

BAB II

GAMBARAN UMUM FOUR SEASONS JAKARTA

2.1 Profil Hotel Four Seasons

Four Seasons pertama kali dibuka oleh seorang usahawan bernama Isadore Sharp di Toronto, Kanada pada tahun 1960. Kemudian pada tahun 1970 dia membuka hotel ketiganya, dan merupakan yang pertama di Eropa yaitu The Inn on the Park yang sekarang lebih dikenal dengan nama Four Seasons Hotel London. Setelah sukses dengan Four Seasons London, Four Seasons terus melebarkan sayapnya ke seluruh pelosok dunia dengan 4 mengembangkan berbagai jenis pelayanan yang tidak dimiliki oleh hotel lain. Sebagai suatu perusahaan yang berkembang, Four Seasons merupakan salah satu hotel yang pertama di kawasan Amerika Utara yang memperkenalkan standar bath amenities, terry-cloth robes, hairdryers, dan dua line telephone di kamar tamu dan di kamar mandi. Di wilayah Indonesia Four Seasons memilih untuk mengoperasikan hotel di Jakarta dan Bali. Four Seasons Hotel Jakarta didirikan ditahun 2016 yang berlokasi di daerah Jakarta Selatan dengan konsep Hotel Bisnis. Hadir dengan wajah baru, hotel yang megah dan mewah ini dirancang oleh desainer terkenal asal New York, Alexandra Champalimaud, anggota dari Interior Design Hall of Fame.

Dalam kegiatan operasionalnya Four Seasons Hotel Jakarta menyediakan berbagai jenis fasilitas, diantaranya:

A. Akomodasi

- **Executive Suite**

Executive Suite memiliki jendela besar dari dinding ke dinding dengan pemandangan perumahan, serta ruang tamu terpisah dengan kursi malas, kursi berlengan, meja samping, soundbar, dan meja kerja dengan stasiun pengisian daya. Terdapat TV LCD 48 inci di kamar tidur dan ruang tamu. Executive Suite memiliki total 49 kamar dengan luas 62 m² dan berada di lantai 6 – 19.

- **Deluxe Suite**

Deluxe Suite memiliki jendela besar dari dinding ke dinding dengan pemandangan panorama kota, serta ruang tamu terpisah dengan kursi malas, kursi berlengan, meja samping, soundbar, dan meja kerja dengan stasiun pengisian daya. Deluxe Suite memiliki 47 kamar dengan 62 m² dan berada di lantai 6 – 19

- **Premiere Suite**

Langit-langit tinggi dan jendela dari dinding ke dinding di suite pribadi menambah cahaya ke ruang yang sudah glamor dan fungsional. Premiere Suite Memiliki 26 kamar dengan luas 68m² dan berada di lantai 6 -19.

- **Ambassador Suite**

Cerah, lapang, dan sangat luas, suite di lantai 19 ini sangat cocok untuk mereka yang mencari tempat hiburan. Ambassador suite hanya terdapat 1 kamar dengan luas 195m² yang berada di lantai 19. View yang bisa dilihat dari kamar ini adalah Residential View.

- **Presidential Suite**

Dirancang oleh desainer Alexandra Champalimaud yang berbasis di New York, desain dan dekorasi suite dua kamar tidur ini terinspirasi dari gaya neoklasik. Kemewahan langit-langit daun emas, lampu gantung yang disesuaikan, karya seni yang dikuratori, dan pemandangan panorama cakrawala dari dinding ke dinding dilengkapi dengan fungsionalitas canggih dan fasilitas serta layanan yang terus ditingkatkan, menjadikan ini pengalaman suite terbaik di kota. Presidential Suite hanya terdapat 1 kamar dengan luas 330m² yang berada di lantai 19. View yang

bisa dilihat dari kamar ini adalah City View

B. Fasilitas Hotel

Fasilitas – fasilitas yang disediakan oleh Four Seasons Hotel Jakarta sebagai berikut :

- **Restaurant, Bars and Lounge**

I. Palm Court (All day dining)

Palm Court terletak di lantai 1 dengan kapasitas tempat duduk 84 kursi. Palm Court merupakan tempat dimana tamu bisa menikmati breakfast, lunch, maupun dinner. Tamu dapat menikmati makanan secara buffet atau Ala Carte. Hidangan yang disajikan di Palm Court mulai dari Western, Asia, Italian, Chinese, Indian, Internasional, Pastry dan Bakery yang terbaik.

