

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sumber: <https://www.pakuwonjati.com/en/properties/35/sheraton-grand-jakarta-gandaria-city>

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel adalah hotel bintang lima di bawah jaringan Sheraton *Hotels & Resorts*, bagian dari Marriott International. Beroperasi sejak 2015, hotel ini terletak di Gandaria City, Jakarta Selatan, dengan akses langsung ke pusat perbelanjaan dan perkantoran. Sebagai destinasi akomodasi premium, Sheraton Grand Jakarta menawarkan kamar dan *suite* dengan desain elegan, restoran berstandar internasional, ruang pertemuan yang luas, pusat kebugaran *modern*, serta kolam renang *outdoor*. Dengan kombinasi kenyamanan dan layanan berkualitas tinggi, hotel ini menjadi pilihan utama bagi tamu bisnis maupun wisatawan yang mencari pengalaman menginap berkelas.

Sebagai bagian dari jaringan Marriott, Sheraton Grand Jakarta terus berinovasi untuk menghadirkan layanan terbaik dengan mengoptimalkan teknologi, pengembangan fasilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan. Transformasi dalam industri perhotelan terus dilakukan agar tetap relevan dengan kebutuhan pasar yang

dinamis. Dengan standar layanan tinggi dan fasilitas eksklusif, hotel ini telah menjadi destinasi utama bagi wisatawan domestik maupun internasional, serta pilihan favorit untuk acara bisnis, pernikahan, dan pertemuan eksklusif di Jakarta.

2.1.1 Visi Perusahaan

Dalam upaya menghadirkan layanan unggul, Sheraton berlandaskan visi untuk menciptakan pengalaman menginap yang hangat, nyaman, dan terhubung dengan baik. Dengan filosofi “*Life is Better When Shared*”, Sheraton berkomitmen menyediakan fasilitas serta layanan terbaik yang mendukung interaksi, kemudahan akses, dan kenyamanan bagi setiap tamu.

2.1.2 Misi Perusahaan

Dalam menjalankan operasionalnya, Sheraton menerapkan misi yang berlandaskan nilai inti “*core values*,” yaitu:

- 1) *Warm*, menghadirkan suasana hangat melalui layanan yang ramah dan penuh perhatian;
- 2) *Connected*, memastikan tamu tetap terhubung dengan mudah melalui fasilitas dan layanan yang mendukung konektivitas;
- 3) *Community*, membangun lingkungan yang mendukung interaksi serta kebersamaan, menciptakan pengalaman menginap yang lebih bermakna.

2.1.3 Informasi Umum Perusahaan

- Nama Perusahaan: Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel
- Alamat Perusahaan: Jl. Sultan Iskandar Muda, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan, Jakarta 12240
- Website Resmi: Website: <https://www.sheratongrandjakarta.co.id/>

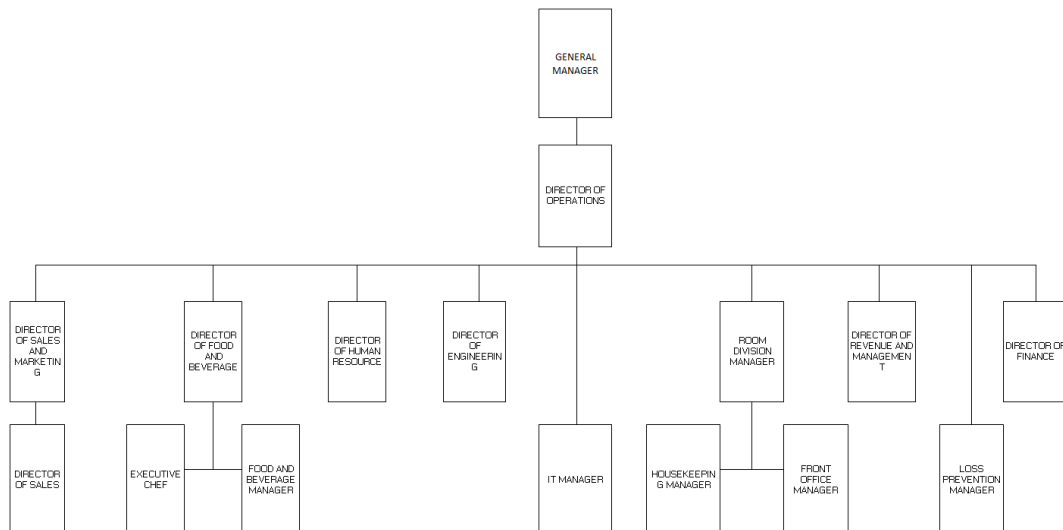
Instagram:

<https://www.instagram.com/sheratonjakarta/>

- Nomor Telepon: Telp: +62 21 8063 0888

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut adalah struktur organisasi perusahaan dari Sheraton Grand Jakarta Gandaria City.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Sheraton Grand Jakarta Gandaria City

Sumber: HRD Sheraton Grand Jakarta

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang berfungsi untuk menggambarkan alur operasional, koordinasi antar departemen, serta tanggung jawab masing-masing posisi dalam perusahaan. Struktur ini membantu memastikan bahwa setiap bagian bekerja secara efektif dalam mencapai tujuan perusahaan. Berikut merupakan penjelasan singkat mengenai struktur organisasi hotel berdasarkan tugas dan perannya.

