

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Profil dan Sejarah Perusahaan

Herloom Serviced Residence BSD merupakan perusahaan yang bergerak di bidang hospitality dengan konsep serviced residence berstandar hotel bintang empat yang berlokasi di kawasan BSD City, Tangerang Selatan. Hotel ini mulai *soft opening* pada tanggal 18 Maret 2018 dan Grand Opening pada tanggal 13 Oktober 2023.



**Gambar 2. 1 Logo Herloom Hotel and Residence BSD**

Sumber: <https://www.instagram.com/herloombsd/>

Herloom *Serviced Residence* BSD mengusung konsep *Serviced Residence* dengan standar hotel bintang empat dan juga *pet friendly* pertama di BSD, Tangerang. Herloom memiliki jumlah kamar dengan total 138 kamar yang tersebar di 30 lantai. Hotel ini juga menyatu dengan bagian Mall Carstenz.

##### 2.1.1 Profil Perusahaan

Herloom Serviced Residence memiliki kantor yang terletak di Jl. Jendral Sudirman No.1 Cihuni Kec. Pagedangan, Kab. Tangerang, Banten. Herloom di dirikan dan dikelola oleh JHL *Group* melalui manajemen JHL *Collections* dengan Venny Hermawan Lo sebagai *Chief Excecutive Officer*.

Herloom memiliki logo sebagai identitas perusahaan dengan warna biru tua dan kuning tua, selain itu Herloom memiliki tagline “*Welcome Home*” dengan arti bahwa Herloom berkomitmen dalam menghadirkan pengalaman menginap di hotel seperti berada di rumah sendiri.

Tagline “*Welcome Home*” ini diwujudkan melalui fasilitas-fasilitas yang ditawarkan berupa hunian kamar bergaya *serviced residence* yang dilengkapi dengan ruang keluarga, dapur kecil, dan mesin cuci serta hotel ini juga merupakan salah satu hotel di BSD yang menerapkan kebijakan *pet friendly* bagi penghuninya. Herloom memiliki jumlah kamar sebanyak 138 kamar dengan 5 tipe kamar. Untuk tipe kamar standar ada *Studio Deluxe*, jika membutuhkan ruang yang lebih luas dan lega, *One Bedroom Deluxe* menawarkan area ruang tamu secara terpisah, dapur kecil dan mesin cuci. Kemudian untuk tipe tertingginya yaitu *Two Bedroom Executive* dan *Two Bedroom Suites* yang memiliki dua kamar tidur, khusus untuk *Two Bedroom Suites* dilengkapi dengan fasilitas *bathtub* pribadi.

Herloom memiliki visi dan misi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan antara lain:

1. Visi yaitu “*We aspire to be the pioneer of serviced residence with high quality hospitality service and memorable experience.*”
2. Misi yaitu “*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.*”

Tidak hanya itu, Herloom juga menerapkan lima filosofi yang berasal dari Jerry Hermawan Lo selaku *Co-Founder* dari *JHL Group* yang dinamakan Pancakrida. Panca berarti lima sedangkan Krida berarti aksi atau tindakan, jadi Pancakrida berarti lima tindakan yang dipercaya *Co-Founder* untuk mencapai kesuksesan, lima tindakan itu antara lain:

1. Kesempatan yaitu: Kesempatan bukan sekedar keberuntungan, melainkan ruang yang tercipta karena kesiapan, keberanian, dan sikap terbuka terhadap tantangan baru.
2. Kerja keras yaitu: Kerja keras melibatkan disiplin, ketekunan, dan energi yang dicurahkan tanpa banyak keluhan. Ini adalah fondasi karakter tangguh yang tetap bergerak maju bahkan saat proses terasa berat.
3. Kerja cerdas yaitu: Kerja cerdas bukan tentang siapa yang paling sibuk, melainkan tentang bekerja dengan arah dan cara yang tepat.
4. Kerja tuntas yaitu: Sikap profesional dalam menyelesaikan setiap pekerjaan secara menyeluruh tanpa menunda dan tanpa meninggalkan celah.
5. Loyalitas yaitu: Sikap menjunjung tinggi komitmen, kehormatan, dan kontribusi terhadap organisasi atau tim.

