

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Tentang Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel adalah hotel bintang lima yang beroperasi di bawah jaringan Marriott International, salah satu grup perhotelan terbesar di dunia, dengan membawa merek Sheraton. Menurut data perusahaan, sebelum menjadi bagian dari Marriott, merek Sheraton sebelumnya dimiliki oleh Starwood Hotels & Resorts. Starwood Hotels & Resorts merupakan perusahaan perhotelan yang didirikan oleh Barry Sternlicht pada tahun 1995, di mana Starwood Hotels & Resorts menaungi 11 merek hotel seperti Sheraton Hotels, Westin Hotels & Resorts, St. Regis Hotels & Resorts, dan beberapa hotel lainnya.

Namun, sejarah Sheraton sendiri telah dimulai jauh sebelum Starwood mengakuisisinya. Sheraton Hotels & Resorts didirikan pada tahun 1937 oleh Ernest Henderson dan Robert Moore di Springfield, Massachusetts. Pada 1940-an, Sheraton menjadi jaringan hotel pertama yang terdaftar di Bursa Efek New York, menandai pertumbuhannya yang pesat. Selama 1960-an hingga 1980-an, Sheraton terus berekspansi ke berbagai negara di Eropa, Timur Tengah, dan Asia. Pada 1998, Starwood Hotels & Resorts mengakuisisi Sheraton dan menjadikannya bagian dari portofolio mereknya. Akhirnya, pada 2016, Starwood sendiri diakuisisi oleh Marriott International, sehingga Sheraton resmi menjadi bagian dari jaringan hotel terbesar di dunia dan semakin memperkuat posisinya di industri perhotelan global.



Gambar 2. 1 Merek Hotel dan Resor Marriott International

Sumber: Marriott International (2025)

Selain berada di bawah jaringan Marriott, kepemilikan properti Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel berada di tangan PT Artisan Wahyu, yang merupakan bagian dari PT Pakuwon Jati Tbk, salah satu pengembang properti di Indonesia. Dalam struktur kepemilikannya, PT Artisan Wahyu bertindak sebagai pemilik properti, sedangkan merek Sheraton Grand tetap dikelola dan dioperasikan oleh Marriott International. Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel resmi dibuka pada 15 Oktober 2015 yang berlokasi di Gandaria City, Jakarta Selatan. Hotel ini memiliki akses langsung dengan Gandaria City Mall, salah satu pusat perbelanjaan terbesar di Jakarta, sehingga menawarkan kemudahan akses bagi wisatawan bisnis maupun rekreasi.



Gambar 2. 2 Logo Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

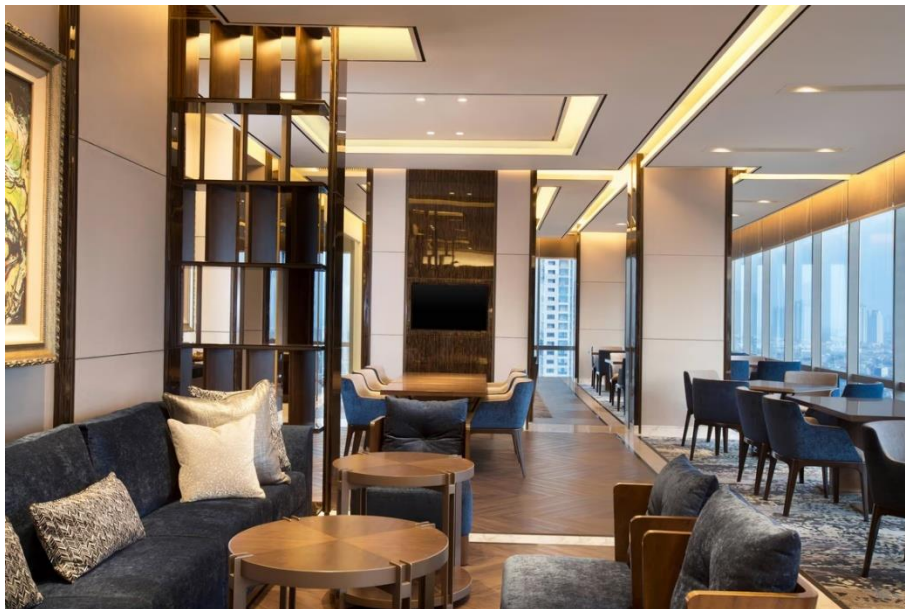
Sebagai hotel bintang lima, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel menyediakan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu. Hotel ini memiliki dua ratus sembilan puluh tiga kamar yang terbagi dalam beberapa kategori, yaitu *Deluxe Guest Room King*, *Deluxe Guest Room Double*, *Large Guest Room*, *Deluxe King Club Access*, *Deluxe Double Club Acces*, *Large Room Club Access*, *Junior Suite*, *Executive Suite*, *Ambassador Suite*, serta tipe tertinggi, *Presidential Suite*, di mana beberapa tipe kamar, seperti *Deluxe King Club Access*, *Deluxe Double Club Acces*, *Large Room Club Access*, *Junior Suite*, *Executive Suite*, *Ambassador Suite*, dan *Presidential Suite* dapat memiliki akses eksklusif ke *Club Lounge*. *Club Lounge* merupakan layanan tambahan yang menyediakan ruang yang nyaman, eksklusif, dan privat bagi tamu untuk menikmati berbagai pilihan makanan

dan minuman. Hotel ini terdiri dari dua puluh lantai, dengan enam belas lantai operasional yang digunakan untuk kamar tamu dan fasilitas lainnya.



Gambar 2. 3 *Ambassador Suite Room* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

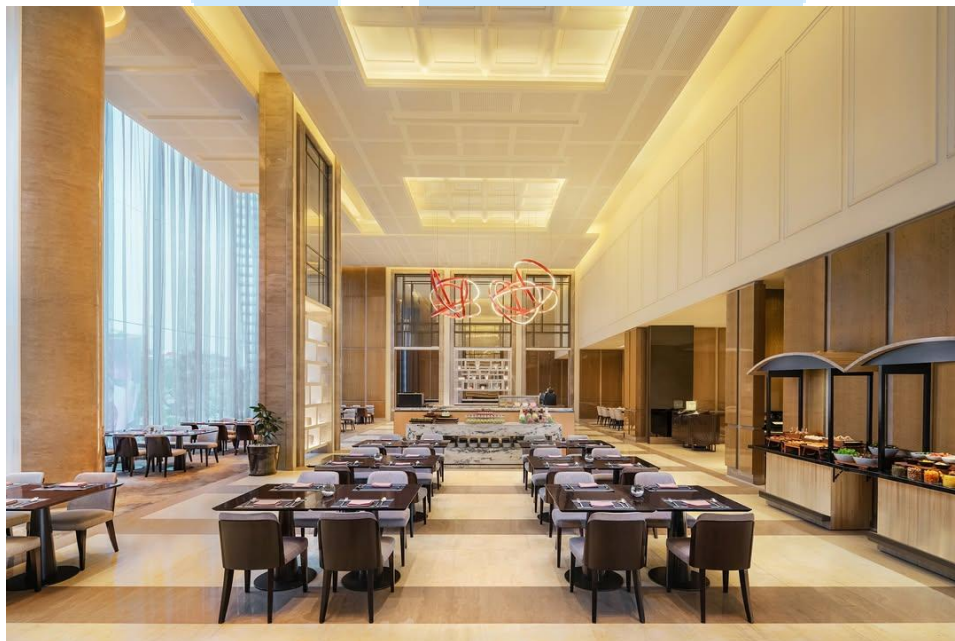


Gambar 2. 4 *Club Lounge* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Gambar 2.3 menampilkan *Ambassador Suite*, salah satu tipe kamar premium yang berada di lantai atas hotel. Kamar ini menawarkan ruang luas, fasilitas mewah, serta akses eksklusif ke *Club Lounge*. Gambar 2.4 menampilkan *Club Lounge* yang terletak di lantai 20, merupakan ruang eksklusif bagi tamu dengan akses khusus untuk menikmati makanan dan minuman ringan dalam suasana privat dan nyaman.

Dalam hal layanan makanan dan minuman, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel juga memiliki beberapa pilihan tempat makan. Anigré merupakan restoran utama dengan konsep *all-day dining* yang menyajikan berbagai hidangan internasional dan lokal. Selain itu, terdapat *Lobby lounge*, sebuah area santai yang menawarkan berbagai pilihan minuman, makanan ringan, serta *afternoon tea*. Hotel ini juga memiliki Arterie, toko kue dan roti yang menyediakan berbagai pilihan *pastry* dan kue premium.



Gambar 2. 5 Anigré Restaurant Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Gambar di atas menampilkan area restoran Anigré yang terletak di lantai UG (*Upper Ground*) Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Dengan desain interior yang modern dan suasana yang nyaman, restoran ini tidak hanya menjadi pilihan bersantap bagi tamu hotel, tetapi juga terbuka untuk tamu korporat atau grup

yang sedang mengadakan pertemuan. Anigré menyediakan beragam pilihan hidangan melalui layanan *buffet* maupun *set menu* yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan acara, menjadikannya tempat yang ideal untuk makan bersama dalam suasana profesional namun tetap santai.



Gambar 2. 6 Lobby Lounge Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Gambar di atas menampilkan *Lobby Lounge* yang terletak di lantai G (*Ground*). Area ini dirancang sebagai tempat bersantai dengan suasana tenang dan elegan, cocok untuk tamu yang ingin menikmati waktu luang maupun pertemuan informal. *Lobby Lounge* menawarkan berbagai pilihan minuman, termasuk minuman beralkohol seperti *wine* dan *cocktail*. Namun, tersedia pula aneka minuman *non-alkohol* seperti *mocktail*, jus segar, dan teh. Selain itu, tamu juga dapat menikmati makanan ringan serta *afternoon tea* yang disajikan dengan sentuhan premium.

Untuk fasilitas rekreasi, hotel ini dilengkapi dengan The Spa yang menawarkan berbagai layanan perawatan tubuh dan relaksasi. Selain itu, terdapat

kolam renang outdoor dengan pemandangan kota serta pusat kebugaran yang menyediakan berbagai peralatan olahraga modern untuk kenyamanan tamu.



Gambar 2. 7 The Spa Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Gambar di atas menampilkan The Spa yang terletak di lantai enam dan juga dapat diakses melalui lantai tiga Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Fasilitas ini dirancang untuk memberikan pengalaman relaksasi dan perawatan tubuh secara menyeluruh bagi para tamu. The Spa menawarkan berbagai layanan, seperti pijat tradisional, aromaterapi, perawatan wajah, hingga *body scrub* yang menggunakan bahan-bahan berkualitas tinggi. Suasana ruang perawatan yang tenang, pencahayaan lembut, serta aroma menenangkan turut menciptakan lingkungan yang ideal untuk melepas stres dan mengembalikan energi setelah beraktivitas.



Gambar 2. 8 Swimming Pool Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Gambar di atas menampilkan kolam renang *outdoor* yang berada di lantai enam Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Kolam ini dirancang dengan konsep terbuka yang memungkinkan tamu menikmati udara segar dan pemandangan kota dari ketinggian. Dengan ukuran yang cukup luas, kolam renang ini cocok digunakan baik untuk berenang santai maupun aktivitas fisik ringan.

UIN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2. 9 Fitness Center Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Gambar di atas menampilkan pusat kebugaran (*fitness center*) yang terletak di lantai 6 dan dapat diakses melalui lantai 3 Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Fasilitas ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu yang ingin menjaga kebugaran tubuh selama menginap. Dilengkapi dengan berbagai peralatan olahraga modern seperti *treadmill*, sepeda statis, alat angkat beban, dan area untuk latihan kekuatan serta fleksibilitas, pusat kebugaran ini memungkinkan tamu menjalani rutinitas olahraga secara optimal. Untuk menambah nilai pengalaman, hotel juga menghadirkan program *Fitness Series* setiap minggunya, yaitu rangkaian promosi dan aktivitas kebugaran seperti kelas olahraga bersama, sesi latihan dengan instruktur, serta penawaran khusus bagi tamu yang berpartisipasi. Program ini tidak hanya mendorong gaya hidup sehat, tetapi juga menciptakan komunitas aktif di lingkungan hotel yang mendukung kesehatan fisik dan mental.

