



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. PROFIL HOTEL SHERATON BANDARA

Hotel Sheraton Bandara merupakan naungan dari Starwood Hotels & Resort Worldwide Inc yang berkantor pusat di White Plains - New York, dibawah naungan pimpinan Frits Van Paasschen sebagai President & CEO. Starwood Hotels & Resorts mengelola hotel dan resort dengan merek-merek terkenal sebagai berikut :

1. Sheraton
2. Four Points by Sheraton
3. W Hotels
4. Aloft Hotel
5. Luxury Collections
6. Le Meridien
7. Element
8. Westin
9. St. Regis

Sheraton Bandara Hotel ini sendiri merupakan milik dari PT. Mandara Jasindo Sena, yang adalah Hotel International berbintang lima yang secara resmi dibuka pada bulan Juni 1996, beralamat di Bandara Soekarno Hatta, Jakarta 19110, telepon (62-21) 5597777, fax (62-21) 5597700. Hotel ini terletak sekitar 3

km sebelah Timur Bandara International Soekarno Hatta, hanya 25 menit dari pusat kegiatan bisnis Jakarta menuju tol.

Sheraton Bandara Hotel memiliki jumlah 220 kamar :

- 133 *Garden View* ukuran 4 x 9 m
- 48 *Lake View* ukuran 4 x 9 m
- 22 *Lake View Terrace* ukuran 4 x 9 m
- 2 *Handicap Room* ukuran 4 x 9 m
- 11 *Junior Suite* ukuran 2 x 4 x 9 m
- 2 *Ambassador Suite* ukuran 3 x 4 x 9 m
- 2 *Presidential Suite* ukuran 4 x 4 x 9 m

Setiap kamar dilengkapi dengan berbagai fasilitas sebagai berikut :

- AC dengan *temperature* yang dapat dikontrol sendiri
- *Safety Deposit Box*
- *Mini bar and refrigerator*
- TV dengan 26 *channel*
- *Flight information*
- *Water boiler*
- 4 botol air mineral per hari
- Seterika dan papan seterika
- Alat pengering rambut
- *Guest stationary*
- Tanda kiblat

- Dapur dan ruang makan (kamar Ambassador & Presidential Suite)
- *Whirlpool* (Presidential Suite)
- *Amenities* di kamar mandi
- *Coffee Plunger* (saringan kopi)
- Telepon Langsung International (IDD)
- *Internet Connection Cable*
- *Ice Bucket*

Restaurant & Bar

1. *Café Gourmet*

Terletak di lobby, kapasitas 10 kursi, beroperasi mulai 07.30 pagi sampai jam 19.30 malam, menyediakan produk sendiri seperti kue-kue, *sandwich*, *croissant*, berbagai jenis kopi dan teh.

2. *Jimbaran bay*

Satu-satunya *restaurant* di hotel berbintang di Jakarta yang terletak disebelah kolam renang dengan pemandangan danau yang indah, berkonsep *open kitchen barbeque* dan pilihan *cocktail* dan *mocktail* dari *bar counter*.

Suasananya yang *romantic* menjadikan *Jimbaran Bay* tempat yang ideal untuk pesta perkawinan, ulang tahun, atau hanya sekedar relaks dengan keluarga.

3. *Maxi's Lounge*

Terletak di Lobby level, kapasitas 45 kursi beroperasi mulai jam 09.00 – 24.00, merupakan tempat yang elegan untuk mengadakan pertemuan dengan

rekan bisnis atau sekedar minum dan menikmati snack sambil mendengarkan *live music*.

4. *Linjani Restaurant*

Terletak di Lantai Dasar, kapasitas 135 kursi, merupakan *all day dining restaurant*, beroperasi setiap hari mulai jam 06.00 – 24.00, khusus menyajikan makanan pagi dan malam.

5. *Bumbu restaurant*

Terletak di lobby level, kapasitas 60 kursi, beroperasi setiap hari Senin sampai Jumat mulai jam 18.00 – 23.00, merupakan *Fine Dining Restaurant* yang menyajikan masakan khas Indonesia dengan pemandangan *Swimming Pool* yang menawan.

6. *Room Service/In-Room Dining*

Beroperasi 24 jam setiap hari, menyediakan pelayanan makanan dan minuman di kamar, sesuai dengan daftar menu yang tersedia di dalam kamar.

2.2. LOGO PERUSAHAAN

Gambar 2.1 Logo Hotel Sheraton Bandara



Sumber : *file* perusahaan

2.2.1 MAKNA LOGO

Hotel Sheraton didirikan oleh Ernest Henderson dan Robert Moore. Nama Sheraton dipakai karena salah satu dari hotel yang mereka beli memiliki papan nama elektrik bertuliskan "Sheraton Hotel", mereka tidak mau mengganti papan tersebut karena harganya yang mahal dan memutuskan untuk menamai semua hotel mereka dengan Sheraton.

