

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Jl. Sultan Iskandar Muda, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12240. Hotel ini dikembangkan oleh PT Pakuwon Jati Tbk, dikelola oleh Marriott International di bawah merek Sheraton Hotels & Restorts melalui perjanjian lisensi waralaba, dan merupakan bagian dari kompleks superblok Gandaria City. Gedung hotel ini memiliki akses langsung ke dalam Gandaria City Mall dan berdekatan dengan gedung perkantoran Gandaria 8. Hotel ini terletak di kawasan pusat komersial dan residensial premium di Jakarta Selatan, berjarak sekitar 2.8 km dari MRT Blok M dan 3 km dari MRT Blok A. Hotel ini merupakan bagian dari kompleks superblok yang mencakup mal perbelanjaan, gedung perkantoran, dan fasilitas konvensi dan pameran. Selain itu, hotel berada di jarak sekitar 5 km dari kawasan pusat bisnis (CBD) Jakarta dan 32 km dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Perpaduan kemewahan dan kenyamanan Sheraton Grand Jakarta menjadikannya hotel yang praktis bagi tamu bisnis maupun *leisure*. Hotel ini merupakan bagian dari jaringan Marriott International di bawah brand Sheraton, dan dapat diakses melalui program loyalitas Marriott Bonvoy.



Gambar 2.1 Logo Sheraton
Sumber: Logos-World (2024)

Logo Sheraton yang dapat dilihat pada Gambar 2.1 menampilkan huruf “S” yang dikelilingi oleh karangan bunga, sebuah identitas visual yang telah menjadi ciri khas brand Sheraton sejak tahun 1969. Meskipun telah beberapa kali mengalami pembaruan desain, logo modern Sheraton tetap mempertahankan elemen karangan bunga atau daun salam sebagai representasi kehangatan, keramahan, dan komunitas yang menjadi nilai inti brand ini. Karangan bunga tersebut melambangkan semangat “*connecting*” yang menjadi filosofi utama Sheraton dalam menciptakan ruang pertemuan dan kebersamaan bagi para tamunya (Logos-World, 2024). Logo modern Sheraton juga menggambarkan slogan baru Sheraton, yaitu “*Where the world comes together*” (Vincent, 2019). Karangan bunga tersebut dibuat menjadi lebih simpel, dan memiliki 4 panah dari kanan, kiri, atas, dan bawah yang mengarah ke Sheraton yang melambangkan Sheraton menjadi hotel dimana seluruh penjuru dunia bisa bersatu.

Hotel ini resmi dibuka pada Oktober 2015 dan merupakan salah satu properti milik PT Pakuwon Group (Pakuwon Jati, n.d.). PT Pakuwon Jati sendiri didirikan pada 20 September 1982 di Surabaya. Perusahaan ini merupakan usaha utama dari Pakuwon Group dan merupakan salah satu pengembang properti terbesar di Indonesia. Pada 1989, Pakuwon Jati menjadi perusahaan properti pertama yang tercatat di Bursa Efek Jakarta. Setelah IPO, perusahaan terus berkembang menyelesaikan berbagai proyek, seperti Tunjungan Plaza II-IV, Hotel Sheraton Surabaya, dan Kondominium Regensi. Pada tahun 2007, Pakuwon Jati mulai ekspansi ke Jakarta dengan mengakuisisi lahan di Jakarta Selatan untuk pembangunan Gandaria City. Pada 2011, Pakuwon Jati mengakuisisi Kota Kasablanka di kawasan CBD Jakarta. Pada 2024, Pakuwon membuka Pakuwon City Mall 3 Surabaya dan Pakuwon Mall Bekasi (Pakuwon Jati, n.d.). Berdasarkan situs resmi Pakuwon (n.d.), Pakuwon Jati memiliki visi, yaitu “*Together We Grow*” yang berarti tumbuh bersama pemegang saham, karyawan, penyewa, dan konsumen. Adapun misi Pakuwon Jati, yaitu:

1. Menjadi pengembang pusat perbelanjaan non-strata terkemuka di Indonesia,

2. Mengembangkan superblok dan *township* terbaik untuk kualitas hidup yang lebih baik,
3. Menjadi tempat kerja terbaik di Industri Properti,
4. Mengoptimalkan *return on investment* bagi penyewa dan pembeli.

