* dengan suasana yang hangat dan nyaman. Populico ini terbuka untuk umum dan bahkan cocok untuk *customer* yang mencari *cafe* yang nyaman untuk WFC (*Work from Cafe*) Berlokasi di lantai 1, restoran ini memiliki kapasitas 102 kursi dan buka setiap hari dari pukul 07.00 hingga 22.00.



TIRTA LOUNGE



AKASA EXECUTIVE LOUNGE

**Gambar 2. 10 Lounge di Hotel Tentrem Jakarta**

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta, 2026

## 5. Tirta Lounge

Tirta Lounge, yang terletak di lantai 6 Hotel Tentrem Jakarta, berdekatan dengan restoran Kayu Manis dan area resepsionis, menawarkan suasana yang nyaman dan elegan untuk bersantai. Lounge ini dapat diakses oleh semua tamu hotel. Tirta Lounge ini sangat cocok untuk customer yang sedang menunggu tamu, atau receptionist. Tirta Lounge ini menyediakan makanan ringan atau dessert. Dessert yang disajikan di tirta lounge sangatlah beragam seperti carrot cheese cake, blueberry cheese cake, chocolate mousse, dan sebagainya.

## 6. Akasa Lounge

Akasa Executive Lounge berada di lantai 20 dan hanya dapat diakses oleh tamu yang menginap di kamar suite ke atas. Lounge eksklusif ini menawarkan pengalaman bersantai yang lebih privat dan mewah, dengan layanan premium dan suasana yang tenang. Akasa ini tidak terbuka untuk umum atau tidak semua orang mendapatkan akses ke Akasa Lounge. Hanya customer yang menginap dengan kamar suites hingga presidential suites yang mendapatkan akses Akasa Lounge.

## 7. Kamar Dan Fasilitas Hotel

Berikut merupakan tipe kamar yang ada di Hotel Tentrem Jakarta :

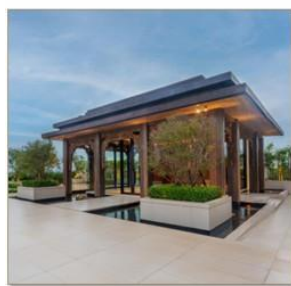
**Tabel 2. 1 Tipe Kamar Hotel Tentrem Jakarta**

<i>Room Code</i>	<i>Description</i>	<i>Size ( SQM)</i>	<i>Number Of Rooms</i>	<i>Remarks</i>
DLKN	<i>Deluxe King</i>	40	40	<i>1 Difable</i>
DLTN	<i>Deluxe Twin</i>	40	78	

PRKN	<i>Premiere King</i>	40	7	
PRTN	<i>Premire Twin</i>	40	7	
PCKN	<i>Premiere Corner King</i>	50	28	
EXKN	<i>Executive King</i>	40	2	
EXTN	<i>Executive Twin</i>	40	20	
JSKN	<i>Junior Suite</i>	60	11	
KSEN	<i>Kusuma Suite</i>	74	2	
WSBN	<i>Wijaya Suite with Balcony</i>	74	4	
PSBN	<i>Prambanan Suite ( 1 WSBN + 1 EXTN )</i>	114	0	
BSBN	<i>Borobudur Suite ( 1 WSBN + 1 JSKN )</i>	134	0	<i>Component Room</i>
PSEN	<i>Presidential Suite</i>	240	1	<i>Component Room</i>
Total Rooms	200			

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta, 2026

Hotel Tentrem Jakarta menawarkan berbagai fasilitas premium yang dirancang untuk *memberikan* kenyamanan dan kemewahan bagi para tamunya. Dengan total 200 kamar yang terdiri dari berbagai tipe, mulai dari *Deluxe* hingga *Presidential Suite*, hotel ini memastikan setiap tamu mendapatkan pengalaman menginap yang eksklusif. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas modern dan desain elegan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan mewah. Selain itu, tersedia berbagai tempat bersantap (*F&B Venues*), serta *lounge*.