1) General Manager (GM)

General Manager merupakan posisi tertinggi dalam struktur organisasi hotel yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional dan pencapaian kinerja hotel. Jabatan ini memiliki peran penting dalam mengawasi dan memastikan semua departemen berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Selain itu, *General Manager* juga menjadi penghubung antara manajemen hotel dengan pemilik maupun pihak eksternal lainnya. Di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, posisi *General Manager* diisi oleh individu yang memiliki pengalaman luas di bidang *hospitality*.

2) Director of Operations

Director of Operations bertanggung jawab untuk mengawasi jalannya kegiatan operasional harian hotel secara menyeluruh. Jabatan ini memastikan bahwa seluruh departemen operasional seperti *housekeeping*, *front office*, dan *food & beverage* bekerja secara efisien dan konsisten dengan standar layanan hotel. Selain itu, *Director of Operations* juga membantu *General Manager* dalam pengambilan keputusan strategis terkait operasional. Di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, posisi ini memegang peran kunci dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

3) Director of Sales and Marketing

Director of Sales and Marketing berperan penting dalam mengelola dan mengembangkan strategi penjualan hotel untuk mencapai target pendapatan yang telah ditetapkan. Jabatan ini memimpin tim *sales* dalam menjalin kerja sama dengan klien korporat, agen perjalanan, dan penyelenggara event. Selain itu, *Director of Sales and Marketing* bertanggung jawab untuk mengidentifikasi peluang pasar dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan utama. Di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, posisi ini turut mendukung pertumbuhan bisnis melalui peningkatan tingkat okupansi dan penjualan layanan hotel.

4) *Director of Food and Beverage (FnB)*

a) *Executive Chef*

Executive Chef merupakan sosok yang bertanggung jawab atas seluruh operasional dapur, termasuk perencanaan menu, pengawasan kualitas makanan, serta pengelolaan staf dapur. Jabatan ini memiliki peran penting dalam menjaga standar cita rasa dan presentasi makanan yang disajikan kepada tamu hotel. Selain itu, *Executive Chef* juga memastikan efisiensi penggunaan bahan baku dan penerapan protokol kebersihan sesuai standar hotel. Di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, *Executive Chef* turut berperan dalam menciptakan pengalaman kuliner yang berkesan bagi para tamu.

b) *Food and Beverage Manager*

Food and Beverage Manager bertanggung jawab dalam mengatur seluruh kegiatan operasional yang berkaitan dengan layanan makanan dan minuman di hotel. Posisi ini memastikan kualitas pelayanan dan produk yang diberikan kepada tamu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, *Food and Beverage Manager* juga mengawasi kinerja staf, merancang strategi penjualan, dan mengelola anggaran departemen. Di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, jabatan ini memiliki peran penting dalam mendukung kepuasan tamu melalui pengalaman kuliner yang profesional dan berkualitas.

5) *Director of Human Resource (HRD)*

Director of Human Resources memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola seluruh kegiatan yang berkaitan dengan sumber daya manusia di hotel. Peran ini mencakup proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan karyawan, hingga pengelolaan hubungan kerja. Selain itu, *Director of Human Resources* juga memastikan kebijakan dan prosedur perusahaan dijalankan sesuai regulasi yang berlaku. Di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, posisi ini berperan penting

dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan profesional bagi seluruh karyawan.

6) *Director of Engineering*

Director of Engineering bertanggung jawab atas seluruh operasional teknis dan pemeliharaan fasilitas di hotel. Tugas utamanya meliputi perawatan gedung, sistem kelistrikan, air, pendingin ruangan, serta keamanan teknis lainnya. Posisi ini juga memastikan bahwa seluruh peralatan dan infrastruktur hotel berfungsi dengan optimal dan memenuhi standar keselamatan. Di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, peran ini sangat penting untuk menjaga kenyamanan dan keselamatan tamu maupun karyawan selama berada di area hotel.