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel juga memiliki fasilitas yang mendukung kebutuhan bisnis dan acara. Hotel ini memiliki empat ruang *ballroom*, di mana *Grand Ballroom* dapat dibagi menjadi tiga bagian. Selain itu, terdapat satu ruang rapat utama serta *Ballroom* tiga yang dapat dibagi menjadi tiga ruang pertemuan lebih kecil, yaitu *Emerald*, *Ruby*, dan *Sapphire*. Dengan fasilitas ini, hotel dapat mengakomodasi berbagai jenis acara, mulai dari pertemuan bisnis hingga acara berskala besar.



Gambar 2. 10 Grand Ballroom Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Secara garis besar, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel merupakan hotel bintang lima yang beroperasi di bawah jaringan Marriott International, menyediakan layanan akomodasi dan fasilitas perhotelan premium. Meskipun demikian, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, khususnya bagian *marketing communications* mampu memasarkan layanan dan fasilitas hotel melalui berbagai saluran komunikasi. Secara spesifik, berperan dalam mengelola media sosial, promosi, serta *public relations* (PR) untuk membangun hubungan dengan pelanggan dan memperkuat citra merek.

2.2 Visi Misi Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Setiap perusahaan perlu memiliki visi dan misi sebagai panduan dalam menjalankan operasional dan mencapai tujuan jangka panjang, termasuk Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel merupakan bagian dari jaringan Marriott International, yang memiliki *core values* sebagai dasar dalam operasionalnya. *Core values* ini mencakup *Put People First* yang menekankan kepedulian terhadap tamu dan karyawan, *Pursue Excellence* yang berfokus pada layanan berkualitas tinggi, *Embrace Change* yang mendukung inovasi dan perkembangan, *Act with Integrity* yang menekankan kejujuran dan tanggung jawab, serta *Serve Our World* yang mencerminkan komitmen terhadap keberlanjutan dan kontribusi sosial. Sejalan dengan *core values* Marriott International, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel juga memiliki visi dan misi yang bertujuan untuk memberikan pengalaman menginap yang nyaman, mewah, dan penuh keramahan bagi setiap tamu.

VISI

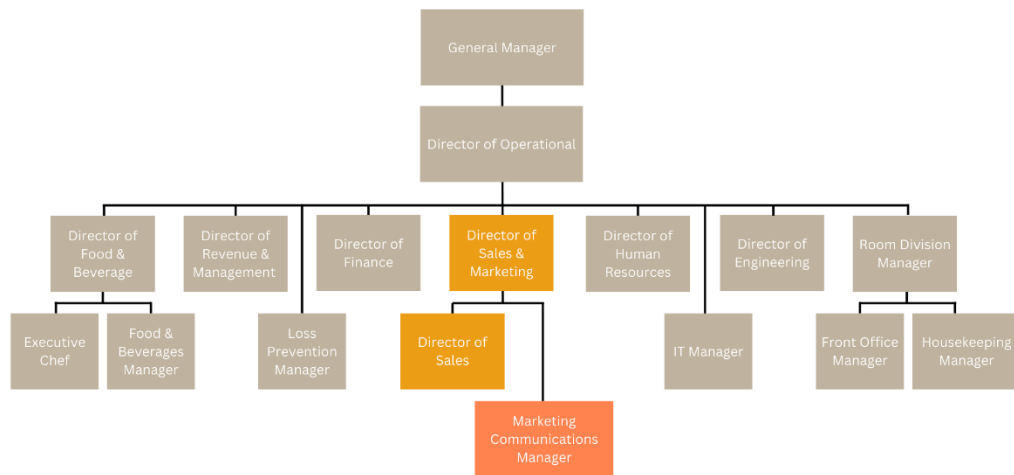
Sheraton Hotels, sebagai bagian dari Marriott International, berupaya menjadi pilihan utama bagi masyarakat dengan menghadirkan berbagai keunggulan yang menciptakan pengalaman tak terlupakan, sejalan dengan *core values* yang diterapkan oleh seluruh pemangku kepentingannya. Komitmen ini selaras dengan aspirasi Marriott International, yakni '*Marriott International aspires to be the world's most distinguished global travel company*', yang menekankan pentingnya pelayanan terbaik, pengalaman yang berkesan, serta hubungan emosional yang mendalam dengan para tamu di seluruh properti yang dinaunginya.