AMERTA HALL, 5<sup>th</sup> floor



TENTREM BALLROOM, 2<sup>nd</sup> floor



MEETING ROOM AREA, 3<sup>rd</sup> floor



ARUNA KIDS PLAYGROUND, 5<sup>th</sup> floor



GAHARU SPA, 5<sup>th</sup> floor



GAHARU LIFESTYLE, 5<sup>th</sup> floor



HOTEL LOBBY, 6<sup>th</sup> floor



SWIMMING POOL, 5<sup>th</sup> floor



HOTEL DROP OFF LOBBY, 1<sup>st</sup> floor

**Gambar 2. 11 Fasilitas Hotel Tentrem Jakarta**

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta, 2026

Hotel Tentrem Jakarta memiliki fasilitas yang lengkap, termasuk 11 ruang pertemuan (*meeting rooms*) dengan luas antara 47 hingga 79 meter persegi serta ketinggian 3 meter. Tersedia juga Amerta Hall yang memiliki luas 88 meter persegi dengan kapasitas hingga 80 orang dalam *format standing*. *Ballroom* utama hotel ini memiliki luas 1.014 meter persegi dengan ketinggian 7 meter, mampu menampung hingga 800 orang dalam *format teater*. Dengan fasilitas ruang pertemuan yang modern dan berkelas, hotel ini sangat cocok untuk berbagai acara seperti seminar, konferensi, pernikahan, dan pertemuan bisnis. Selain fasilitas kamar dan ruang acara, Hotel Tentrem Jakarta juga menyediakan berbagai sarana hiburan dan layanan tambahan untuk menunjang kenyamanan tamunya. *Aruna Kids Playground* menjadi tempat bermain yang aman dan menyenangkan bagi anak-anak, dan *Sukma Florist*.

### **2.1.1 Visi Perusahaan**

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

### **2.1.2 Misi Perusahaan**

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

### **2.1.3 Core Value Perusahaan**

#### **2.1.3.1 Trustworthy**

(Dapat dipercaya) Nilai *trustworthy* menunjukkan bahwa setiap individu di lingkungan kerja harus mampu menjaga integritas, konsistensi, dan komitmen terhadap tanggung jawab yang diberikan. Menjadi dapat dipercaya berarti menepati janji, jujur dalam setiap tindakan, serta

membangun kepercayaan jangka panjang dengan rekan kerja, atasan, dan tamu hotel.

#### **2.1.3.2 *Exceed Expectation* (Melampaui Pengharapan)**

*Exceed Expectation* merupakan semangat untuk selalu memberikan lebih dari yang diharapkan, baik kepada tamu maupun sesama karyawan. Melampaui

pengharapan berarti tidak hanya menyelesaikan tugas dengan baik, tetapi juga memberikan nilai tambah dan pengalaman yang tak terlupakan (*Good Experience*).

#### **2.1.3.3 *Nurture our People* (Memperhatikan Karyawan Kami)**

*Nurture our people* adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan kesejahteraan karyawan. Nilai ini menekankan pentingnya pelatihan, bimbingan, pengembangan karier, serta perhatian terhadap kebutuhan dan keseimbangan hidup karyawan.

#### **2.1.3.4 *Teamwork* (Bekerja dalam Tim)**

Nilai ini menekankan pentingnya kolaborasi, komunikasi terbuka, dan rasa saling membantu antar anggota tim. Dengan bekerja bersama, seluruh departemen dapat beroperasi selaras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

#### **2.1.3.5 *Respect Each Other* (Saling Menghormati)**

Saling menghormati mengajarkan pentingnya menghargai perbedaan, baik dalam latar belakang, pendapat, maupun peran kerja. Dengan menjunjung tinggi sikap saling menghormati, hotel dapat membangun budaya kerja yang positif dan produktif.

#### **2.1.3.6 *Entrepreneurial Spirit* (Semangat Kewirausahaan)**

Semangat kewirausahaan berarti mendorong setiap individu untuk berpikir seperti pemilik, mengambil inisiatif, dan mencari cara-cara

kreatif untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi kerja.