Berdasarkan situs resmi Sheraton (n.d.), Sheraton didirikan pada tahun 1933 oleh Ernest Henderson dan Robert Moore, kemudian menjadi rantai hotel pertama yang tercatat di NYSE pada tahun 1947. Pada tahun 1998, Sheraton diakuisisi oleh Starwoods Hotels & Resorts Worldwide dan meluncurkan sub-brand “Sheraton Grand.” Di tahun 2016, Marriott International mengakuisisi Starwood Hotels. Kini, Sheraton Grand merupakan hotel di bawah naungan Marriott International (Marriott International, 2018).

Berdasarkan situs resmi Marriott International (n.d.), Marriott International didirikan oleh J. Willard dan Alice Marriott pada tahun 1927, yang berawal dari bisnis restoran bernama Hot Shoppe. Pada tahun 1957, Marriott membuka hotel Twin Bridges Motor dan terus melakukan ekspansi dan membuka hotel di berbagai lokasi. Pada 1995, Marriott membeli 49% saham The Ritz-Carlton Hotel Company, dan pada 1998 mengakuisisi hampir seluruh kepemilikannya. Akuisisi Marriott International terhadap Starwood Hotel & Resorts pada 2016 menjadikannya perusahaan hotel terbesar di dunia. Akuisisi ini membawakan 11 merek baru dibawah Marriott International, termasuk Westin Hotel & Resorts, Sheraton Hotels, Le Meridien, St. Regis Hotels & Resorts, dan W Hotels. Saat ini Marriott International menawarkan lebih dari 30 brand terkemuka dan lebih dari 9.700 properti di 143 negara dan teritori.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.2 Brand Marriott International
Sumber: Marriott.com (n.d)

Dapat dilihat pada Gambar 2.3 *Brand Marriott International*, Marriott mengorganisasikan brand-brandnya ke dalam beberapa segmen berdasarkan tingkatan atau *tier*. Brand di bawah tingkatan *luxury* yaitu JW Marriott, The Ritz-Carlton, St. Regis, The Luxury Collection, W Hotels, dan EDITION. Brand di bawah tingkatan *premium* yaitu Marriott Hotels, Sheraton, Westin, Le Meridien, Renaissance Hotels, Delta Hotels by Marriott, Gaylord Hotels, dan Marriott Vacation Club. Brand di bawah tingkatan *select* yaitu Courtyard by Marriott, Four Points by Sheraton, SpringHill Suites, Fairfield, AC Hotels by Marriott, CitizenM, Aloft Hotels, Moxy Hotels, dan Protea Hotels. Brand di bawah tingkatan *midscale* yaitu City Express by Marriott, Four Points Flex, dan Series by Marriott. Brand di bawah tingkatan *longer stays* yaitu Residence Inn by Marriott, TownePlace Suites, Element Hotels, dan Apartments by Marriott Bonvoy.

Marriott International memiliki nilai inti yang diikuti oleh semua perusahaan di bawahnya, termasuk Sheraton Grand Jakarta Gandaria City. Nilai inti atau *core values* Marriott International yaitu:

1. *Put People First*: nilai ini merupakan filosofi para pendiri Marriott. Mereka memegang prinsip “*take care of associates and they will take care of the customers*,” atau jaga karyawanmu maka mereka akan menjaga pelanggan. Budaya “*people first*” ini telah secara konsisten menempatkan Marriott International sebagai tempat kerja terbaik di

seluruh dunia selama hampir 100 tahun. Dengan mengedepankan manusia, Marriott dapat memberikan peluang bagi rekanannya untuk bertumbuh dan berkembang di dalam perusahaan.