2.2.2 VISI DAN MISI PERUSAHAAN

Sumber : *company profile* Hotel Sheraton Bandara

VISI : Dengan mengantisipasi perkembangan positif situasi politik, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas keamanan, Sheraton Bandara Hotel akan berusaha meningkatkan keuntungan bidang usaha dan menjadi yang terbaik dalam hal "Luxury" serta keramah-tamahan pelayanannya diantara hotel-hotel yang ada di Bandara.

MISI : Memastikan bahwa Sheraton Bandara Hotel sebagai salah satu hotel bisnis di wilayah bandara dan akan memperluas jaringan pemasaran dengan menitik-beratkan pada perhatian yang mendalam atas pelanggannya dengan tujuan utama kepuasan pelanggan yang dapat menciptakan loyalitas.

2.2.3 NILAI INTI PERUSAHAAN

Warm, Connected, Community

Dalam setiap interaksi, karyawan menyambut Anda dengan sikap tulus dan ramah, menyampaikan semangat kemurah-hatian, dan peduli akan kebutuhan Anda sehingga Anda bisa nyaman menjadi diri sendiri.

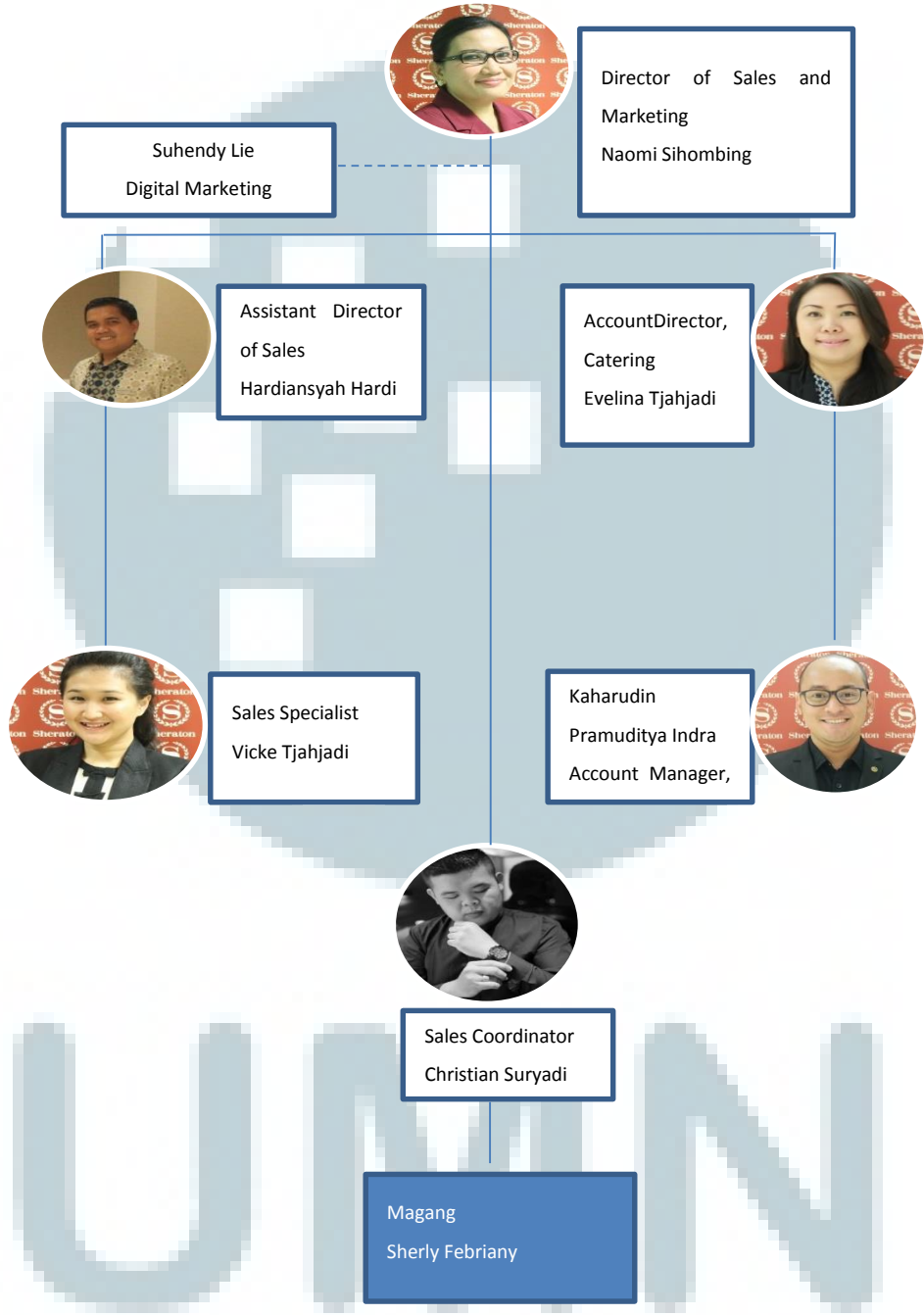
Walaupun berada jauh dari rumah , Anda akan dapat tetap terhubung dengan hal-hal yang penting melalui ruang, fasilitas, dan layanan khas Sheraton Bandara. Kami membantu Anda untuk mencapai tujuan pribadi dan professional Anda.

