

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo The Sultan Hotel & Residence Jakarta

Sumber: Akun Facebook The Sultan Hotel & Residence Jakarta, 2016

The Sultan Hotel & Residence Jakarta merupakan hotel yang telah berdiri sejak 1973 dengan nama Jakarta Hilton International Hotel. Hotel yang didirikan oleh Bapak Ibnu Sutowo di bawah naungan PT. Indobuildco, saat ini hotel tersebut dikenal sebagai The Sultan Hotel & Residence Jakarta.

Hotel ini didirikan dengan konsep budaya Jawa - Bali yang tak lekang oleh waktu, sehingga hotel ini memiliki ciri khas tersendiri dari para kompetitor disekitarnya. Hotel yang dibangun untuk menjamu para tamu konferensi pariwisata se-Asia Pasifik, The Sultan Hotel & Residence Jakarta menjadi pilihan utama bagi tamu yang ingin berlibur atau sekedar bersantai dengan pemandangan yang asri. Dengan 708 kamar hotel dan 256 kamar residence yang tersedia serta berbagai ruangan *meeting* yang tersedia hingga *Ballroom* yang luas, hotel ini juga menjadi pilihan utama baik perusahaan maupun pemerintah hingga perseorangan untuk menggelar acara mereka.

Dengan mengusungkan pelayanan hotel berbintang lima, hotel ini akan menjadi pilihan utama bagi tamu yang telah menginap sebelumnya untuk dapat berkunjung kembali. Selain dari pelayanan istimewa dan fasilitas yang

mewah, The Sultan Hotel & Residence juga memberikan kemudahan bagi tamu untuk dapat mengakses ke berbagai pusat perbelanjaan serta akses eksklusif yang memudahkan tamu untuk dapat ke Jakarta Convention Center (JCC) dengan mudah dan nyaman.



Gambar 2.2 Logo Jakarta Hilton International

Sumber: Colnect, 2003



Gambar 2.3 Logo Hilton Worldwide

Sumber: hdicon, 2009

Sebelum menjadi The Sultan Hotel & Residence Jakarta, hotel yang berada di pusat kota Jakarta ini merupakan Hotel Jakarta Hilton International yang berada dibawah perusahaan induk Hilton Worldwide. Hilton merupakan salah satu perusahaan perhotelan terbesar di dunia, yang didirikan oleh Conrad Hilton pada tahun 1919. Hingga saat ini, Hilton telah mengelola sebanyak 8600 properti di seluruh dunia dengan total 1,2 juta kamar yang tersedia.



Gambar 2.4 Logo Singgasana Management

Sumber: Akun X Singgasana Hotels, 2012

The Sultan Hotel & Residence Jakarta yang berada dibawah naungan PT. Indobuildco dengan management Singgasana Group. Sebelumnya, Singgasana Group telah mengelola 7 properti yang tersebar di seluruh Indonesia. Hingga kini, Singgasana Group hanya mengelola 4 properti antara lain, The Sultan Hotel & Residence Jakarta, Ayodya Resort Bali, House of Sangkuriang Bandung, dan Jakarta Convention Center (JCC).

NO	HARI	CHECK IN	CHECK OUT
1	Senin	09.00	18.00
2	Selasa	09.00	18.00
3	Rabu	09.00	18.00
4	Kamis	09.00	18.00
5	Jumat	09.00	18.00

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan

Sumber: Olahan Penulis, 2025

2.1.1 Visi Misi

Visi: *“To be a dynamic, highly comfortable, luxurious and profitable hotel, with a genuine spirit to serve treasure priceless culture of the Indonesian hospitality.”* Menjadi hotel yang dinamis, sangat nyaman, mewah, dan menguntungkan disertai dengan semangat untuk melayani dan menghargai budaya luhur keramahtamahan khas orang Indonesia.

Misi:

1. *“To bring back the spirit and quality to The Sultan tradition and revive our reputation as Jakarta’s landmark City resort hotel.”*
Membangkitkan kembali semangat dan mutu pelayanan yang sudah menjadi tradisi Sultan dalam upaya pemulihan reputasi kita sebagai hotel terpadu antar resor dan bisnis di Jakarta.
2. *“To appreciate the long-standing tradition and reputation of famed landmark in Javanese hospitality.”* Menghargai tradisi turun temurun dan reputasinya sebagai patokan/acuan ternama dalam hal keramahtamahan budaya jawa.