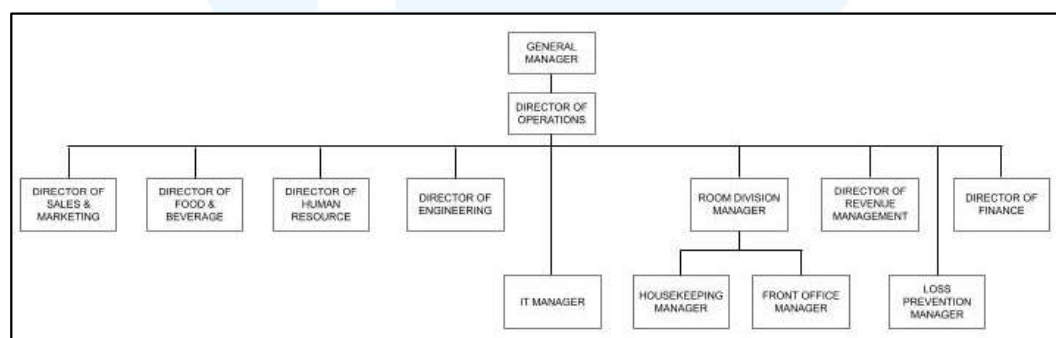
2. *Pursue Excellence*: Marriott memiliki reputasi yang baik terkait pelayanan pelanggan yang bermula dari tujuan awal J. Willard Marriott untuk bisnisnya, yaitu “*good food and good service at a fair price.*” Marriott memberikan dedikasi terhadap semua yang dilakukan.
3. *Embrace Change*: Marriott telah berinovasi dan membantu membentuk industri perhotelan modern, menantang status quo dan mengantisipasi perubahan permintaan konsumen. Marriott telah berinovasi membuat brand baru, berekspansi ke brand lokal baru, dan memberikan pengalaman tamu yang baru.
4. *Act with Integrity*: Marriott memegang standard etis dan legal yang kuat, mulai dari kode bisnis sehari-hari, kebijakan karyawan, kebijakan rantai pasok, program dan praktek lingkungan, serta komitmen terhadap hak manusia dan tanggung jawab sosial. Perusahaan berpegang pada nilai “*our business relies upon integrity and good judgement,*” dan mengembangkan Business Conduct Guide sebagai panduan kepada semua anggota komunitas Marriott.
5. *Serve Our World*: Marriott berkomitmen untuk memberikan dampak yang positif dan berkelanjutan, di mana pun bisnis dilakukan. Nilai ini diformalkan melalui platform Serve 360. Dengan inisiatif hemat biaya, program inovatif, serta panduan desain dan kontribusi berkelanjutan, karyawan Marriott telah berkontribusi lebih dari 15,6 juta jam pelayanan komunitas antara 2016-2024.

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City memiliki 293 kamar dan suite yang memiliki pemandangan langsung kota Jakarta. Setiap kamar dilengkapi dengan koneksi internet berkecepatan tinggi, LED TV dengan saluran internasional, kamar mandi, dan layanan penuh. Selain itu, terdapat Sheraton Club di lantai 20 dengan pemandangan panoramik, *private check-in*, sarapan gratis, *snack* sepanjang hari, dan cocktail pada malam hari. Sheraton Grand Jakarta juga menawarkan berbagai

pilihan kuliner, termasuk Anigre Restaurant dengan sajian *buffet* beragam dan Lobby Lounge untuk menikmati *cocktail* di malam hari. Selain kamar premium dan kuliner, Sheraton Grand Jakarta juga menyediakan fasilitas dan rekreasi lainnya seperti kolam renang *outdoor*, Sheraton Fitness Center 24 jam, spa dengan empat suite perawatan yang menggunakan produk alami lokal dan internasional, galeri seni, serta lapangan golf 18 *hole* di area sekitar hotel. Sebagai hotel yang fokus pada aktivitas bisnis, Sheraton menyediakan sekitar 3.700 m² ruang acara serbaguna, lengkap dengan layanan katering dan tim perencana profesional (Marriott, n.d.).

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam menjalankan operasional sehari-hari, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel menerapkan struktur organisasi yang terstruktur dan hierarkis, yang dipimpin oleh *General Manager* (GM).