#### **2.1.3.7 *Mindfulness* |(Sadar dalam Bertindak)**

Sikap *mindfulness* mengajak setiap karyawan untuk bertindak secara sadar, penuh perhatian, dan bertanggung jawab atas setiap keputusan

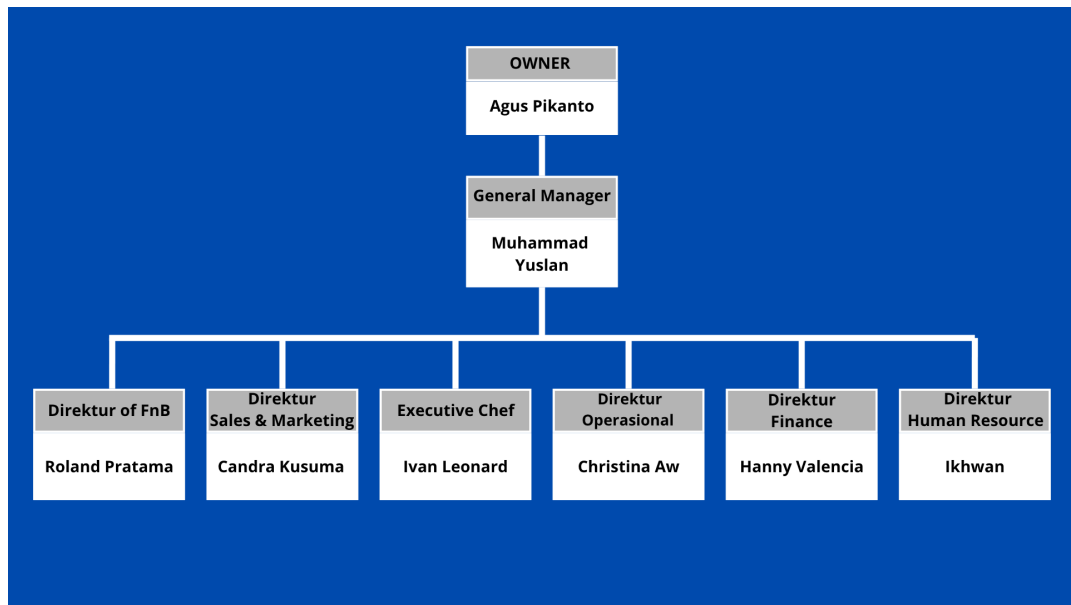
atau pelayanan yang diberikan.

#### **2.1.4 Informasi Perusahaan**

1. Nama Perusahaan : Hotel Tentrem Jakarta
2. Alamat Perusahaan :Jl. Alam Sutera Boulevard No.11, Pakulonan, Kec. Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, Banten 15325
3. Nomor Telepon : (021) 50872300
4. Website : <https://www.hoteltentrem.com/>
5. Instagram : [@hoteltentrem.jakarta](#)

