

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo The Mayflower, Jakarta Marriott Executive Apartments

Sumber : Perusahaan

Warisan **Marriott International** dimulai pada tahun 1927, ketika J. Willard Marriott mendirikan kedai root beer pertama di Washington, D.C., yang menjadi awal mula berkembangnya perusahaan ini. Marriott bertransformasi dari sebuah kedai kecil menjadi salah satu perusahaan perhotelan terbesar di dunia. Filosofi Marriott berpusat pada pelayanan yang ramah dan inovatif, serta penginapan yang nyaman bagi berbagai kalangan. Seiring berjalannya waktu, Marriott mengembangkan berbagai merek hotel ternama, seperti **JW Marriott**, **St. Regis**, **The Ritz-Carlton**, dan **Marriott Executive Apartments**, yang dikenal dengan pelayanan mewah dan fasilitas kelas dunia. **The Mayflower, Jakarta Marriott Executive Apartments**, yang dibuka pada tahun 2007, merupakan bagian dari Marriott International yang menawarkan akomodasi mewah jangka panjang di pusat bisnis Jakarta, tepatnya di kawasan Sudirman. Dirancang untuk memenuhi kebutuhan ekspatriat dan eksekutif, properti ini menyediakan fasilitas lengkap yang mencakup apartemen luas, layanan kebersihan harian, ruang rapat, dan pusat kebugaran. Sejak peresmian pembukaannya, The Mayflower dikenal sebagai tempat tinggal yang menawarkan kenyamanan dan kualitas pelayanan yang setara dengan hotel bintang lima.

Sebagai bagian dari ekspansi Marriott International, The Mayflower Jakarta juga menjadi bagian dari jaringan global **Marriott Executive Apartments** yang tersebar di berbagai kota utama di dunia. Marriott Executive Apartments memiliki cabang-cabang di kota-kota besar seperti **Hong Kong, Bangkok, Kuala Lumpur, Paris, London, New York, São Paulo, dan Dubai**, yang semuanya menyediakan penginapan jangka panjang dengan fasilitas lengkap dan mewah. Setiap cabang dirancang dengan fasilitas yang memungkinkan para tamu untuk tinggal dalam jangka waktu lama tanpa mengorbankan kenyamanan dan kualitas hidup. Melalui **The Mayflower**, Marriott International berhasil membawa konsep **apartemen mewah** ke pasar Jakarta, memberikan solusi penginapan jangka panjang yang memenuhi standar kemewahan dan kenyamanan. Penginapan ini bukan hanya menawarkan tempat tinggal, tetapi juga pengalaman hidup yang mendukung produktivitas profesional, dengan fasilitas yang lengkap dan lingkungan yang nyaman bagi para tamu. Seiring dengan berkembangnya kawasan pusat bisnis Jakarta dan meningkatnya arus ekspatriat serta pelaku bisnis internasional, The Mayflower, Jakarta – Marriott Executive Apartments terus melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan pasar. Properti ini memperkuat posisinya melalui kerja sama dengan berbagai perusahaan multinasional, lembaga internasional, dan kantor perwakilan asing yang membutuhkan akomodasi jangka panjang bagi karyawan dan tamu penting. Selain menyediakan fasilitas hunian yang nyaman, The Mayflower juga mengembangkan layanan penunjang seperti *meeting room* berfasilitas modern, konektivitas internet berkecepatan tinggi, serta layanan concierge yang siap membantu kebutuhan *administratif* maupun informasi lokal. Hal ini menjadikan The Mayflower bukan hanya sebagai tempat tinggal, tetapi juga sebagai basis operasional yang mendukung aktivitas kerja dan mobilitas para tamu.

Dalam perjalanannya, The Mayflower juga mengikuti transformasi digital yang terjadi dalam industri perhotelan. Integrasi dengan sistem *reservasi online*, platform loyalty program Marriott Bonvoy, serta pemanfaatan media sosial dan kanal digital lainnya membantu hotel ini menjangkau pasar yang lebih luas dan

membangun hubungan yang lebih dekat dengan tamu. Standar operasional yang diterapkan mengikuti pedoman global Marriott International, termasuk dalam hal keamanan, kebersihan, dan pengalaman pelanggan, sehingga konsistensi kualitas layanan dapat terjaga di seluruh jaringan. Dengan demikian, The Mayflower tidak hanya merefleksikan warisan merek Marriott yang kuat, tetapi juga menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi terhadap perubahan tren dan ekspektasi tamu di era modern.

2.2 Visi dan Misi

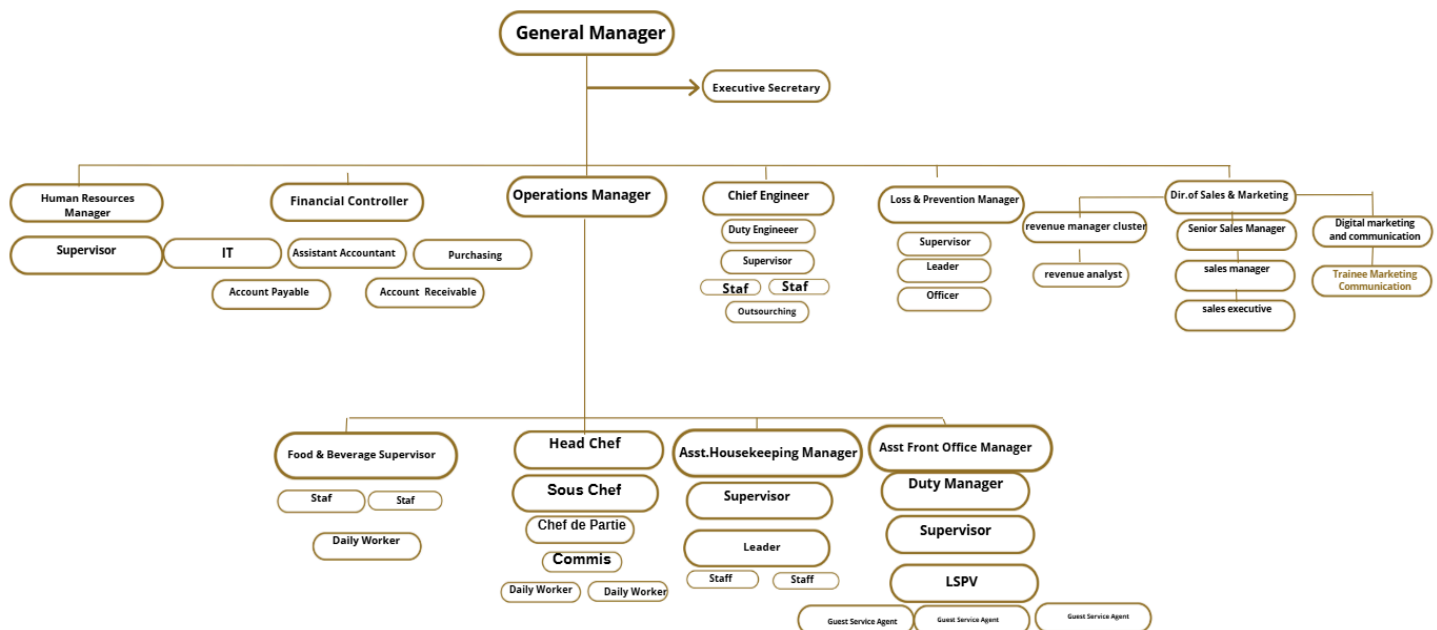
- **Visi**

The Mayflower, Jakarta Marriott Executive Apartments adalah untuk menjadi pilihan utama bagi ekspatriat, eksekutif, dan keluarga yang membutuhkan akomodasi mewah jangka panjang di Jakarta. Kami berkomitmen untuk menyediakan penginapan dengan fasilitas kelas dunia, kenyamanan seperti di rumah, dan pelayanan yang tak tertandingi, yang memungkinkan para tamu merasa dihargai dan diperhatikan. Visi kami adalah untuk terus menjadi bagian integral dari gaya hidup profesional di Jakarta, menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan tak terlupakan bagi setiap tamu.

- **Misi**

The Mayflower, Jakarta Marriott Executive Apartments adalah untuk menyediakan akomodasi mewah dan layanan personal yang luar biasa kepada setiap tamu, menciptakan pengalaman tinggal yang nyaman dan aman, yang mendukung para tamu untuk meraih kesuksesan pribadi dan profesional mereka. Kami berfokus pada memenuhi kebutuhan jangka panjang para eksekutif dan keluarga, memberikan kenyamanan dengan fasilitas terbaik, seperti apartemen luas, layanan kebersihan harian, dan akses mudah ke berbagai fasilitas di Jakarta. Kami berkomitmen untuk memberikan nilai lebih melalui pelayanan yang ramah, efisien, dan penuh perhatian.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi perusahaan

Sumber : Perusahaan

Struktur organisasi yang jelas dan terarah merupakan fondasi penting dalam menjalankan operasional bisnis yang efektif dan efisien, terutama di industri hospitality seperti The Mayflower, Jakarta - Marriott Executive Apartments. Dengan adanya hierarki yang terdefinisi dengan baik, setiap divisi dan individu dapat memahami peran, tanggung jawab, serta garis koordinasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan bersama.

Sebagai pemimpin tertinggi di The Mayflower - Marriott Executive Apartments, **General Manager** memiliki tanggung jawab final atas seluruh kesuksesan finansial, operasional, dan reputasi properti. Peran ini menuntut kemampuan visioner untuk merumuskan strategi bisnis jangka panjang yang sejalan dengan

standar tinggi Marriott International. GM secara aktif mengelola hubungan dengan pemilik aset dan pemangku kepentingan utama lainnya, memastikan komunikasi dua arah yang efektif mengenai kinerja dan arah strategis. Selain itu, *General Manager* memimpin pengembangan budaya kerja yang berorientasi pada kinerja, disiplin, dan pelayanan *platinum-standard*, memastikan setiap Kepala Departemen (HOD) beroperasi dalam sinergi untuk mencapai target occupancy dan kepuasan tamu yang optimal. Mereka adalah pengambil keputusan utama dalam situasi krisis dan bertanggung jawab penuh untuk memastikan kepatuhan properti terhadap semua regulasi hukum dan standar merek yang berlaku secara global.

Executive Secretary bertugas mendukung langsung *General Manager* dalam pekerjaan administratif dan koordinasi lintas departemen. Ia mengatur jadwal pertemuan GM, menyaring undangan rapat, serta memastikan semua dokumen yang diperlukan (laporan bulanan, notulen, presentasi) siap tepat waktu dan rapi. Saat ada komunikasi penting dari pemilik, kantor pusat Marriott, ataupun klien korporat, *Executive Secretary* membantu menyusun surat, email, dan materi resmi dengan bahasa profesional dan sesuai *standar brand*. Ia juga menjaga kerahasiaan dokumen strategis seperti perencanaan keuangan, rencana pengembangan bisnis, dan isu kepegawaian. Dalam keseharian, *Executive Secretary* menjadi penghubung antara GM dengan para *department head*, memastikan instruksi GM diteruskan dengan jelas dan progresnya terpantau. Selain itu, ia mengelola arsip, database kontak penting, dan kehadiran tamu VIP yang akan bertemu GM. Peran ini krusial agar GM bisa fokus pada pengambilan keputusan strategis tanpa terbebani detail administratif.

Operations Manager bertanggung jawab atas kelancaran operasional harian hotel, terutama area yang berhubungan langsung dengan tamu seperti *front office*, *housekeeping*, dan *food & beverage*. Di *The Mayflower – Marriott Executive Apartments*, *Operations Manager* mengawasi *Food & Beverage Supervisor*, *Head Chef*, *Assistant Housekeeping Manager*, dan *Assistant Front Office Manager*. Ia memastikan standar service Marriott diterapkan konsisten: mulai dari proses

check-in, kebersihan kamar dan koridor, kualitas makanan, hingga penanganan komplain. Setiap hari Operations Manager melakukan floor round, mengecek kondisi kamar, fasilitas publik, dan interaksi staf dengan tamu. Ia meninjau roster, jam kerja, serta kebutuhan training untuk menjaga produktivitas dan kualitas layanan. Operations Manager juga berkoordinasi dengan *Chief Engineer* bila ada gangguan teknis yang mempengaruhi kenyamanan tamu. Dalam rapat manajemen, ia melaporkan *performance operasional*, *guest satisfaction score*, serta usulan perbaikan proses untuk meningkatkan efisiensi tanpa menurunkan pengalaman tamu.

Human Resources Manager atau *HR Supervisor* berperan memastikan seluruh siklus kepegawaian di The Mayflower – Marriott Executive Apartments berjalan sesuai hukum ketenagakerjaan, kebijakan Marriott, dan budaya perusahaan. Ia menangani perencanaan *manpower*, proses rekrutmen, seleksi kandidat, dan orientasi karyawan baru agar setiap posisi diisi SDM yang kompeten dan sesuai nilai *brand*. HR juga mengelola penyusunan kontrak kerja, absensi, cuti, serta administrasi *payroll* bekerja sama dengan bagian keuangan. Dari sisi pengembangan, HR merancang training rutin, *coaching*, dan program pengembangan karier agar staf frontliner maupun *back office* tetap termotivasi dan terampil. HR menangani hubungan industrial, menyelesaikan konflik kerja, dan menegakkan disiplin melalui tata tertib dan sanksi yang adil. Selain itu, HR mengelola *employee engagement*: survei kepuasan karyawan, kegiatan internal, hingga penghargaan kinerja, sehingga tercipta lingkungan kerja yang positif dan berorientasi layanan.

Financial Controller memegang kendali atas kesehatan keuangan hotel. Ia mengawasi tim keuangan yang terdiri dari *Accountant*, *General Account*, *Accounting Clerk*, *Purchaser*, serta berkoordinasi dengan IT atau *System Analyst* untuk sistem akuntansi dan laporan. Tugas utamanya adalah memastikan semua transaksi dicatat akurat, tepat waktu, dan sesuai standar akuntansi serta kebijakan Marriott. *Financial Controller* menyiapkan budget tahunan, *forecast* pendapatan dan biaya, serta menganalisis varians antara realisasi dan rencana. Ia meninjau

laporan harian, bulanan, termasuk *room revenue*, *F&B revenue*, *cost of goods*, dan *payroll cost*. Bersama *Purchaser*, ia mengendalikan pembelian barang dan jasa agar harga kompetitif, kualitas terjaga, dan stok terkendali. Dengan dukungan IT/System Analyst, ia memastikan sistem keuangan dan PMS terintegrasi, aman, dan berjalan lancar. Peran ini sangat penting untuk memberikan data keuangan yang akurat sebagai dasar keputusan GM dan pemilik.

Chief Engineer bertanggung jawab atas seluruh aspek teknis dan pemeliharaan fasilitas di The Mayflower – Marriott Executive Apartments. Ia memimpin tim *Duty Engineer*, Supervisor, teknisi internal, serta vendor *outsourcing* untuk memastikan sistem listrik, air, AC, lift, keamanan kebakaran, dan peralatan kamar berfungsi optimal. Setiap hari *Chief Engineer* meninjau *preventive maintenance plan*, memastikan pengecekan rutin dilakukan pada kamar, koridor, ruang publik, dapur, dan area utilitas. Ketika terjadi gangguan seperti AC tidak dingin, kebocoran, atau masalah listrik, timnya bergerak cepat melakukan perbaikan agar tamu tidak terganggu. *Chief Engineer* juga bertugas memastikan hotel mematuhi standar keselamatan dan regulasi bangunan yang berlaku, termasuk inspeksi alat pemadam kebakaran dan genset. Ia mengelola anggaran perawatan dan proyek renovasi kecil, memilih vendor yang kompeten, serta mengusulkan investasi teknis yang dapat menghemat energi dan biaya operasional jangka panjang.

Loss & Prevention Manager fokus pada keamanan, keselamatan, dan pencegahan kerugian di properti. Ia memimpin *Supervisor*, *Leader*, dan *Officer* yang bertugas mengawasi area publik, akses karyawan, dan pintu masuk ke area sensitif seperti gudang, *kitchen*, dan ruang teknis. Tugas hariannya mencakup pemantauan CCTV, patroli rutin, dan memastikan prosedur keamanan diikuti oleh staf maupun tamu. *Loss & Prevention Manager* menyusun dan memperbarui SOP keamanan, termasuk penanganan situasi darurat seperti kebakaran, bencana, atau ancaman terhadap tamu. Ia bekerja sama dengan departemen lain untuk meminimalkan kehilangan barang, kecurangan internal, dan risiko pencurian. Di sisi administrasi, ia membuat laporan insiden, menganalisis pola risiko, dan memberikan rekomendasi perbaikan. Pelatihan keselamatan untuk karyawan, seperti *fire drill*

dan *awareness* terhadap keamanan tamu, juga dikoordinasikan oleh departemen ini agar lingkungan hotel tetap aman dan tertib.

Director of Sales & Marketing bertanggung jawab mendorong pendapatan kamar dan F&B melalui strategi penjualan dan pemasaran yang terencana. Ia memimpin tim yang terdiri dari *Revenue Manager Cluster, Revenue Analyst, Senior Sales Manager, Sales Manager, Sales Executive*, serta staf *Digital Marketing & Communication*. Bersama *revenue team*, ia menentukan *pricing strategy*, promosi, dan distribusi kamar di berbagai *online travel agent, corporate contract*, maupun *long stay agreement*. Tim sales fokus mencari dan memelihara relasi dengan perusahaan, *travel agent*, dan tamu jangka panjang yang menjadi target utama *residence* seperti The Mayflower. Sementara itu, *digital marketing* mengelola konten website, media sosial, *online reputation*, dan kampanye digital agar citra properti tetap kuat dan menarik. Director of Sales & Marketing secara rutin menganalisis market trend, kompetitor, dan hasil penjualan untuk menyusun action plan yang meningkatkan *occupancy, average rate*, dan *total revenue*.