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Sheraton Grand Jakarta
Sumber: Dokumen Perusahaan (2026)

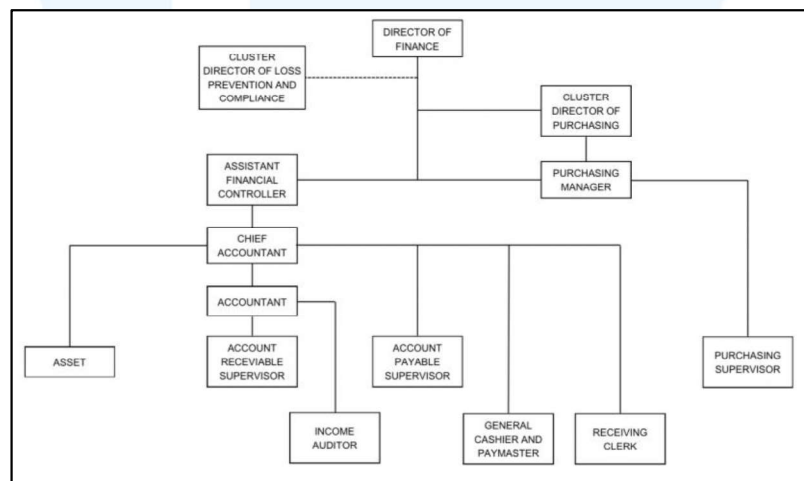
Berdasarkan Gambar 2.3, terdapat delapan divisi utama di bawah *General Manager* yang masing-masing dipimpin oleh seorang *Director* atau *Head of Department*, yaitu sebagai berikut:

1. *Director of Sales & Marketing*: Mengelola strategi pemasaran dan penjualan hotel, termasuk penetapan harga, promosi, hubungan dengan agen perjalanan, pengelolaan akun korporat, serta pemasaran digital.
2. *Director of Food & Beverages*: Mengelola seluruh operasional kuliner hotel, termasuk Anigre Restaurant, Lobby Lounge, layanan katering, dan pengendalian biaya bahan baku makanan dan minuman.

3. *Director of Human Resources*: Bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia, mencakup rekrutmen, pelatihan, pengembangan karyawan, penggajian, hubungan industrial, dan kepatuhan terhadap regulasi ketenagakerjaan.
4. *Director of Engineering*: Mengelola pemeliharaan seluruh fasilitas fisik hotel, sistem mekanikal, elektrikal, *plumbing*, serta infrastruktur teknologi untuk menjaga standar operasional dan kenyamanan tamu.
5. *IT Manager*: Bertanggung jawab atas seluruh infrastruktur digital hotel, dari jaringan komputer, sistem MGS, keamanan siber, hingga perangkat keras di setiap departemen.
6. *Room Division Manager*: Bertanggung jawab memastikan tingkat hunian kamar yang optimal, pengalaman tamu yang konsisten, serta koordinasi antara kebersihan kamar dan proses *check-in/check out*.
7. *Housekeeping Manager*: Memimpin seluruh operasional kebersihan hotel dari kamar, area publik (*lobby*, koridor, restoran), hingga *laundry linen*. Bertanggung jawab atas penjadwalan *Room Attendant*, inspeksi kualitas kamar, pengelolaan *guest supplies*, dan koordinasi dengan *Front Office* untuk status kamar.
8. *Front Office Manager*: Bertugas mengawasi proses *check-in* dan *check-out*, penanganan keluhan tamu, manajemen reservasi, serta memastikan target *upselling* tercapai.
9. *Director of Revenue Management*: Bertanggung jawab atas strategi penetapan harga kamar secara dinamis, pengelolaan distribusi melalui berbagai channel online (OTA dan direct booking), serta optimalisasi tingkat hunian dan pendapatan hotel
10. *Loss Prevention Manager*: Bertugas mengawasi seluruh sistem keamanan (CCTV, akses kartu kunci, patrol satpam, serta keamanan di area hotel), menangani insiden dan darurat, serta memastikan seluruh prosedur keamanan sesuai standar Marriott International dan regulasi pemerintah Indonesia.

11. *Director of Finance*: Bertanggung jawab atas seluruh aspek pengelolaan keuangan hotel, mencakup pencatatan dan pelaporan keuangan, pengendalian anggaran, pengelolaan arus kas, serta sistem pengendalian internal. Divisi ini membawahi beberapa sub-divisi, di antaranya *Purchasing*, *Receiving*, *Account Payable*, *Account Receivable*, *Income Audit*, dan *General Cashier*.