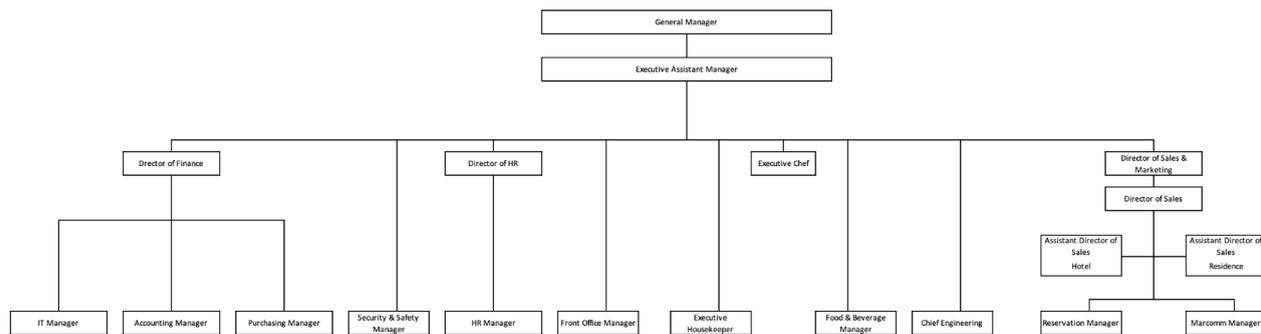
2.1.2 Nilai

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam industri bidang jasa, The Sultan memiliki nilai yang perlu untuk dipahami oleh seluruh karyawan yang ada pada perusahaan. Nilai-nilai ini disebut sebagai *“Sultan Roots”* yang merupakan nilai-nilai yang dijalankan dan dipatuhi oleh seluruh staff yang ada dalam perusahaan. Meskipun penulis hanya sebagai karyawan magang, penulis dan seluruh karyawan magang di The Sultan harus memahami dan mengingat nilai-nilai yang ada dalam perusahaan. Berikut nilai-nilai dalam perusahaan yang disebut sebagai *Sultan Roots*:

1. *“Hosting the guest using their name”* Melayani para tamu dengan menyebut nama
2. *“Greet the guests in a courteous manner, proper gesture and body language”* Menyambut tamu dengan cara yang sopan, sikap yang tepat dan bahasa tubuh
3. *“Take ownership for every problem”* Mengambil tanggung jawab untuk setiap masalah

4. *“Professional telephone handling”* Menangani panggilan telepon secara profesional
5. *“Proactive and prompt in handling guest queries”* Melayani tamu dengan cepat dan tanggap
6. *“Never say “NO” and always offer solution”* Jangan pernah berkata “TIDAK” dan selalu menawarkan
7. *“No discrimination”* Tidak membeda-bedakan “SARA”
8. *“Remember guest preference”* Mengingat kebiasaan dan kesukaan tamu
9. *“Professional in handling challenges”* Mendengarkan keluhan tamu dengan tulus dan penuh perasaan
10. *“Giving direction using your thumb and escorting guest personally”* Menunjukkan arah dengan menggunakan ibu jari dan mengawal tamu pribadi