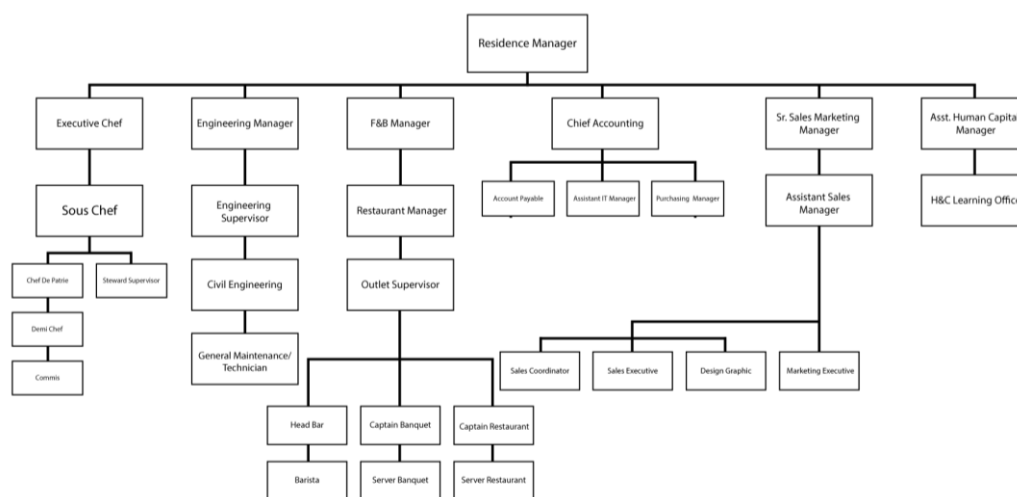
### **2.1.2 Sejarah Perusahaan**

Herloom BSD berdiri pada tahun 2023 dan resmi beroperasi pada 13 Oktober 2023. Herloom berlokasi di *Tower Edelweis (Tower A), Carstenz Mall & Residence*, Pagedangan, Tangerang. Nama Herloom berasal dari bahasa Inggris *Heirloom* yang berarti warisan. CEO dari perusahaan ini adalah Venny Hermawan Lo, anak kandung dari Founder JHL Group yang bernama Jerry Hermawan Lo.

Herloom merupakan salah satu anak usaha di bawah naungan JHL Group, dengan pengelolaan manajemen yang ditangani langsung oleh JHL Collections. Herloom dikenal sebagai pelopor konsep hunian *serviced residence pet friendly* pertama di kawasan BSD, dengan jumlah 138 kamar. Herloom menawarkan pengalaman menginap dengan fasilitas seperti berada di apartemen dan hotel.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Herloom memiliki struktur organisasi perusahaan guna mendukung kelancaran seluruh kegiatan operasional hotel. Dalam struktur organisasi perusahaan Herloom, terdapat banyak divisi ataupun departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing agar dapat memastikan operasional hotel berjalan dengan lancar. Terdapat beberapa posisi-posisi yang bisa dilihat pada gambar bagan di bawah ini.



**Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan**

Sumber: Dokumentasi Perusahaan (2026)

Dalam struktur hotel Herloom ini berada dibawah naungan seorang *Residence Manager* yang berperan dalam memimpin, mengatur, dan mengawasi semua kegiatan operasional hotel, restoran, kamar, kantor dan sebagainya yang berkaitan dengan kepentingan hotel Herloom. Ada dua posisi yang secara langsung berada di bawah *Residence Manager* dan langsung melapor kepada *Residence Manager* yaitu *General Admin* dan *Revenue Analyst*. Terdapat beberapa departemen yang memiliki tugasnya masing-masing agar operasional hotel dapat berjalan dengan lancar antara lain:

1. **Front Office:** Departemen ini merupakan bagian yang menangani tamu secara langsung mulai dari urusan *check-in* dan *check-out* serta akomodasi kamar tamu. Departemen ini dipimpin secara langsung oleh

*Front Office Manager* serta beranggotakan *Front Desk Supervisor*, *Front Desk Agent*, dan *Resevation Agent*.

2. **Food and Beverage Product:** Departemen ini merupakan bagian yang menangani perihal menu makanan-makanan di restoran hotel yaitu *Arooma Asian Bistro*. Departemen ini dipimpin oleh Executive Chef serta beranggotakan Sous Chef dan sebagainya.
3. **Food and Beverage Service:** Departemen ini merupakan bagian yang menangani perihal operasional di restoran hotel, mulai dari operasional bar, banquet, hingga melayani kedatangan tamu. Departemen ini dipimpin oleh FB Manager serta beranggotakan Supervisor, Head Bar, Captain Restaurant, Server Banquet, dan Bartender.
4. **Housekeeping:** Departemen ini merupakan bagian yang mengurus semua operasional hotel dalam sehari-hari, mulai dari memastikan kebersihan kamar, persiapan kamar baru untuk tamu yang akan menginap dan sebagainya. Departemen ini dipimpin oleh Housekeeping Manager serta beranggotakan Supervisor, Housekeeping Admin, Room Attendant, dan Public Area Attendant.
5. **Engineering:** Departemen ini merupakan bagian yang mengurus dan mengelola perawatan serta memperbaiki fasilitas hotel jika, ada bagian yang rusak. Peran departemen ini sangat penting dalam menangani fasilitas-fasilitas seperti gym, kolam renang, dan sauna. Departemen ini dipimpin oleh Engineering Manager, Supervisor dan teknisi lainnya.