II. Alto Restaurant and Bar (Italian Restaurant)

Alto Restaurant and Bar terletak di lantai 20, memiliki kapasitas duduk 135 orang yaitu: 53 orang di main dining room, 28 orang di semi private room, 12 orang di private room, 10 orang di cigar room, 16 orang di bar, dan 16 orang di balcony.

Alto Restaurant and Bar menyajikan berbagai macam makanan Italia mulai dari antipasti/appetizer, soup, main course, hingga dessert. Restaurant ini menyajikan hidangan tradisional Italia dengan rasa yang sangat lezat dan presentasi yang sangat modern dan indah.

Teras bergaya penthouse dan interior merah tembok melengkapi hidangan Italia tradisional yang lezat yang dibuat oleh Eksekutif Chef Marco Violani di restoran lantai 20.

Alto Restaurant mempunyai Signature Dish yaitu Caprese Campana (Assorted cherry tomato, mozzarella cheese, balsamic, caviar), Stracetti (Homemade free form pasta, porcini mushroom, truffle, parmigiano cheese), dan

Fiorentina (1,3 kg Grilled US Prime T-bone Steak, with side dish mushroom champignon, roasted vegetable, roasted potato, peppercorn Sauce). Setiap hari minggu di Alto Restaurant and Bar menyediakan special menu Brunch.

III. La Patisserie (Cake Shop)

La Patisserie terletak di lantai 1 berdekatan dengan Palm Court dan Nautilus. Sejumlah pilihan permen mungil ditampilkan seperti perhiasan mahal di butik biru-biruan Tiffany adalah kreasi yang diidamkan di Jakarta. La Patisserie juga menyajikan berbagai macam roti yang fresh dan cake yang enak dengan presentasi yang unik.

IV. Nautilus Bar

Nautilus Bar terletak di lantai 1. Nautilus bepenampilan menggoda dan terpencil, bar bergaya Eropa di lantai dasar ini adalah tempat yang intim untuk menikmati cocktail, whisky single-malt artisanal dan piring kecil berisi snack yang ideal untuk berbagi dengan teman-teman.

V. Dolcetto (coffee Shop)

Dolcetto terletak di lantai 1. Dolcetto menawarkan sederetan makanan sehat dan memanjakan, semua disiapkan oleh tim kuliner Four Seasons. Sementara itu, teh spesial buatan tangan barista Illy coffees dan TWG teas sangat cocok untuk mengawali hari.

Dolcetto dapat memberikan solusi katering yang sederhana dan mudah untuk para pekerja kantoran. Kue dan kopi untuk menemani meeting di pagi hari, sandwich dan salad untuk menemani rapat menjelang jam makan siang, atau suguhan manis dan Illy brew untuk meeting penting di sore hari.

VI. Pool Bar

Pool Bar terletak di Lantai 5. Pool Bar adalah tempat untuk bersantai, mengobrol dengan tamu lain dan menikmati sinar matahari Indonesia. Bersantai di kolam renang bergaya resort dengan cocktail dingin yang menyegarkan. Pool Bar menyajikan berbagai cocktail eksotis, makanan ringan dan complimentary air es, buah beku, dan iced treats

VII. The Library

Ini adalah tempat di mana cerita dikatakan. Banquet tersembunyi, booth tertutup dan kursi lounge besar menciptakan tempat nyaman dan private bagi tamu untuk berbincang – bincang dengan teman maupun pasangan.