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



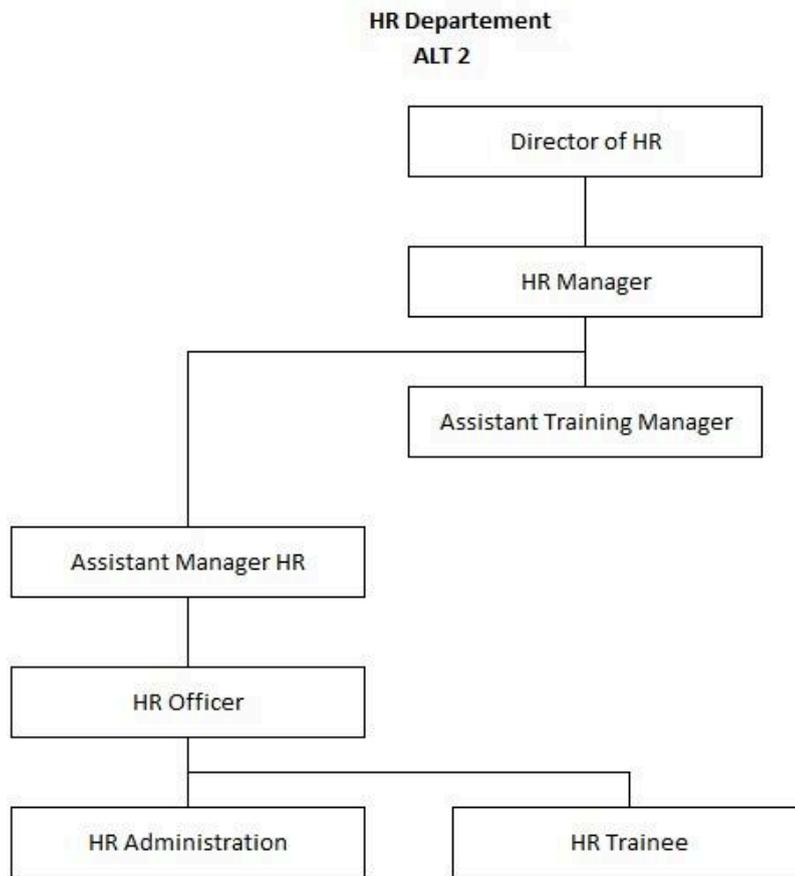
Gambar 2.5 *Organization Chart* The Sultan Hotel & Residence Jakarta

Sumber: Dokumen Perusahaan, 2024

The Sultan Hotel & Residence Jakarta memiliki sejumlah departemen yang berfungsi untuk membantu perusahaan untuk dapat mencapai tujuan mereka. Dalam The Sultan Hotel & Residence Jakarta, terdapat departemen *Front Office*, *Sales & Marketing*, *Human Resources*, *Accounting & Purchasing*, *Housekeeping*,

Food & Beverage, Engineering, IT, dan Security. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yang bertujuan untuk mendukung jalannya operasional hotel sehari-hari. Pada setiap departemen memiliki *Department Head* masing-masing yang memiliki tanggung jawab untuk memimpin dan mengarahkan timnya agar dapat bekerja dengan baik, sehingga mampu mendorong perusahaan untuk dapat mencapai target dan tujuan perusahaan.

Pada saat ini, seluruh kegiatan operasional di The Sultan Hotel & Residence Jakarta dipimpin oleh *Vice President Operation* yang menjabat sebagai *General Manager*. Dilanjut dengan adanya Sekretaris dari *Vice President Operation* dengan jabatan sebagai *Executive Manager*, yang dibantu oleh *Human Resources Manager* dalam mengelola hotel. Pada divisi *front office* terdapat *Front Office Manager*, divisi *housekeeping* terdapat *Executive Housekeeper*, divisi *food & beverage* terdapat *Food & Beverage Manager*, divisi *human resources* terdapat *Human Resources Manager*, divisi *kitchen* terdapat *Executive Chef*, divisi *engineering* terdapat *Chief Engineering*, dan divisi *security* terdapat *Security & Safety Manager*. Kemudian pada divisi *sales & marketing*, terpecah menjadi beberapa bagian seperti terdapat *Assistant Director of Sales Hotel* dan *Assistant Director of Sales Residence* untuk departemen *sales*, *Marketing Communication Manager* pada departemen *marketing*, dan *Reservation Manager* pada departemen *Reservation*. Lalu pada departemen *finance* juga terbagi menjadi tiga bagian, yaitu *IT Manager*, *Accounting Manager*, dan *Purchasing Manager*.



Gambar 2.6 Struktur Jabatan Departemen *Human Resources*
 Sumber: Dokumen Perusahaan dan Interpretasi Penulis, 2025

Departemen *Human Resources* merupakan departemen tempat penulis ditempatkan sebagai seorang *Trainee Human Resources*. Dimulai dengan adanya *Human Resources Manager*; *Assistant Human Resources Manager*; *Human Resources Officer*; *Human Resources Admin*, dan *Trainee Human Resources*.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA