

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

2.1.1 *Marriott International*

Marriott International adalah perusahaan pengelola industri hotel yang telah tersebar di seluruh dunia, hingga saat ini properti *Marriott* mencapai 8.900 yang telah dibuka dan disahkan di 144 negara, sementara di Indonesia sendiri terdapat 155 properti dari *Marriott International*.

Marriott International memiliki segmen pasar dengan tujuan yang berbeda – beda. Terdapat 4 targetting yang berisikan total 34 properti brand, antara lain :

1. *Luxury class*: Bintang 5 sekaligus tier atas dari brand *Marriott*. Terdapat beberapa hotel di Indonesia yang termasuk *luxury brand* dari *Marriott*, yaitu : *The Ritz-Carlton, St. Regis, Edition, The Luxury Collection, W hotels, dan JW Marriott*.
2. *Premium class* : Bintang 4 dengan interior dan kualitas superior dari brand *Marriott*. Ada beberapa hotel di Indonesia yang termasuk *premium brand* dari brand *Marriott*, yaitu : *Marriott, Sheraton, Marriott vacation clubs, Delta Hotels, Westin, Le Meridien, Renaissance Hotels, Autograph Collection, Tribute Portfolio, Design Hotels, Gaylord Hotels, dan MGM Hotels*.
3. *Selection class* : Bintang 3 dengan kenyamanan dan nuansa elegan dari brand *Marriott*. Ada beberapa hotel di Indonesia yang termasuk *selection brand Marriott*, diantaranya yaitu : *AC hotels, Aloft, Courtyard, City express, Four points, Springhill 25 suites, Fairfield, Moxy, Protea hotels, Four point express*.
4. *Longer Stays / Inn class* : Hotel dengan target pasar untuk tamu dengan durasi menginap yang panjang sehingga kenyamanan dan *services* yang baik dari *longer stays* dari Hotel brand *Marriott*. Terdapat beberapa *long stays* di Indonesia yang termasuk dari brand *Marriott*, yaitu : *Apartments*

by Marriott Bonvoy, Residence Inn, Towneplace Suite, Element, Homes & Villas.

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan

NO	Kegiatan	Bulan				
		1	2	3	4	5
1	Pengenalan Perusahaan & Lapangan					
2	Pelaksanaan Magang					
3	Pengumpulan Data					
4	Penyusunan Laporan Kegiatan					
5	Pengumpulan Hasil Laporan Kegiatan					

(Sumber olahan peneliti, 2026)

2.1.2 Sheraton Jakarta Soekarno Hatta Airport



SHERATON

Jakarta
Soekarno Hatta Airport

Gambar 2.1 Logo Perusahaan

Sheraton Jakarta Soekarno Hatta Airport adalah satu-satunya hotel bintang lima yang dekat dengan Bandara Internasional Jakarta dan mengusung konsep resor perkotaan. Hotel ini menawarkan fasilitas pertemuan yang ideal bagi para wisatawan yang cerdas. Berlokasi strategis hanya beberapa menit dari Lapangan Golf Cengkareng dan Soewarna Business Park, hotel ini menjadi pilihan utama untuk menginap sebelum keberangkatan atau setelah kedatangan. Hotel ini menyediakan kamar yang nyaman, suite yang luas, dan fasilitas premium.

Untuk keperluan acara, *Sheraton Jakarta Soekarno Hatta Airport* menawarkan ruang pertemuan yang fleksibel dengan dukungan teknologi mutakhir. Selain itu, hotel ini juga memiliki fasilitas kebugaran dan rekreasi yang lengkap, termasuk gym modern, kolam renang besar dengan area khusus untuk anak-anak serta kolam relaksasi, taman jogging, dan empat gerai makan untuk para tamu. Pengalaman resor yang unik dapat dirasakan dengan adanya taman tropis yang hijau dan pemandangan danau yang menenangkan. Dengan fasilitas dan layanan yang unggul, *Sheraton Jakarta Soekarno Hatta Airport* siap membantu Anda 26 memaksimalkan waktu selama perjalanan Anda. Terdapat 4 outlet yang menjadi ikon dari *Sheraton Jakarta Soekarno Hatta Airport*, yaitu :

