

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah Marriott International



Gambar 2.1 Logo Marriott International

(Sumber https://www.logo.wine/logo/Marriott_International, 2025)

Marriott International adalah sebuah perusahaan global yang bergerak di industri perhotelan dan perjalanan. Didirikan oleh J. Willard Marriott dan Alice Marriott pada tahun 1927, perusahaan ini telah tumbuh menjadi salah satu merek paling terkemuka dalam industri perhotelan dunia. Marriott International mengoperasikan berbagai merek hotel terkenal, termasuk Marriott, JW Marriott, Ritz-Carlton, Sheraton, Westin, dan berbagai lainnya. Dengan ribuan properti di seluruh dunia, Marriott International menawarkan berbagai segmen akomodasi, mulai dari hotel mewah hingga hotel-*budget*, sehingga dapat memenuhi berbagai kebutuhan dan anggaran pelanggan.

Marriott International memiliki reputasi kuat dalam hal penyediaan layanan yang berkualitas tinggi kepada setiap tamunya. Perusahaan ini dikenal dengan standar pelayanan yang konsisten, terutama dalam aspek kebersihan dan kualitas fasilitas yang ditawarkan. Beberapa layanan unggulan yang tersedia meliputi restoran, pusat kebugaran, spa, hingga program loyalitas tamu yang cukup diminati. Selain itu, setiap properti yang berada di bawah naungan Marriott International umumnya menampilkan desain interior yang modern dan berkelas, yang turut mendukung terciptanya pengalaman menginap yang nyaman dan berkesan bagi para tamu.

Marriott International memiliki sejumlah nilai inti yang menjadi landasan dalam menjalankan operasional hotel-hotel yang berada di bawah naungannya. Nilai-nilai tersebut antara lain: *Integrity* (Integritas), *Putting People First* (Mendahulukan Sesama Manusia), *Serve Our World* (Melayani Dunia Kita), *Pursue Excellence* (Mengupayakan Keunggulan), serta *Embrace Change* (Terbuka terhadap Perubahan). Salah satu nilai yang paling dijunjung tinggi oleh Marriott International adalah integritas. Perusahaan ini berkomitmen untuk menjalankan seluruh aktivitas bisnisnya secara jujur, etis, dan konsisten. Nilai integritas ini tercermin dalam hubungan mereka dengan tamu, rekan kerja, maupun mitra usaha. Dalam hal mendahulukan sesama manusia, Marriott International menaruh perhatian besar terhadap kesejahteraan para karyawan. Perusahaan meyakini bahwa karyawan yang merasa dihargai dan diberdayakan akan memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu. Oleh karena itu, kenyamanan dan kebahagiaan karyawan menjadi prioritas utama.

Sementara itu, nilai *Serve Our World* menggambarkan komitmen Marriott terhadap tanggung jawab sosial perusahaan. Marriott secara aktif terlibat dalam berbagai kegiatan yang bertujuan memberikan dampak positif bagi lingkungan dan komunitas di sekitar lokasi operasional mereka. Salah satu wujud nyata dari komitmen ini adalah melalui program "*Serve 360: Doing Good in Every Direction*", yang menekankan pentingnya berkontribusi bagi dunia melalui praktik bisnis yang bertanggung jawab. Nilai *Pursue Excellence* mencerminkan upaya Marriott International dalam mencapai kualitas dan standar tertinggi di setiap lini bisnis. Perusahaan ini senantiasa berupaya meningkatkan mutu layanan serta performa kerja secara berkelanjutan. Adapun nilai *Embrace Change* menunjukkan keterbukaan perusahaan terhadap inovasi dan perubahan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan tamu yang terus berkembang, Marriott aktif mengembangkan teknologi dan konsep baru yang dapat memperkaya pengalaman menginap serta meningkatkan efisiensi operasional.