UMMN

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

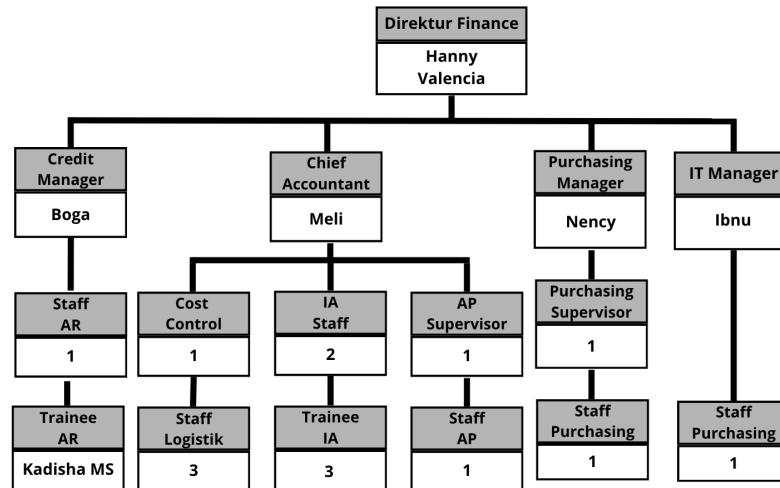


**Gambar 2. 12 Struktur Organisasi Perusahaan**

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta, 2026

UMMN

## 2.2.1 Divisi Finance



**Gambar 2. 13 Struktur Divisi Finance**

Sumber : Hotel Tentrem Jakarta

Divisi *Finance* di Hotel Tentrem Jakarta ini dipimpin oleh *Director of Finance* (DOF), yang mengawasi operasional keuangan dan memastikan kepatuhan terhadap standar akuntansi serta kebijakan perusahaan. Di bawah DOF, terdapat *Finance & Accounting Team* (FAT) *Assistant Manager*, *Purchasing Manager*, *IT Manager*, *Chief Accountant* (CA), dan *Credit Manager* yang bertugas membantu dalam penyusunan laporan keuangan serta mengkoordinasikan berbagai aspek operasional keuangan. Tim ini bekerja sama dengan *Accounts Payable* (AP) *Supervisor*, *Accounts Receivable* (AR) *Supervisor*, *Income auditor*, dan *General Cashier*, yang masing-masing memiliki peran khusus dalam mengelola transaksi harian serta memastikan kelancaran arus kas hotel.

Lalu, *Cost Controller* bertugas untuk memantau pengeluaran dan memastikan efisiensi biaya dalam operasional hotel. Tim ini bekerja sama dengan *Purchasing Manager* serta *Purchasing Staff* dalam proses pengadaan

barang dan jasa yang dibutuhkan hotel, memastikan bahwa semua pembelian sesuai dengan anggaran dan standar kualitas yang telah ditetapkan. *Store & Receiving Officer* juga berperan penting dalam mencatat serta mengelola stok barang yang masuk dan keluar.

## **2.3 Kajian Teori**

### **2.3.1 Account Receivable**

Accounts receivable (piutang usaha) adalah tagihan perusahaan kepada pelanggan yang timbul akibat penjualan barang atau jasa secara kredit dan diharapkan dapat ditagih dalam periode tertentu sehingga menjadi salah satu komponen aset lancar perusahaan. (Kieso, Weygandt, & Warfield, 2023). Account Receivable (AR) dalam industri perhotelan mencakup seluruh proses penagihan kredit, mulai dari penerbitan invoice hingga penagihan dan posting pembayaran. Dalam ekosistem digital menunjukkan bahwa sistem AR yang terintegrasi secara real-time dengan sistem reservasi dan EDC bank dapat mempercepat proses pencocokan bank dan meningkatkan cash flow harian (Tohanean et al., 2022). Mereka menegaskan bahwa digitalisasi AR juga membuka peluang untuk notifikasi otomatis dan sistem follow-up pembayaran yang memperkecil resiko keterlambatan atau piutang macet, sehingga memberikan kontribusi nyata terhadap stabilitas keuangan hotel.

### **2.3.2 Revenue**

Revenue management merupakan upaya menjual produk yang tepat kepada pelanggan yang tepat, pada waktu yang tepat, dengan harga yang tepat untuk memaksimalkan pendapatan hotel. Sheryl E. Kimes (1989; 2004), penelitian tentang revenue management dalam industri hotel. Revenue dalam industri perhotelan terkait erat dengan strategi revenue management dan penggunaan metrik seperti RevPAR (Revenue per Available Room). Implementasi revenue room berdampak signifikan terhadap profitabilitas hotel, selama harga disesuaikan berdasarkan

segmen pelanggan, ketersediaan kamar, dan momen permintaan tinggi (Cetin et al., 2020).

### **2.3.3 Hotel**

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial (Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 94/HK.103/MPPT-87). Secara umum, perhotelan adalah industri jasa yang sangat terstruktur dengan inventaris terbatas (kamar) dan permintaan yang sangat fluktuatif. Revenue management dan dynamic pricing memainkan peran penting dalam memaksimalkan pemanfaatan aset melalui penyesuaian harga berdasarkan faktor waktu, segmen, dan event lokal. faktor organisasi seperti ukuran hotel, afiliasi rantai, dan strategi ekspansi secara signifikan mempengaruhi kinerja operasional (Mulet-Forteza et al., 2024). Properti milik (owned) menunjukkan RevPAR yang tinggi namun beban biaya investasi lebih besar, sementara model manajemen/franchise menawarkan efisiensi modal lebih tinggi. Keputusan tersebut berdampak langsung pada strategi manajemen revenue jangka panjang dan struktur biaya operasional hotel.

UMMN