- **Recreation facilities**

VIII. The Spa at Four Seasons Hotel Jakarta

Four Seasons Hotel Jakarta mempunyai spa yang menyediakan perawatan dari ujung kepala sampai ujung kaki yang didukung dengan desain interior dan suasana spa yang bisa membuat tamu sangat merasa nyaman dan relax.

IX. Fitness Centre

Anak-anak bisa bermain-main, bergaya, dan berbeda dengan tempat lain di Jakarta, kolam renang bergaya resort Four Seasons adalah tempat yang cocok untuk bersantai, berjemur di bawah sinar matahari dan Berlokasi di lantai 5 Four Seasons Hotel Jakarta. Semua tamu dapat menikmati fasilitas fitness dengan alat-alat yang excellent. Sebuah pusat kebugaran canggih yang lengkap memiliki peralatan olahraga berteknologi tinggi terbaru, studio olahragamulti-guna.

- **Fitness Facility**

- Weighing Training Equipment
- Cardiovascular equipment
- Outdoor fitness classes

- Complimentary coffee, tea and healthy water infusion
- Complimentary fruit

X. Pool

Swimming Pool terletak di lantai 5 dekat dengan The Spa, di luar ruangan. Ukuran kolam 5,4 m x 27,2 m. Dengan kursi malas di samping kolam renang dan tempat tidur gantung, tamu dan membuat tamu lupa bahwa dia masih berada di tengah-tengah Ibu Kota Jakarta.

XI. Grand Ballroom

Grand Ballroom terletak di lantai 5 dengan luas 701 m². Grand Ballroom yang elegan, dengan serambi besar yang diterangi matahari, sangat ideal untuk pertemuan bisnis eksklusif, peluncuran produk kelas atas, atau pertemuan kelas atas, juga bisa digunakan untuk menyelenggarakan suatu resepsi pernikahan yang megah dan mewah. Jendela besar menghadap ke Teras Taman pribadi ballroom. Grand Ballroom ini berkapasitas untuk 1.300 – 1.500

orang. Grand Ballroom bisa di jadikan dua ruang meeting yaitu menjadi Ballroom 1 dan Ballroom 2

XII. Salon 1

Salon 1 merupakan ruang meeting dengan interior yang sangat mewah dengan konsep Queen, Berada di lantai 2 dengan luas 35 m²

XIII. Salon 2

Salon 2 merupakan ruang meeting dengan interior yang sangat mewah dengan konsep King, berada di lantai 2 dengan luas 35 m² berkapasitas untuk 9 orang. Ruang meeting ini sudah dilengkapi dengan meeting equipment di atas mejanya dan juga LCD Proyektor

XIV. Jumentara Meeting Room

Jumentara terletak di lantai 3 dengan luas 51 m². Jumentara meeting room dapat di set-up dengan bentuk u- shape style, theater style, classroom style, banquet style, maupun hollow square style. Dan bila digunakan untuk meeting biasanya buffet untuk coffee break dan lunch atau dinner di set-up di foyer.

XV. Kirana Meeting Room

Kirana sama seperti Jumentara. Kirana terletak di lantai 3 tepat di depan Jumentara dengan luas 51 m² Kirana dapat di set-up dengan bentuk u-shape style, theater style, classroom style, banquet style, maupun hollow square style. Dan bila digunakan untuk meeting biasanya buffet untuk coffee break dan lunch atau dinner di set-up di foyer.

XVI. Amerta Meeting Room

Amerta terletak di lantai 3 dengan luas 51 m² Amerta adalah ruang meeting yang di set-up dengan boardroom style, maka dari itu Amerta tidak dapat diubah set-up mejanya. Dan bila digunakan untuk meeting biasanya buffet untuk coffee break dan lunch atau dinner buffet di set-up di foyer.