Menjadi bagian dari jaringan Marriott International yang berbasis di Amerika Serikat memberikan nilai pembeda yang signifikan bagi Yogyakarta Marriott Hotel. Hotel ini diwajibkan untuk menjalankan operasionalnya sesuai dengan standar, aturan, serta visi dan misi yang telah ditetapkan oleh jaringan global Marriott. Kepatuhan terhadap standar internasional ini menjadi salah satu faktor utama dalam menjaga kualitas pelayanan dan reputasi hotel. Salah satu slogan yang diterapkan dalam operasional hotel, khususnya dalam pelayanan kepada tamu, adalah *Brilliant Hosts*. Slogan ini menjadi pedoman bagi seluruh

karyawan untuk memberikan layanan terbaik yang mengedepankan keramahan, profesionalisme, dan perhatian terhadap kebutuhan tamu. Nilai-nilai dalam slogan tersebut dijabarkan ke dalam prinsip kerja yang bertujuan menciptakan pengalaman menginap yang istimewa dan berkesan bagi setiap tamu.

Selain itu, kekuatan lain dari Yogyakarta Marriott Hotel yang berafiliasi dengan jaringan internasional adalah tingkat familiaritas yang tinggi di kalangan wisatawan mancanegara. Banyak tamu dari luar negeri yang merasa nyaman menginap di properti Marriott karena mereka sudah mengenal kualitas dan standar layanan yang ditawarkan. Hal ini menjadi keunggulan kompetitif tersendiri yang memperkuat posisi Yogyakarta Marriott Hotel di industri perhotelan, khususnya di pasar internasional. Kepada merek dan citra positif yang kuat, baik di benak wisatawan lokal maupun mancanegara.

Sejarah Marriott Yogyakarta



Gambar 2.2 Logo Marriott Yogyakarta

(Sumber <https://id.marriottyogyakarta.com/>, 2025)

Yogyakarta Marriott Hotel merupakan salah satu hotel yang secara aktif mengembangkan sektor pariwisata MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*) di wilayah Yogyakarta. Fokus ini diwujudkan melalui penyediaan fasilitas yang memadai, jaringan profesional, serta strategi komunikasi pemasaran yang dirancang secara khusus untuk mendukung kegiatan MICE. Hotel ini resmi beroperasi pada bulan Oktober 2017 sebagai bagian dari jaringan internasional Marriott International, yang dikenal luas akan standar pelayanan yang tinggi serta nuansa kemewahan yang konsisten. Berlokasi strategis di

pusat kota Yogyakarta, hotel ini memiliki keunggulan aksesibilitas ke sejumlah destinasi wisata dan budaya ternama seperti Keraton Yogyakarta dan kawasan Malioboro. Sebagai hotel yang tergolong baru, Yogyakarta Marriott Hotel dilengkapi dengan fasilitas modern yang mendukung kenyamanan tamu dari berbagai segmen. Fasilitas tersebut mencakup pilihan kamar dan *suite* yang beragam, restoran dan bar dengan menu lokal maupun internasional, kolam renang, layanan spa, serta area pertemuan dan *ballroom* berkapasitas besar yang dirancang mewah untuk mendukung berbagai jenis acara, baik bisnis maupun sosial.



Gambar 2.3 Hotel Marriott Yogyakarta

(Sumber <https://id.marriottogyakarta.com/>, 2025)

Yogyakarta Marriott Hotel menawarkan fasilitas yang mendukung pelaksanaan kegiatan MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*) berskala besar. Hotel ini memiliki total 249 kamar yang siap menampung tamu dalam jumlah besar, serta dilengkapi dengan ballroom terbesar di Yogyakarta yang dirancang tanpa pilar, sehingga memberikan keleluasaan dalam pengaturan berbagai jenis acara (Hotel in Jogja, Indonesia | Hotel Marriott Yogyakarta, n.d.). Komitmen hotel dalam menyasar segmen wisata MICE juga terlihat dari pernyataan yang ditampilkan di halaman utama situs resmi mereka: “*Plan a business meeting or social function in one of our 11 event venues, offering nearly 28,000 square feet of space, including one of the largest ballrooms in Jogja.*” Pernyataan ini menegaskan kapasitas hotel dalam menyediakan ruang pertemuan yang luas dan fleksibel untuk berbagai kebutuhan, baik bisnis maupun sosial.