Head Chef memimpin seluruh aktivitas dapur dan bertanggung jawab atas kualitas makanan yang disajikan kepada tamu. Ia *mengawasi Sous Chef, Chef de Partie, Commis*, dan *Daily Worker* dalam proses perencanaan menu, persiapan bahan, hingga penyajian akhir. Di The Mayflower – Marriott Executive Apartments, Head Chef harus mampu menyesuaikan menu untuk tamu *long stay* dan tamu korporat yang membutuhkan konsistensi rasa dan variasi menu yang sehat. Ia mengontrol *cost of food* melalui pengaturan porsi, pemanfaatan bahan, dan koordinasi dengan Purchaser untuk pemilihan *supplier* yang tepat. Selain memastikan *kitchen hygiene* mengikuti standar HACCP dan Marriott, Head Chef melatih tim tentang teknik memasak, plating, dan kecepatan kerja. Head Chef berada di bawah pimpinan *Operations Manager* dan berkoordinasi erat dengan *Food & Beverage Supervisor* untuk menjamin sinkron antara kitchen dan service di restoran maupun event.

Food & Beverage Supervisor bertanggung jawab mengatur operasional harian restoran, bar, room service, atau area F&B lain di hotel. Ia memimpin staf tetap

dan *Daily Worker* yang bertugas menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. Jobdesk utamanya adalah menyusun roster, membagi tugas harian, dan memastikan setiap shift berjalan dengan *service standard* Marriott: mulai dari *greeting, taking order, serving*, hingga *farewell*. *F&B Supervisor* mengawasi kesiapan area makan, kebersihan meja, perlengkapan *service*, serta koordinasi dengan kitchen untuk kelancaran alur pesanan. Ia juga menangani komplain tamu terkait layanan atau kualitas menu, lalu menyampaikan *feedback* tersebut ke *Head Chef* dan *Operations Manager* sebagai bahan perbaikan. Selain itu, F&B Supervisor mendukung pelaksanaan event kecil seperti *meeting, coffee break, dan private function*. Posisi ini secara struktural berada di bawah *Operations Manager* dan berperan penting dalam menjaga pengalaman makan yang menyenangkan bagi tamu.

Assistant Housekeeping Manager membantu *Operations Manager* dalam mengelola seluruh aktivitas *housekeeping*, mulai dari kamar tamu, koridor, *public area*, hingga linen room. Ia memimpin *Supervisor, Leader*, dan Staff untuk memastikan kebersihan, kerapian, dan ketersediaan *amenities* selalu sesuai standar Marriott. Setiap hari ia memeriksa room status, mengatur pembagian section untuk *room attendant*, serta meninjau kualitas pembersihan kamar *check-out* dan *occupied*. *Assistant Housekeeping Manager* bekerja sama dengan *front office* untuk sinkronisasi *check-in/check-out* dan penanganan kamar untuk tamu VIP atau *long stay*. Ia juga mengawasi penggunaan bahan kimia, peralatan kerja, dan stok linen agar efisien namun tetap aman. Bila ada komplain mengenai kebersihan, bau, atau kerusakan ringan, ia koordinasi dengan tim untuk segera menindaklanjuti. Posisi ini berada di bawah *Operations Manager* dan menjadi garda terdepan dalam menjaga kesan “bersih dan nyaman” bagi tamu.

Assistant Front Office Manager mendukung *Operations Manager* dalam mengelola seluruh aktivitas *front office*: *resepsionis, concierge, dan sometimes guest relations*. Ia membawahi *Duty Manager, Supervisor, LSPV, dan Guest Service Agent* untuk memastikan proses *check-in, check-out, penanganan*

reservasi, serta informasi kepada tamu berjalan lancar dan ramah. Setiap shift, ia memonitor antrean *di front desk*, kecepatan pelayanan, dan akurasi penagihan tamu. *Assistant Front Office Manager* juga menangani kasus khusus seperti komplain serius, *overbooking*, permintaan kamar khusus, dan koordinasi dengan departemen lain untuk kebutuhan tamu *long stay*. Ia meninjau laporan harian *front office (arrival list, departure list, room status)* dan memastikan data di sistem sesuai dengan kondisi aktual. Selain itu, ia melatih tim mengenai *service culture Marriott*, penggunaan sistem PMS, serta teknik komunikasi dengan tamu internasional. Secara struktur, posisi ini berada langsung di bawah *Operations Manager*.