7) *Room Division Manager*

a) *Housekeeping Manager*

Housekeeping Manager bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik kamar tamu maupun area publik. Tugasnya meliputi pengawasan tim housekeeping, pengelolaan linen, serta memastikan standar kebersihan sesuai prosedur hotel. Posisi ini juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamu. Di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, *Housekeeping Manager* menjadi salah satu elemen kunci dalam menjaga citra dan kualitas layanan hotel.

b) *Front Office Manager*

Front Office Manager bertugas mengawasi seluruh kegiatan operasional di bagian *front office*, seperti resepsionis, *concierge*, dan layanan pemesanan kamar. Posisi ini memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan proses *check-in* dan *check-out* berjalan lancar serta memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Selain itu, *Front Office Manager* (FOM) juga menangani keluhan tamu dan memastikan kepuasan mereka selama menginap. Di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City

Hotel, peran ini menjadi ujung tombak dalam menciptakan kesan pertama yang positif bagi setiap tamu.

8) *Director of Revenue and Management*

Director of Revenue and Management bertanggung jawab dalam merancang strategi penetapan harga dan mengelola pendapatan hotel secara keseluruhan. Posisi ini menganalisis data pasar, tren pemesanan, serta performa penjualan untuk memaksimalkan pendapatan dari setiap sumber. Selain itu, ia juga bekerja sama dengan departemen lain seperti sales dan marketing untuk memastikan strategi yang diterapkan sejalan dengan target bisnis. Di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, peran ini sangat penting dalam mendukung profitabilitas perusahaan secara berkelanjutan.

9) *Director of Finance*

Director of Finance bertugas mengawasi seluruh aktivitas keuangan hotel agar sesuai dengan kebijakan dan tujuan perusahaan. Tanggung jawabnya mencakup pengelolaan anggaran, penyusunan laporan keuangan, serta pemantauan arus kas. Ia juga berperan penting dalam memastikan kepatuhan terhadap standar akuntansi dan regulasi yang berlaku. Di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, posisi ini memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas dan kesehatan finansial perusahaan.

10) *Loss Prevention Manager*

Loss Prevention Manager bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan keselamatan aset, tamu, serta karyawan hotel. Perannya meliputi pengawasan terhadap sistem keamanan, penyelidikan insiden kehilangan, serta pencegahan potensi risiko yang dapat merugikan operasional hotel. Ia juga memastikan seluruh kebijakan keamanan dijalankan sesuai dengan prosedur standar. Di Sheraton Grand

Jakarta Gandaria City Hotel, posisi ini berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja dan pelayanan yang aman serta terlindungi.

2.3 Tinjauan Pustaka

2.3.1 *Financial Management*

Agus Harjito dan Martono (2020) mengemukakan bahwa *financial management* merupakan seluruh kegiatan dalam perusahaan yang berkaitan dengan upaya memperoleh sumber dana, pemanfaatan dana tersebut, serta pengelolaan aset secara menyeluruh sesuai dengan tujuan perusahaan. Selanjutnya, Sutrisno (2020) menyatakan bahwa *financial management* meliputi aktivitas untuk mendapatkan dana perusahaan dengan biaya yang rendah, serta penggunaannya secara efisien. Adapun menurut Rini Astuti (2022), *financial management* merupakan salah satu bidang yang berfokus pada pemanfaatan modal, dana pinjaman, dan sumber dana lainnya secara efektif dan efisien, serta pengambilan keputusan yang bertujuan untuk meningkatkan keuntungan dan nilai entitas. Berdasarkan ketiga pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *financial management* merupakan fungsi penting dalam perusahaan yang mencakup proses perencanaan, pengelolaan, dan pengambilan keputusan keuangan secara optimal guna mencapai efisiensi penggunaan dana serta peningkatan nilai perusahaan. Adapun tujuan dari *financial management* menurut Kasmir (2020) meliputi:

- 1) Memaksimalkan Nilai Perusahaan

Tujuan ini berkaitan dengan Upaya meningkatkan nilai perusahaan di mata investor, pasar, dan pemegang saham. Semakin tinggi nilai perusahaan, maka semakin besar pula daya tariknya dalam dunia bisnis dan investasi.

- 2) Memaksimalkan Laba

Perusahaan dituntut untuk menghasilkan keuntungan sebesar mungkin dengan tetap memperhatikan efisiensi biaya. Laba yang

optimal dapat menjadi sumber pembiayaan internal sekaligus mencerminkan kinerja keuangan yang baik.

3) Menciptakan Kesejahteraan Bagi *Stakeholder*

Financial management yang efektif turut mempertimbangkan kepentingan para *stakeholder*, seperti karyawan, pemilik, konsumen, dan Masyarakat. Kesejahteraan *stakeholder* penting untuk menciptakan hubungan bisnis yang harmonis dan berkelanjutan.