Dari segi struktur organisasi, Yogyakarta Marriott Hotel menerapkan sistem manajemen yang terorganisir dengan baik. Struktur ini terdiri dari berbagai departemen yang masing-masing memiliki tanggung jawab spesifik, seperti manajemen umum, operasional, sumber daya manusia, pemasaran, keuangan, serta sejumlah fungsi pendukung lainnya. Setiap departemen bekerja secara kolaboratif untuk memastikan kelancaran operasional hotel dan menjaga standar pelayanan yang tinggi. Tim manajemen yang profesional dan berdedikasi turut berperan besar dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkesan bagi setiap tamu.

Tabel 2.1 Outlet Hotel Marriott Yogyakarta

NO	OUTLET	KETERANGAN
1.	Yogyakarta Kitchen 	Yogyakarta <i>Kitchen</i> merupakan restoran utama di Yogyakarta Marriott Hotel yang menyajikan berbagai hidangan internasional dan khas Indonesia dalam suasana yang hangat dan penuh warna. Restoran ini menawarkan pilihan buffet maupun menu à la carte yang tersedia untuk sarapan, makan siang, dan makan malam. Keunikan dari Yogyakarta <i>Kitchen</i> terletak pada tema kuliner yang berbeda setiap malam, mulai dari <i>Arabian Night</i> , <i>Seafood Bonanza</i> , hingga <i>BBQ Grill Out Night</i> . Hal ini memberikan pengalaman bersantap yang dinamis dan menarik bagi para

		tamu, baik lokal maupun internasional.
2.	<i>Soiree Lounge and Grill</i> 	<i>Soirée Lounge & Grill</i> adalah restoran bergaya steakhouse di Yogyakarta Marriott Hotel yang mengutamakan kualitas premium, dengan sajian utama berupa daging sapi dry-aged, pizza, dan hidangan BBQ yang dimasak menggunakan oven api terbuka. Suasana elegan dan kontemporer menjadikan <i>Soirée</i> tempat yang ideal untuk makan malam istimewa atau acara santai bersama rekan dan keluarga. Restoran ini juga terintegrasi dengan <i>Speakeasy Bar</i> dan <i>Splash Bar</i> yang terletak di tepi kolam renang, menambah pilihan bagi tamu yang ingin menikmati minuman atau makanan ringan dalam suasana terbuka.
3.	<i>The Lounge</i>	<i>The Lounge</i> merupakan area santai yang dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi para tamu yang ingin bersantai atau melakukan pertemuan informal. Terletak di lobi hotel,

		tempat ini menyediakan berbagai pilihan teh, kopi, wine, serta makanan ringan yang cocok dinikmati kapan saja. Dengan jam operasional hingga tengah malam, <i>The Lounge</i> menjadi pilihan yang fleksibel untuk menikmati suasana hotel sambil menikmati minuman atau camilan dalam suasana yang tenang dan elegan.
--	---	--

2.1.1 Visi Misi Hotel Marriott Yogyakarta

Visi Perusahaan

Marriott International memiliki visi utama untuk menjadi perusahaan *travel* favorit di dunia berkelas internasional.

Misi Perusahaan

Misi dari Marriott International adalah menjadi jembatan antar budaya dan menginspirasi setiap pertemuan di seluruh dunia.

2.1.2 Core Value Perusahaan

Sebagai perusahaan yang memiliki berbagai anak perusahaan yang tersebar di berbagai penjuru dunia, Marriott meyakini bahwa nilai-nilai utama perusahaan merupakan faktor pembeda yang kuat dibandingkan merek hotel lainnya. Berdasarkan keyakinan tersebut, terdapat lima nilai inti yang menjadi akar budaya dari Marriott, yaitu sebagai berikut.

1. ***Put people first*** : “*Take care of associates and they will take care of the customers.*”

Nilai tersebut merupakan filosofi pendiri dan telah membuat Marriott International menjadi tempat yang bagus untuk bekerja selama lebih dari 95 tahun. Budaya pertama orang-orang kami secara konsisten telah memberi kami penghargaan dan pengakuan di seluruh

dunia. Memberi rekanan kesempatan untuk tumbuh dan sukses adalah bagian dari DNA perusahaan.

2. ***Pursue excellence*** : *“Our dedication to the costumer shows in everything we do.”*

Reputasi Marriott dalam memberikan pelayanan pelanggan yang unggul berakar dari visi pendirinya, J. Willard Marriott, yang sejak awal membangun usahanya dengan prinsip menyajikan makanan berkualitas dan layanan terbaik dengan harga yang terjangkau.

3. ***Embrace change*** : *“Innovation has always been part of the Marriott story.”*

Marriott berperan penting dalam membentuk wajah industri perhotelan modern agar tetap selaras dengan perkembangan zaman. Perusahaan ini secara aktif menyesuaikan diri dengan perubahan preferensi dan kebutuhan pelanggan melalui berbagai inovasi, seperti peluncuran merek-merek baru, ekspansi ke berbagai lokasi strategis di seluruh dunia, serta penyediaan pengalaman menginap yang terus diperbarui. Langkah-langkah tersebut diyakini turut mendukung penguatan reputasi merek Marriott, sehingga tetap kompetitif dan relevan di tengah dinamika industri yang terus berkembang.

4. ***Act with integrity*** : *“How we do business is as important as the business we do.”*

Marriott menjunjung tinggi standar etika dan kepatuhan hukum dalam setiap aspek operasionalnya. Hal ini tercermin dalam kebijakan perusahaan, perilaku karyawan, hubungan dengan mitra bisnis, serta komitmen terhadap lingkungan, hak asasi manusia, dan tanggung jawab sosial.

5. ***Serve our world*** : *“Marriott strives to be a force for good.”*

Marriott berupaya menjalin hubungan yang baik dengan berbagai pihak terkait, termasuk tamu, mitra bisnis, dan masyarakat sekitar. Perusahaan terus berkomitmen untuk menciptakan dampak yang positif dan berkelanjutan di setiap wilayah tempatnya beroperasi, melalui inisiatif yang mendukung keberlanjutan dan tanggung jawab sosial.

2.1.3 Brand Pillars Perusahaan

Sebagai bagian dari komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, Marriott menetapkan tiga pilar utama yang menjadi dasar dalam membangun dan mempertahankan reputasi merek, yaitu sebagai berikut.

1. *Heartfelt Service*

Marriott mengutamakan pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati. Para staf berupaya menciptakan hubungan yang tulus dengan tamu, sehingga tamu merasa diperhatikan dan dihargai secara personal.

2. *Modern Product*

Marriott menerapkan pendekatan desain yang menggabungkan unsur kemewahan, kenyamanan, dan fungsional. Setiap ruang dirancang agar tetap relevan dengan gaya hidup masa kini, serta didukung dengan teknologi modern yang responsif terhadap kebutuhan tamu di era digital.

3. *Enriching Experiences*

Marriott menyediakan pengalaman menginap yang bermakna dan inspiratif bagi para tamu. Melalui beragam aktivitas dan layanan yang ditawarkan, tamu tidak hanya menikmati masa inap, tetapi juga memperoleh nilai tambah yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan pribadi mereka.

Tabel 2.2 Principles of Wonderful Hotel Marriott International

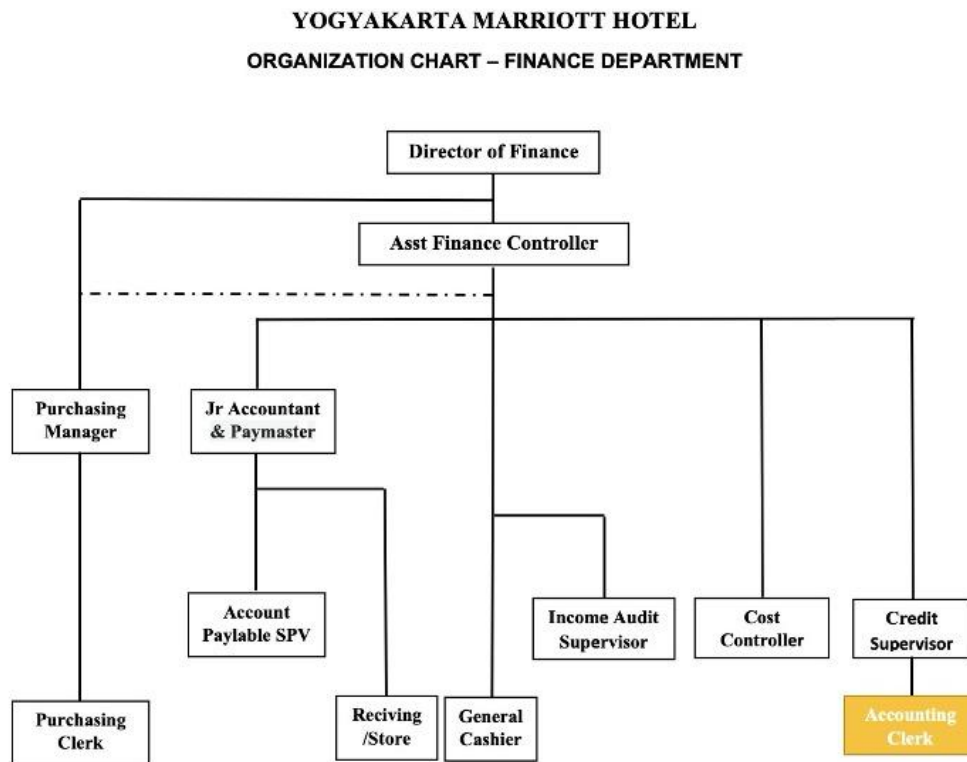
1	BE CARING	<i>Put your heart into everything you do to make guests feel deeply comfortable and genuinely cared for.</i> Marriott menekankan pentingnya memberikan pelayanan dengan hati. Setiap karyawan diharapkan untuk peduli terhadap kenyamanan dan kebutuhan tamu, tidak hanya secara fisik, tetapi juga secara
---	-----------	---

		emosional. Dari pengamatan penulis, prinsip ini tercermin dalam cara staf menyapa tamu dengan sopan, membantu secara aktif tanpa diminta, serta menjaga sikap yang ramah dan penuh perhatian sepanjang waktu. Tujuannya adalah agar tamu merasa dihargai dan diperhatikan selama menginap.
2	BE A STORYTELLER	<i>Share unique stories of the property, brand, local culture, and surroundings.</i> Prinsip ini mengajak karyawan untuk menceritakan hal-hal menarik yang berkaitan dengan hotel, merek, budaya lokal, dan lingkungan sekitar. Tujuannya bukan sekadar memberikan informasi, tetapi juga menciptakan pengalaman yang lebih personal dan bermakna bagi tamu. Dalam praktiknya, penulis melihat beberapa staf membagikan cerita mengenai asal-usul desain interior hotel atau sejarah kuliner setempat ketika tamu bertanya, yang membuat interaksi menjadi lebih hangat dan informatif.
3	BE EXTRAORDINARY	<i>Elevate everyday experiences to create moments that delight.</i> Marriott juga mendorong seluruh staf untuk tidak hanya memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga menciptakan momen-momen istimewa yang dapat meninggalkan kesan positif bagi tamu. Hal

		ini bisa dilakukan melalui tindakan sederhana, seperti memberikan ucapan selamat ulang tahun atau memperhatikan preferensi tamu yang pernah menginap sebelumnya. Dari yang penulis lihat, hal-hal kecil ini sering kali sangat dihargai oleh tamu dan memperkuat loyalitas mereka terhadap hotel.
4	BE OPEN-MINDED	<i>Embrace change and adapt to guests' evolving needs.</i> Prinsip terakhir yang penulis pelajari adalah sikap terbuka terhadap perubahan. Karyawan diharapkan mampu beradaptasi dengan cepat terhadap kebutuhan tamu yang beragam dan perkembangan tren dalam industri perhotelan. Selama magang, penulis melihat bahwa Marriott sangat menghargai masukan dari tamu, serta rutin melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, perusahaan dapat terus memenuhi ekspektasi tamu yang selalu berkembang.

(Sumber <https://marriott-hotels.marriott.com/>,2025)

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.4 Struktur Perusahaan Hotel Marriott Yogyakarta

(Sumber Data Internal Perusahaan, 2025)

Departemen ini dipimpin oleh *Director of Finance*, yang memiliki tanggung jawab utama atas seluruh operasional keuangan hotel. Posisi ini memastikan bahwa seluruh aktivitas keuangan berjalan sesuai dengan kebijakan perhotelan dan peraturan yang berlaku, serta menyusun strategi dan laporan keuangan untuk disampaikan kepada manajemen puncak dan pemilik hotel. Mendampingi posisi ini adalah *Assistant Finance Controller*, yang berperan membantu dan mengawasi pelaksanaan tugas-tugas keuangan sehari-hari. Asisten keuangan menjadi penghubung antara tim operasional keuangan dan direktur keuangan, serta memastikan bahwa pelaporan dan pengelolaan keuangan dilakukan secara efisien dan tepat waktu.

Di bawah struktur ini, terdapat beberapa unit dengan fungsi khusus. *Purchasing Manager* bertanggung jawab atas proses pengadaan barang dan jasa yang diperlukan oleh Yogyakarta Marriott Hotel, menjalin hubungan dengan vendor, serta melakukan negosiasi dan pengawasan terhadap kualitas barang. Ia dibantu oleh *Purchasing Clerk*, yang mengurus

dokumentasi pembelian, pencatatan barang masuk, dan verifikasi faktur. *Junior Accountant & Paymaster* berperan dalam menghitung dan mengelola pembayaran gaji karyawan serta membantu proses pencatatan akuntansi. Posisi ini bekerja sama dengan *Account Payable Supervisor*, yang fokus pada pembayaran hutang kepada vendor, memverifikasi faktur, serta memastikan pembayaran dilakukan secara akurat dan tepat waktu.

Selanjutnya, *Receiving/Store* bertanggung jawab atas penerimaan dan penyimpanan barang-barang yang masuk ke hotel. Mereka memastikan bahwa barang yang diterima sesuai dengan pesanan dari sisi jumlah dan kualitas. Barang-barang tersebut kemudian dikelola dalam penyimpanan gudang. *General Cashier* mengelola seluruh transaksi tunai hotel, termasuk petty cash dan setoran harian ke bank. Perannya penting dalam memastikan kelancaran transaksi keuangan kecil yang terjadi setiap hari.

Income Audit Supervisor bertugas melakukan audit atas pendapatan yang diterima hotel, memastikan semua transaksi pendapatan tercatat dengan benar, dan mengidentifikasi potensi selisih atau kesalahan. Sementara itu, *Cost Controller* mengawasi dan menganalisis pengeluaran hotel untuk memastikan efisiensi operasional dan mencegah pemborosan. *Credit Supervisor* mengelola piutang, yaitu tagihan yang diberikan kepada tamu atau perusahaan yang memiliki perjanjian pembayaran dengan hotel. Ia menilai kelayakan kredit dan menindaklanjuti pembayaran yang belum dilakukan. Dalam menjalankan tugas administratif harian, ia dibantu oleh *Accounting Clerk*, yang menangani entri data, pengarsipan dokumen, dan membantu penyusunan laporan-laporan keuangan sederhana.