Juga terdapat departemen *back office* yang bertugas dalam mengelola manajemen serta sistem hotel agar suatu hotel bisa berjalan lancar tanpa harus bertemu dengan tamu. Departemen *back office* antara lain yaitu:

1. **Sales & Marketing:** Departemen ini merupakan bagian yang mengurus strategi pemasaran guna meningkatkan penjualan kamar hotel dan memperluas jangkauan pasar hotel. Pada departemen ini Sales dan Marketing menjadi satu departemen. Departemen ini dipimpin oleh *Assistant Director of Sales* dan *Assistant Sales Manager* serta terdiri

dari *Sales Coordinator*, *Sales Executive*, *Marketing Executive* dan Desain Grafis.

2. **Finance & Accounting:** Departemen ini merupakan bagian yang mengurus pengelolaan keuangan hotel dan pembelian barang kebutuhan operasional hotel. Departemen ini dipimpin oleh *Chief Accounting* serta *Assistant Purchasing Manager*, *Cost Controller*, dan *Income Audit*.
3. **Human Resources:** Departemen ini merupakan bagian yang mengurus proses rekrutmen, pelatihan, dan mengelola karyawan agar staff dapat bekerja sesuai SOP yang sudah ditetapkan dan sesuai dengan standar dari hotel. Departemen ini dipimpin oleh *Human Resources Manager*, serta *HC & Learning Officer* dan *Security* yang masuk dalam divisi *Human Capital* dan bertugas dalam menjaga keamanan hotel.

## 2.3 Portofolio Perusahaan

Sebagai hotel berstandar bintang empat yang memiliki tagline “Welcome home”, tentunya Herloom memiliki identitas visual yang konsisten pada desain-desainnya. Herloom aktif menyelenggarakan berbagai kegiatan promosi dan event serta momen pada hari-hari besar seperti perayaan musiman dan sebagainya. Setiap promosi atau event tersebut selalu didukung dengan pembuatan konten visual berupa desain poster ucapan selamat, *feeds* Instagram, *Instagram Story*, dan lainnya. Desain yang dirancang sesuai dengan *brand guidelines* yang telah disediakan dari Herloom sendiri.

### 2.3.1 Hari Paskah (Easter Egg)

Pada peringatan Hari Paskah, Herloom membuat postingan *feeds carousel* dan *story Instagram*, serta voucher spesial Hari Paskah. Gaya desain pada postingan *feeds carousel* dan *story Instagram* menggunakan konsep telur paskah dan menggunakan warna-warna hangat untuk merepresntasikan tema “Paskah”.



**Gambar 2. 3 Konten Visual Hari Paskah**

Sumber: Instagram Perusahaan (2026)

Pada postingan-postingan tersebut berisikan gambar-gambar dokumentasi kegiatan apa saja yang saat didapatkan saat menginap di Herloom. Pada akhir postingan *Carousel* juga terdapat informasi mengenai promo harga yang berlaku di hotel Herloom.

### 2.3.2 Lebaran dan Idul Fitri

Pada peringatan Hari Paskah, Herloom membuat postingan *feeds carousel* dan *story Instagram*, serta *video teaser* cerita pendek. Gaya desain pada postingan *feeds carousel* dan *story Instagram* menggunakan konsep minimalis dan elegan sesuai cirikhas dari identitas visual Herloom.



**Gambar 2. 4 Konten Visual Hari Lebaran dan Idul Fitri**

Sumber: Instagram Perusahaan (2026)

Video teaser mengusung konsep *storytelling* mengenai kisah pemuda bernama Akmal yang jauh merantau ke kota untuk bekerja demi keluarga tercinta, di bawakan dengan cinematik dan konsep yang sederhana. Tidak hanya itu konten visual pada *feeds* juga berisikan fotografi-fotografi sajian makanan menu *iftar* dari restoran hotel Arooma.

### 2.3.3 Event Paw Expo 2026

Pada *event* Paw Expo 2026 yang diadakan NICE yang berlokasi di PIK 2, Herloom ikut berpartisipasi dalam Expo itu dengan ikut membuka *booth tenant*. Gaya desain pada postingan *feeds carousel* dan *story Instagram* tetap menggunakan konsep minimalis dan elegan sesuai ciri khas *brand guidelines* yang sudah ditetapkan dari Herloom.



**Gambar 2. 5 Konten Visual Paw Expo 2026**  
Sumber: Dokumentasi Perusahaan (2026)

Pada konsep visual menampilkan fotografi dan desain grafis, informasi harga setiap tipe kamar yang dimiliki Herloom disertai dengan supergrafis Herloom dan warna brand yaitu biru *navy* gelap yang memberikan kesan minimalis, elegan, dan profesional.