4) Menciptakan Citra Perusahaan

Pengelolaan keuangan yang profesional, transparan, dan bertanggung jawab akan membentuk citra positif perusahaan. Reputasi yang baik akan mendukung kelancaran operasional dan kemudahan dalam menjalin kerja sama bisnis.

5) Meningkatkan Tanggung Jawab Sosial

Perusahaan juga memiliki tanggung jawab terhadap lingkungan dan masyarakat. Hal ini dapat diwujudkan melalui pengelolaan dampak lingkungan, perlindungan konsumen, serta pemanfaatan laba untuk kegiatan sosial atau reinvestasi yang bermanfaat.

Adapun menurut Nurdiansyah dan Rahman (2019) menyatakan fungsi-fungsi dari *financial management* adalah sebagai berikut.

1) Perencanaan Keuangan dan Anggaran (*Budgeting*)

Proses ini berkaitan dengan bagaimana perusahaan menyusun rencana penggunaan dana untuk berbagai kebutuhan operasional dan strategis. Perencanaan yang tepat akan membantu perusahaan dalam memaksimalkan pendapatan serta menghindari pemborosan anggaran pada hal-hal yang kurang penting.

2) Pengendalian (*Controlling*)

Fungsi ini berperan sebagai pengawasan terhadap kegiatan keuangan perusahaan. Mulai dari aliran dana hingga pencatatan keuangan, semuanya dipantau agar tetap sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa pelaksanaan keuangan berjalan efektif dan efisien.

3) Pemeriksaan (*Auditing*)

Auditing dilakukan untuk meninjau kembali seluruh aktivitas keuangan yang sudah berjalan. Pemeriksaan ini penting agar perusahaan tetap berada di jalur yang sesuai dengan standar akuntansi dan tidak terjadi kesalahan atau penyimpangan yang merugikan.

4) Pelaporan (*Reporting*)

Tahap ini berisi penyusunan laporan keuangan secara sistematis dan teratur. Laporan tersebut nantinya menjadi alat bantu dalam menilai kinerja keuangan perusahaan, seperti melihat tingkat keuntungan, efisiensi pengeluaran, dan posisi keuangan secara keseluruhan.

2.3.2 *Income Audit*

Pada departemen *Finance & Accounting* di hotel, terdapat beberapa sub bagian dengan tanggung jawab yang berbeda, salah satunya adalah *Income Audit*. Sub bagian ini memiliki peran penting dalam memastikan seluruh data penjualan dari setiap unit telah diperiksa dan dicocokkan dengan benar sebelum diteruskan ke proses pembukuan oleh tim akuntansi. Menurut A.A. G.P. Widanaputra, *Income Audit* adalah individu yang bertugas mencocokkan semua transaksi penjualan hotel serta mengoreksi hasil pekerjaan dari bagian *Night Audit*.

Sementara itu, Sari et al. (2020) menyebutkan bahwa audit merupakan pemeriksaan objektif terhadap laporan keuangan untuk menilai apakah laporan tersebut telah disajikan secara wajar. Hasibuan et al. (2020) menambahkan

bahwa audit adalah layanan yang dilakukan auditor guna memastikan laporan keuangan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Income Audit* merupakan bagian dari departemen keuangan yang menjalankan fungsi verifikasi dan evaluasi terhadap seluruh transaksi penjualan agar data yang dilaporkan akurat dan sesuai dengan standar.

Seiring dengan berkembangnya praktik akuntansi dan pengelolaan hotel, fungsi *Income Audit* juga mengalami perluasan yang dijelaskan lebih rinci dalam berbagai penelitian terkini. Menurut Nugroho dan Setiawan (2021), *Income Audit* berfungsi untuk melakukan rekonsiliasi antara laporan penjualan dan sistem keuangan hotel untuk mendeteksi potensi penyimpangan sejak dini. Penelitian dari Pratama dan Yuliana (2022) juga menegaskan bahwa *Income Audit* bertanggung jawab menyusun laporan pendapatan harian serta menyiapkan dokumentasi pendukung yang diperlukan untuk proses audit internal dan eksternal.

Selain itu, berdasarkan kajian oleh Putri et al. (2023), *Income Audit* memiliki fungsi pengawasan terhadap penerimaan kas dan piutang usaha, termasuk memverifikasi keabsahan transaksi yang masuk ke dalam sistem keuangan hotel. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Income Audit* tidak hanya berfungsi untuk mencocokkan transaksi, tetapi juga bertanggung jawab dalam melakukan rekonsiliasi data, memastikan kelengkapan dokumentasi, serta mengawasi penerimaan kas, sehingga seluruh aktivitas keuangan hotel berjalan dengan akurat, transparan, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.