1. *&More By Sheraton*

&More by Sheraton adalah tempat favorit yang sempurna untuk bersantai, menikmati hidangan santai, minum-minum setelah makan malam, atau mengadakan pertemuan singkat dengan teman-teman. Di sini, Anda dapat menikmati berbagai pilihan makanan ringan dalam suasana yang nyaman. *&More by Sheraton* menawarkan ruang yang dirancang dengan indah, menciptakan lingkungan yang ideal untuk bersantap dan bersosialisasi.

2. *Daily Social – All Day Dining*

Daily Social adalah restoran inovatif yang buka sepanjang hari, terinspirasi oleh pasar gourmet modern, di mana makanan dan budaya berpadu, serta seni bertemu dengan keaslian. Restoran ini dirancang dengan penuh seni, layanan, dan konsep yang mencerminkan kepribadian restoran independen, yang tetap menghormati lokalitas wilayah sekitarnya sambil menawarkan fleksibilitas tertinggi. *Daily Social* merupakan pusat dari pengalaman bersantap Sheraton yang diciptakan untuk petualangan gastronomi sejati. Restoran ini menyajikan beragam masakan untuk

memuaskan berbagai selera, mulai dari prasmanan internasional, masakan khas Asia, hingga kue-kue Eropa yang segar. Dengan dapur terbuka yang menawarkan hidangan dengan sentuhan segar dan makanan penutup yang lezat, Daily Social menyuguhkan pengalaman kuliner yang berkesan.

3. *Pool Bar & Grill*

Pool Bar adalah tempat bersantap dan minum di udara terbuka yang terletak di dek kolam renang yang luas dengan pemandangan menghadap danau. Bar ini menyajikan cocktail yang terinspirasi dari buah-buahan dan rempah-rempah, serta hidangan yang dapat dinikmati bersama, hingga kursi berjemur yang nyaman. Nikmati sore yang cerah dengan memesan cocktail favorit Anda sambil bersantai di lingkungan kolam renang dan area taman hotel yang hijau dan asri. *Pool Bar* merupakan tempat sempurna untuk menikmati istirahat yang menyegarkan di tengah kesibukan kota metropolitan.

4. *Unspoken Bar – Speakeasy Bar*

Unspoken adalah bar yang menawarkan suasana santai dan terkurasi, ideal untuk menikmati malam. Saat siang berganti malam, bar ini menyajikan molecular cocktail yang kreatif dan inovatif, dengan pilihan minuman beralkohol dari berbagai belahan dunia, termasuk koleksi wine yang beragam serta pilihan beer yang berkualitas. *Unspoken* adalah tempat yang sempurna untuk menikmati minuman yang unik dalam suasana yang elegan dan nyaman.

Selain 4 *Outlets* tersebut, terdapat 1 pilot project yang selama ini hanya terdapat di *Sheraton Jakarta Soekarno Hatta Airport*, yaitu *community hub*. *Community hub* adalah area yang sama dengan lobby, dengan fokus untuk mempererat hubungan antar tamu, sehingga *community hub* terdapat area sofa

yang dilengkapi dengan lampu kuning 28 dengan suasana *homey* yang sangat nyaman, estetik dan tidak meninggalkan sisi elegant dari *Sheraton*. Di area yang sama, terdapat:

1. *The Studio*

Salah satu elemen khas *Sheraton* yang mendukung posisinya sebagai *The World's Gathering Place* adalah *The Studios*. Ruang ini dirancang untuk merayakan kerja kolaboratif dalam suasana profesional, dengan dua ruang yang nyaman dan modern. *The Studios* menawarkan lingkungan yang ideal untuk pertemuan dan kerja sama, mencerminkan komitmen *Sheraton* dalam menyediakan tempat berkumpul yang sempurna bagi para tamu dari berbagai penjuru dunia.