Divisi *Finance* merupakan salah satu divisi *back office* yang paling krusial dalam mendukung keberlangsungan operasional hotel. Divisi ini dipimpin oleh *Director of Finance* beserta *Assistant Financial Controller* dan membawahi beberapa sub-divisi yang saling berkaitan dalam rantai proses pengelolaan keuangan hotel.



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Departemen Finance Sheraton Grand Jakarta
Sumber: Dokumen Perusahaan (2026)

Gambar 2.4 menunjukkan struktur organisasi departemen *Finance* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Secara umum, sub-divisi dalam Departemen *Finance* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel meliputi:

1. *Director of Finance* (DOF): Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan hotel secara keseluruhan, mulai dari perencanaan anggaran, pengawasan laporan keuangan, hingga pengambilan keputusan strategis di bidang finansial.

2. *Cluster Director of Loss Prevention & Compliance*: Berperan di tingkat klaster (lintas properti Marriott). Mengawasi kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan perusahaan, serta mengidentifikasi potensi kerugian finansial. Hubungannya dengan departemen *Finance* bersifat koordinasi.
3. *Cluster Director of Purchasing*: Berperan di tingkat klaster (lintas properti PT Pakuwon Jati). Mengawasi keseluruhan strategi dan kebijakan pengadaan barang/jasa untuk beberapa properti, termasuk menetapkan vendor dan standar pembelian.
4. *Assistant Financia Controller (AFC)*: Membantu *Director of Finance* dalam pengelolaan operasional keuangan harian dan bertindak sebagai pengganti DOF saat berhalangan. Mengawasi *Chief Accountant* dan memastikan laporan keuangan tersusun akurat dan tepat waktu.
5. *Purchasing Manager*: Mengelola seluruh proses pengadaan di *level property*, mulai dari pemesanan, negosiasi harga, hingga koordinasi dengan departemen terkait.
6. *Chief Accountant*: Memimpin tim keuangan hotel. Bertanggung jawab atas pencatatan, rekonsiliasi, dan pelaporan keuangan. Membawahi beberapa posisi meliputi *Accountant*, *Account Payable Supervisor*, *General Cashier & Paymaster*, dan *Receiving Clerk*.
7. *Asset*: Bertanggung jawab atas pencatatan dan pengelolaan aset tetap hotel seperti perabotan, peralatan, dan bangunan, termasuk penyusutan dan inventarisasi aset.
8. *Accountant*: Melaksanakan tugas pencatatan jurnal harian, rekonsiliasi akun, dan membantu penyusunan laporan keuangan. Membawahi *Account Receivable Supervisor* dan *Income Auditor*.
9. *Account Receivable Supervisor*: Mengawasi proses penagihan piutang hotel kepada tamu, *travel agent*, dan perusahaan. Memastikan seluruh pendapatan sudah tercatat dan ditagihkan dengan benar.

10. *Account Payable Supervisor*: Mengelola pembayaran utang hotel kepada vendor dan *supplier*. Bertanggung jawab atas verifikasi tagihan dan ketepatan pembayaran.
11. *Income Auditor*: Mengaudit seluruh pendapatan harian hotel dari berbagai *outlet* (kamar, F&B, dll). Memastikan seluruh transaksi penerimaan tercatat dengan akurat.
12. *General Cashier & Paymaster*: Mengelola kas besar hotel (*main safe*), mendistribusikan dana ke kasir departemen, serta memproses penggajian (*payroll*) karyawan.
13. *Receiving Clerk*: Menerima dan memeriksa fisik barang yang masuk dari *supplier*. Memastikan kuantitas dan kualitas barang sesuai dengan *Purchase Order* sebelum diserahkan ke gudang.
14. *Purchasing Supervisor*: Mendukung operasional pengadaan harian di bawah *Purchasing Manager*, termasuk *follow up* pesanan, koordinasi dengan *supplier*, dan administrasi dokumen pembelian.