Semua hotel Starwood menyediakan arena pergaulan bagi orang-orang untuk berkumpul dan berbagi pengalaman. Di belahan dunia mana pun Anda berada, di Sheraton, Anda adalah bagian dari sebuah keluarga.

UMMN

2.3 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN

Gambar 2.2 Struktur Organisasi



Sumber : *company profile* Hotel Sheraton Bandara

2.4 DESKRIPSI PEKERJAAN

1. *Director of Sales and Marketing*

- a. Membantu dalam mengembangkan rencana bisnis tahunan untuk hotel dan membantu *team sales and marketing* untuk mengeksekusi rencana.
- b. Mengatur perjalanan penjualan reguler untuk mengembangkan pasar potensial dan untuk mempertahankan hubungan pelanggan utama.
- c. Mengelola dan mendorong bisnis untuk memaksimalkan pendapatan dan melebihi target yang telah ditetapkan.
- d. Berkolaborasi dengan tim penjualan untuk memastikan mereka bekerja secara efektif.
- e. Merencanakan dan melaksanakan serangkaian sosialisasi kepada para pelanggan seperti agen perjalanan, maskapai penerbangan, penyelenggara konvensi, perencana pertemuan, insentif operator dan industri lainnya.
- f. Mengembangkan dan menyempurnakan sebuah *mailing list* / database yang komprehensif untuk klien.
- g. Membantu dalam mempertahankan kinerja tim yang kuat, dengan secara teratur.
- h. Menjaga kontak teratur dengan kantor Starwood.

2. *Assistant Director of Sales*

- a. Mengelola tim penjualan (dibawah arahan dari DOSM) untuk memastikan hari efisien untuk beroperasi.
- b. Asisten DOS akan memimpin tim apabila DOSM tidak hadir.
- c. Mengelola administrasi kantor dan mengawasi pelaksanaan tugas.

- d. Asisten direktur penjualan harus menunjukkan tingkat energy yang tinggi dalam memotivasi tim dan fokus tim pada penyediaan tingkat tinggi secara konsisten pada layanan pelanggan.
- e. Memastikan bahwa kegiatan semua anggota tim diselaraskan dengan strategi hotel.
- f. Membantu direktur bila diperlukan dalam merekrut, mengarahkan, mengelola, melakukan pelatihan, dan konseling pada *staff* penjualan.

3. *Account Director of Catering*

- a. Menjalankan dan memonitor pendapatan penjualan untuk pernikahan dan gedung pertemuan.
- b. Menjalankan dan memonitor pendapatan banquet untuk mencapai pedagang besar dan *travel agent*.
- c. Memonitor dan menyiapkan strategi marketing untuk mencapai target.
- d. Melakukan *review* pencapaian setiap bulan.

4. *Sales Specialist*

- a. Bertanggung jawab meyakinkan konsumen bahwa produk tersebut adalah apa yang dikehendaki oleh konsumen.
- b. Melakukan manajemen penjualan.
- c. Memutuskan dengan harga berapa barang dijual.
- d. Menjalankan strategi untuk mencapai pedagang besar dari perusahaan maupun *travel agent*.

5. *Account Manager of Catering*

- a. Membantu klien dalam membuat suatu arahan terhadap produk.

- b. Mengatur perencanaan maupun anggaran belanja klien.
- c. Menjadi penghubung antara klien dengan *event organizer*.
- d. Mencari peluang yang ada dan bernegosiasi dengan baik dengan perusahaan maupun klien secara personal.

6. *Sales Coordinator*

- a. Menyiapkan proposal kontrak dengan *travel agent*, korporasi, perusahaan, penyimpanan data, jadwal pertemuan dengan *customer*, dan penguasaan pengetahuan mengenai produk dan fasilitas.
- b. *Manage account* dan memiliki target penjualan yang telah diatur oleh atasan.
- c. Memiliki jaringan kerjasama dengan para *travel agent*, korporasi, maupun industri dalam menjalankan kegiatan sehari-hari untuk bertanggung jawab sebagai *sales coordinator*.

7. *Digital Marketing Executive*

- a. Melakukan konversi untuk situs *property* bermerek dan memastikan tingkat penawaran yang relevan dengan pasar.
- b. Menjaga dan memperbaharui situs *property* melalui CMS.
- c. Memaksimalkan pemanfaatan Standar Starwood melalui saluran *digital*.
- d. Menjalani kerjasama dengan mitra media *online* dan *offline*.
- e. Mempromosikan berbagai acara kepada *property* bermerek.
- f. Mengembangkan kampanye di media sosial.
- g. Berperan aktif dalam kampanye pemasaran dan program *merchandise*.