2.2 Visi dan Misi

Four Seasons merupakan suatu perusahaan pariwisata yang sudah terkenal secara global, maka dari itu merka juga mempunyai visi “To be undisputed leader in luxury hospitality” yang bis akita artikan dalam Bahasa Indonesia yaitu “Untuk menjadi pemimpin tak terbantahkan dalam perhotelan mewah” dan untuk mencapai visi tersebut, Four Seasons mempunyai misi, yaitu:

1. Leveraging Technology

-Memajukan teknologi perusahaan mereka untuk mendapatkan pengalaman yang terbaik

2. Growing in New Markets

Perusahaan mereka bertumbuh di tempat yang barudan menarik secara konstan

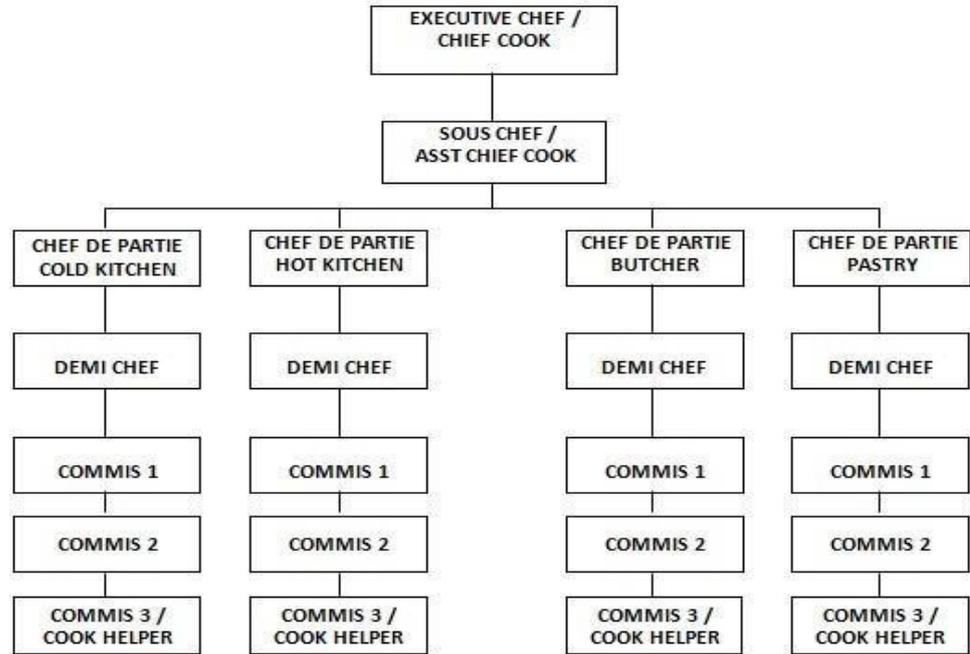
3. Focus on Residential

Four Seasons adalah perusahaan residen mewah terbesar diseluruh dunia

4. Bringing our Brand to Life

Mencari jalan baru untuk mengkomunikasikan danmenyampaikan janji perusahaan mereka

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

Bedasarkan struktur organisasi diatas, setiap department memilikitugas yang berbeda – beda yaitu;

A. Chief Cook (Executive Chef),

Biasa disebut juga Chef De Cuisin atau dipanggil dengan “Chef” saja. Pekerjaan seorang Chef lebih banyak bersifat administrative. Pada Hotel kecil seorang Chef masih dituntut untuk turun tangan mengolah makanan.

Tugas dan tanggung jawab seorang Chef antara lain sebagai berikut :

- Mengelola dapur yang menjadi tanggung jawabnya.
- Menyusun Menu.
- Membuat standard recipe beserta food cost nya.
- Membuat purchase order (bahan-bahan).
- Membuat perkiraan (forecast) yang akan dicapai.
- Memimpin staff dan bawahannya.
- Mengawasi jalannya operasional Kitchen terutama pada saat hotel buka

B. Assistant Chief Cook (Sous Chef), Tugas dan tanggung jawabnya adalah menggantikan kedudukan Chef apabila dia berhalangan atau sedang libur (day off).