2. *The Booth*

Ruangan minimalis kedap suara untuk menerima telepon penting atau rahasia, sehingga privasi pun terjamin selama berkomunikasi.

3. *Community Table*

Community Table adalah ruang kerja yang menarik dan dibangun khusus untuk para tamu, memungkinkan mereka bekerja, makan, dan minum sambil menyerap energi dari lingkungan sekitar. Meja ini dirancang mengikuti filosofi *Sheraton* yang mengutamakan bentuk dan fungsi, dengan fitur-fitur yang mendukung produktivitas, termasuk pencahayaan internal, stopkontak, dan stasiun pengisian daya nirkabel. Dengan desain yang cermat, meja komunitas ini menjadi tempat ideal bagi tamu untuk tetap produktif sambil menikmati suasana lobi hotel yang dinamis.

Selain fasilitas hiburan, *Sheraton* juga menyediakan *function rooms* atau *meeting space* yang dapat digunakan oleh pengunjung yang mengadakan *gathering, meeting, dan seminar*. Terdapat total 6 ruangan, meliputi :

1. *Merak 1, 2 & 3*

Merak merupakan ruangan terkecil, sehingga untuk *meeting dan training group* dengan maksimal 60 orang masih sangat memungkinkan dengan 3 ruangan, sehingga dengan 1 ruangan *merak* hanya kapasitas 20 orang. Terdapat partisi yang dapat menghubungkan ketiga ruangan *merak*, sehingga menjadikan sebuah aula persegi panjang.

2. *Cendrawasih 1 & 2*

Cendrawasih adalah ruangan terbesar dengan 2 ruangan yang dapat dipisah dan digabung dengan partisi. Dengan kapasitas kurang lebih 70 orang untuk 2 ruangan tersebut membuat *cendrawasih* biasanya digunakan untuk seminar dan *workshop*

3. *Kasuari*

Ruangan *medium capacity* dengan kapasitas 20 orang membuat *kasuari* lebih fleksibel dalam segi usage dan efisiensi. Biasanya digunakan untuk *meeting dan coffee break* di 1 ruangan yang sama.

4. *Boardroom 1, 2 & 3*

Boardroom 3 adalah ruangan untuk tim area wedding, dan biasanya digunakan untuk panitia atau orang – orang yang tidak memerlukan clean area, sehingga hanya untuk barang maupun tas. *Boardroom 1 dan 2* adalah private area untuk makeup, dan VIP. *Boardroom 1 dan 2* terhubung dengan 1 restroom yang sama, dan terdapat shower layaknya di kamar hotel.

5. *The Ballroom*

The Ballroom adalah aula yang terdiri dari 2 ruangan, sehingga untuk event atau acara wedding, harus melepas partisi yang memisahkan 2 ruangan tersebut. Berkapasitas 150 orang.

6. *Pre – Function*

Pre – Function area adalah *open area* untuk *coffee break, lunch, atau buffet* untuk partisipan event dan tamu event.

2.1.3 Visi dan Misi

Sebagai bagian dari Marriott International, Sheraton Hotels & Resorts memiliki visi untuk menjadi tempat di mana dunia dapat berkumpul (Where the World Comes Together). Visi ini berakar pada sejarah panjang Sheraton sebagai brand global yang sejak awal berdirinya selalu berusaha menghadirkan ruang 10 yang tidak hanya menjadi tempat menginap, tetapi juga tempat untuk membangun koneksi, mempererat relasi, dan menciptakan pengalaman bersama. Melalui visi tersebut, Sheraton berupaya mempertahankan posisinya sebagai merek perhotelan yang dipercaya, relevan, dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan generasi modern tanpa meninggalkan nilai klasik yang menjadi ciri khasnya.

Misi Sheraton terwujud dalam komitmen untuk menghadirkan layanan berstandar internasional yang konsisten, dengan menekankan tiga nilai utama yaitu *welcoming*, *assured*, dan *community*. Nilai *welcoming* tercermin dari sikap hangat dan inklusif yang diberikan kepada setiap tamu, menciptakan suasana ramah yang membuat mereka merasa diterima sejak pertama kali datang. Nilai *assured* mencerminkan keandalan Sheraton dalam memberikan kenyamanan, keamanan, serta pelayanan yang profesional sesuai standar global Marriott International. Sementara itu, nilai *community* diwujudkan melalui upaya menjadikan Sheraton sebagai ruang kebersamaan, tempat di mana tamu, karyawan, maupun masyarakat lokal dapat saling terhubung dan berbagi pengalaman.

Dengan visi dan misi tersebut, Sheraton Jakarta Soekarno Hatta Airport tidak hanya menjadi sarana akomodasi, tetapi juga hadir sebagai destinasi yang mendukung kebutuhan tamu bisnis maupun rekreasi dengan pengalaman yang bermakna dan berkesan

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2.1 Hierarki kepemimpinan Sheraton Jakarta Soekarno-Hatta Airport

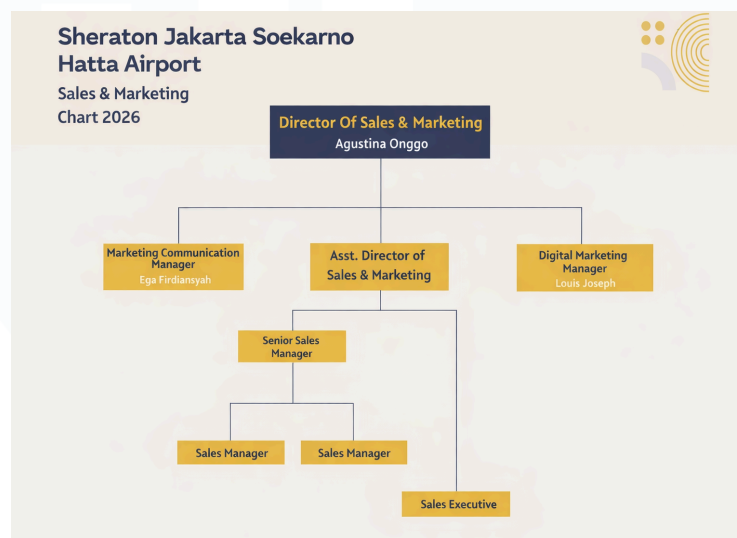
Sheraton Jakarta Soekarno Hatta Airport memiliki struktur organisasi yang dipimpin oleh General Manager. General Manager bertanggung jawab terhadap keseluruhan operasional hotel, pengambilan keputusan strategis, pencapaian target bisnis, pengawasan kinerja setiap departemen, serta penerapan standar layanan yang sesuai dengan ketentuan Marriott International.

Beberapa departemen utama berada di bawah General Manager dan bertanggung jawab untuk mendukung operasional hotel. Departemen-departemen tersebut meliputi Operations, Sales & Marketing, Engineering, Finance, dan Human Resources. Setiap departemen dipimpin oleh direktur atau manajer yang bertanggung jawab atas bidang kerja masing-masing.

Departemen *Sales and Marketing* memiliki fungsi utama dalam mendukung pencapaian target pendapatan hotel melalui kegiatan penjualan, promosi, pengelolaan hubungan pelanggan, dan komunikasi pemasaran. Departemen ini dipimpin oleh *Director of Sales and Marketing*. Dalam struktur *Sales and Marketing*, terdapat beberapa bagian yang saling mendukung, yaitu *Sales*, *Marketing Communication*, dan *Digital Marketing*. *Sales* berperan dalam menawarkan produk dan layanan hotel kepada calon pelanggan, perusahaan, event organizer, dan tamu potensial. *Marketing Communication* bertugas menjaga pesan komunikasi merek, menyusun materi promosi, mendukung publikasi, serta

memastikan komunikasi hotel sesuai dengan identitas brand. *Digital Marketing* berperan dalam mengelola aktivitas promosi melalui platform digital, media sosial, konten online, dan kanal digital lainnya.

Hierarki kepemimpinan di *Sales & Marketing Department* :



Gambar 2.2.2 Hierarki kepemimpinan Sales & Marketing Department