MISI

'*Connect cultures and inspire discovery around the world*' mencerminkan misi Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel dalam menghubungkan para tamu dengan keunikan budaya di berbagai destinasi melalui properti Marriott International di seluruh dunia. Marriott International menekankan pentingnya interaksi antara karyawan dan tamu dengan memperkenalkan tradisi serta keindahan lokal di setiap destinasinya.

2.3 Struktur Organisasi

Berdasarkan data perusahaan (2025), Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel yang telah beroperasi sejak 2015 memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 2. 11 Struktur Organisasi Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Gambar di atas menunjukkan struktur organisasi Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel yang dipimpin oleh *General Manager*. *General Manager* bertanggung jawab atas pengawasan dan pengambilan keputusan strategis untuk memastikan seluruh operasi hotel berjalan dengan baik, mencakup pengelolaan berbagai departemen di bawahnya. Di bawah *General Manager*, terdapat posisi *Director of Operational* yang memiliki peran penting dalam mengawasi jalannya operasional hotel secara menyeluruh. Namun, pada periode magang pekerja magang, posisi *Director of Operational* ini belum terisi. Selanjutnya, di bawah *Director of Operational* terdapat *Director of Food and Beverage*, yang bertanggung jawab atas pengelolaan layanan makanan dan minuman, termasuk koordinasi dengan *Executive Chef* dan *Food and Beverages Manager*. Namun, posisi *Director of Food and Beverage* juga belum terisi pada periode magang pekerja magang. Meski begitu, peran penting dalam pengelolaan makanan dan minuman tetap

berjalan dengan adanya *Executive Chef* yang mengelola operasional dapur dan memastikan kualitas hidangan, serta *Food and Beverages Manager* yang mengawasi pelayanan restoran dan bar hotel. Selain itu, terdapat *Director of Revenue and Management* yang mengelola strategi harga dan pendapatan hotel untuk memaksimalkan profitabilitas, serta *Loss Prevention Manager* yang bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan seluruh area hotel.

Bagian keuangan hotel berada di bawah pengawasan *Director of Finance*, yang bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan, penyusunan laporan keuangan, dan pengendalian biaya. Untuk area pemasaran dan penjualan, hotel memiliki *Director of Sales and Marketing* yang bertugas mengembangkan strategi pemasaran dan penjualan guna meningkatkan okupansi dan pendapatan. Sumber daya manusia dikelola oleh *Director of Human Resources*, yang bertanggung jawab atas pengembangan sumber daya manusia, rekrutmen, dan pelatihan karyawan. Di sisi teknologi informasi, *IT Manager* bertugas mengelola infrastruktur teknologi dan sistem jaringan hotel. Pengelolaan fasilitas fisik dan teknis hotel berada di bawah kendali *Director of Engineering*, yang memastikan perawatan dan perbaikan berjalan sesuai standar.

Sementara itu, *Room Division Manager* bertanggung jawab atas pengelolaan area kamar tamu dan pelayanan *front office*, dengan pengawasan terhadap *Housekeeping Manager* yang memastikan kebersihan dan kenyamanan area kamar serta fasilitas umum, serta *Front Office Manager* yang mengelola layanan tamu dan reservasi. Pekerja magang berada di Departemen *Sales and Marketing*, tepatnya dalam divisi *Marketing Communications* yang berada di bawah pengawasan *Marketing Communications Manager*. Melalui struktur organisasi yang jelas ini, setiap departemen dan divisi memiliki peran yang spesifik untuk mendukung pencapaian tujuan dan standar pelayanan Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.