

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

Sumber : HRD Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin (2024)

Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin merupakan hotel bintang empat yang resmi beroperasi pada 15 Agustus 2016. Hotel ini menjadi properti pertama dengan merek Four Points di Jakarta dan keenam di Indonesia. Hotel ini di kembangkan oleh PT Thamrin Ekspres Indonesia, anak perusahaan dari Mayapada Group dan Dewi Victoria Riady sebagai *Managing Director* perusahaan. Pada awalnya, bangunan ini bernama Menara Topas, yang berfungsi sebagai gedung perkantoran sebelum akhirnya diubah menjadi hotel guna memenuhi permintaan akomodasi di kawasan bisnis Jakarta. Terletak di lokasi strategis, tepatnya di Jalan M.H. Thamrin Kav. 9, hotel ini dikelilingi oleh berbagai gedung perkantoran, kantor kedutaan besar, serta pusat perbelanjaan ternama seperti Grand Indonesia dan Plaza Indonesia. Berkat lokasinya yang strategis, hotel ini menjadi pilihan ideal bagi wisatawan yang ingin mengakses berbagai fasilitas kota tanpa harus menghadapi kemacetan yang signifikan. Pada awalnya, hotel ini dikelola oleh Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc. Namun, setelah Starwood diakuisisi oleh Marriott International pada 23 September 2016, Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin secara otomatis menjadi bagian dari jaringan Marriott. Akuisisi ini meningkatkan standar operasional hotel sesuai dengan regulasi global Marriott, memastikan bahwa setiap tamu mendapatkan layanan berkualitas tinggi. Setelah bergabung

dengan Marriott International, berbagai aspek operasional hotel mengalami peningkatan, termasuk dalam sistem reservasi, manajemen, serta pengalaman pelanggan yang lebih terintegrasi dengan jaringan global Marriott Bonvoy.



Gambar 2.2 Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

Sumber : HRD Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin (2024)

Hotel ini menawarkan 164 kamar yang dirancang dengan konsep modern dan kenyamanan maksimal. Setiap kamar dilengkapi dengan tempat tidur khas Four Points, akses Wi-Fi gratis, TV LED 43 inci, meja kerja ergonomis, serta air minum kemasan yang disediakan. Untuk memenuhi kebutuhan tamu yang ingin menjaga kebugaran, hotel ini menyediakan pusat kebugaran yang beroperasi 24 jam dengan peralatan modern. Selain itu, tersedia juga Alaya Spa, yang menawarkan berbagai perawatan relaksasi untuk tamu yang ingin melepas lelah setelah beraktivitas. Hotel ini juga memiliki fasilitas ruang pertemuan yang cocok untuk mengadakan seminar, pertemuan bisnis, atau acara social lainnya.

Salah satu daya tarik utama Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin adalah pilihan kuliner yang variatif. Hotel ini memiliki restoran dan bar yang menyajikan berbagai hidangan internasional maupun lokal. Selain itu, hotel ini juga menghadirkan program unggulan Four Points, yaitu *Best Brews*, yang memungkinkan tamu untuk mencicipi berbagai jenis bir kerajinan lokal. Program ini dirancang untuk memberikan pengalaman unik yang membedakan Four Points dari merek hotel lainnya di segmen yang sama.

Sejak peresmianya, Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin telah menjadi salah satu pilihan utama bagi wisatawan dan pelaku bisnis yang mencari akomodasi nyaman dengan fasilitas lengkap dan lokasi strategis. Dengan layanan premium, kamar yang nyaman, serta fasilitas modern, hotel ini terus mempertahankan reputasinya sebagai salah satu tempat menginap terbaik di Jakarta. Kombinasi antara lokasi yang menguntungkan, fasilitas unggulan, dan standar pelayanan khas Marriott menjadikannya pilihan favorit bagi tamu yang menginginkan pengalaman menginap yang nyaman dan berkualitas di pusat ibu kota.

## 2.2 Visi dan Misi Perusahaan

### 2.2.1 Visi Perusahaan

*“World’s Favorite Travel Company”*

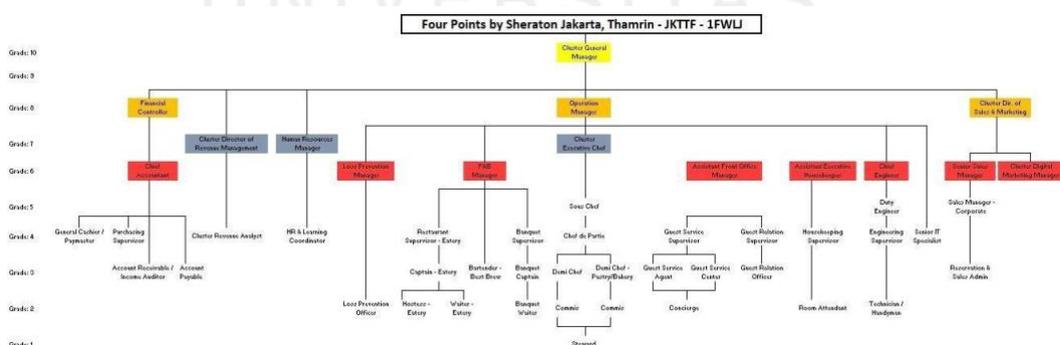
### 2.2.2 Misi Perusahaan

*“Bridging Cultures and Inspiring Discovery Around the World”*

Core Value Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin :

- 1) *Honest*
- 2) *Uncomplicated*
- 3) *Comfort*

## 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

Sumber : HRD Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

Aktivitas Human Resources..., Matthew Setiawan, Universitas Multimedia Nusantara.

Struktur organisasi di menggambarkan distribusi tanggung jawab dalam operasional sebuah hotel. Pada posisi tertinggi, *Cluster General Manager* bertanggung jawab atas seluruh operasional hotel. Di bawahnya terdapat beberapa departemen yang masing-masing memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional. Financial Controller bertugas mengawasi aspek keuangan hotel, dengan Chief Accountant yang membawahi bagian akuntansi seperti General Cashier, Purchasing Supervisor, Account Receivable, Account Payable. Cluster Director of Revenue Management mengelola strategi pendapatan, sedangkan Human Resources menangani pengelolaan dan pelatihan SDM melalui HR & Learning Coordinator. Untuk keamanan, Loss Prevention Manager bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan hotel dan dibantu oleh Loss Prevention Officer. Pada departemen Food and Beverages, F&B Manager mengelola layanan restoran dan banquet, dibantu oleh Banquet Supervisor. Operation Manager memastikan kelancaran operasional sehari-hari, termasuk koordinasi dengan Head Chef, yang mengawasi kondisi dapur hotel dibantu dengan *Sous Chef, Chef de Partie, Demi Chef, Commis*, dan *Steward*.

Dalam bidang layanan pelanggan, Assistant Front Office Manager bertanggung jawab atas pengalaman tamu, dibantu oleh *Guest Service Supervisor, Concierge*, dan *Guest Relation Officer*. Selain itu, *Assistant Executive Housekeeper* menangani housekeeping dan kebersihan dengan bantuan *Housekeeping Supervisor* serta *Room Attendant*. Untuk aspek teknis, *Chief Engineer* mengawasi pemeliharaan dan perbaikan fasilitas hotel, didukung oleh *Engineering Supervisor, Technician/Handyman*. Dalam bidang pemasaran dan penjualan, terbagi menjadi dua bagian, yaitu *Senior Sales Manager* dan *Cluster Digital Marketing*. *Senior Sales Manager* dibantu oleh *Reservation & Sales Admin*.