C. Chef de Partie

- a. Chef de Partie bertugas mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Mengorganisasi dan membagi tugas pekerjaan pada bawahannya, dan ikut secara langsung atau turun tangan dalam mengolah makanan.

D. Demi Chef, Demi Chef adalah wakil Chef de Partie, tugas dan tanggung jawabnya sama tetapi yang mewakili

E. Cook / Commis, Setiap Chef de Partie dibantu oleh juru masak (Cook/commis) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, jumlahnya tergantung pada volume pekerjaan masing – masing bagian.

F. Commis 1 atau 1st Cook (Senior Cook), Adalah pangkat yang biasanya diberikan kepada seorang Cook yang dianggap mampu untuk mengambil alih tanggung jawab atasannya dan untuk beberapa hal dia diberi wewenang untuk bertindak sebagai “ Chef de Partie /Demi Chef” apa bila yang bersangkutan berhalangan, misalnya sakit, cuti, libur (day off)

G. Commis 2, Commis 3 / Cook Helper, adalah sebagai pelaksana yang bekerja atas perintah atasannya. Kepangkatan mereka dinilai berdasarkan kecakapan / kemampuan dan lamanya bekerja.

2.4 Strategi Bisnis

“Early in the company’s history we decided to focus on redefining luxury as service, and that became our strategic edge,” itulah perkataan Isadore Sharp. Menurut Isadore Sharp, perusahaan mereka berfokuskan kepada layanan yang terbaik, dan untuk memenuhi janji tersebut, dia memanfaatkan yang terbaik dari yang terbaik, mulai dari karyawan yang berdedikasi, berkomitmen dan memberikan layanan yang terbaik. Dan Four Seasons juga mempunyai yang dinamakan The Golden Rule “To treat others as we’d wish to be treated ourselves.” Yang bisa kita artikan “memperlakukan orang lain sebagaimana kita ingin diperlakukan oleh orang lain”

2.5 Aspek Manajemen

2.5.1 Manajemen Produksi

Manajemen produksi makanan yang berada di Four Season ini kebanyakan berada di main kitchen, seperti ada Section Butcher, Pastry dan Cold Kitchen, Dry Store, dll. Contoh cara kerjanya seperti penulis memesan daging tenderloin ke butcher, lalu kebesokan harinya orang yang berada di section butcher akan mengasih daging yang kita pesan di hari kemarin

2.5.2 Manajemen Keuangan

Manajemen keuangan yang berada di Four Seasons semuanya diatur oleh Department Purchasing and Cost Control, tetapi sebelum memesan barang yang dibutuhkan, Sous Chef dari setiap restoran memberikan pesanan mereka kepada Sous Chef yang mengurus bagian Purchasing, lalu memberikannya kepada Executive Chef untuk disetujui atau tidak. Apabila pesanan kita disetujui, Executive Chef akan memberikannya langsung kepada bagian Purchasing and Cost Control

2.5.3 Pemasaran

Untuk pemasaran, Four Seasons melakukan berbagai cara seperti mengadakan event-event, melalui social media dan parainfluencer

2.5.4 Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia yang berada di Four Seasons akan diatur oleh Department People and Culture. Untuk proses rekrutmennya sendiri kita mendapatkan dua kali interview setelah dari pihak People and Culture telah mendapatkan CV dari kita. Untuk interviewnya sendiri yang pertama kita diinterview oleh bagian People and Culture, setelah diterima oleh bagian People and Culture, kita akan mendapatkan interview yang kedua dengan Executive chefnya sendiri apabila kita mau bekerja dibagian Kitchen. Untuk tingkat Pendidikan, Four Seasons lebih mengutamakan S1, untuk pengalaman kerja min. 1 Tahun dibidang yang mereka inginkan, dan gaji mengikuti dari Pendidikan kita dan mendapatkan bonus service