

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Aloft Jakarta Kebon Jeruk

Sumber: Dokumentasi Perusahaan, 2026.

Aloft Jakarta Kebon Jeruk merupakan salah satu hotel berbintang empat yang beroperasi di wilayah Jakarta Barat dan berada di bawah naungan manajemen jaringan perhotelan terbesar di dunia, yaitu Marriott International. Untuk memahami latar belakang dan pondasi operasional dari Aloft Jakarta Kebon Jeruk, sejarah perusahaan tidak dapat dipisahkan dari perkembangan cikal bakal payung besarnya, yaitu Marriott International, serta evolusi dari konsep brand Aloft Hotels itu sendiri secara global hingga akhirnya masuk ke pasar Indonesia.



Gambar 2.2 Logo Marriott

Sumber: Marriott <https://seeklogo.com/vector-logo/273458/marriott> (2026)

Sejarah Marriott International dan Posisi Aloft dalam Jaringan. Marriott International didirikan pertama kali oleh J. Willard Marriott dan istrinya, Alice Marriott, pada tahun 1927 di Washington, D.C. Sejarah panjang perusahaan ini dimulai dari sebuah bisnis kecil berupa kedai minuman A&W Root Beer yang menawarkan sembilan kursi bagi pelanggan. Melalui konsistensi dalam menjaga kualitas pelayanan dan inovasi bisnis yang agresif, usaha kecil tersebut berkembang menjadi jaringan restoran, yang kemudian merambah ke industri penyediaan makanan penerbangan, hingga akhirnya resmi membuka hotel pertama mereka bernama Twin Bridges Marriott Motor Hotel di Arlington, Virginia pada tahun 1957. Langkah tersebut menjadi tonggak awal berdirinya Marriott sebagai korporasi perhotelan global.

Selama hampir satu abad, Marriott International melakukan ekspansi masif di industri pariwisata dan hospitalitas di seluruh penjuru dunia melalui strategi akuisisi strategis. Salah satu momentum terbesar dalam sejarah perhotelan modern terjadi pada September 2016, ketika Marriott International secara resmi menyelesaikan

proses akuisisi terhadap Starwood Hotels & Resorts Worldwide. Langkah korporasi ini menjadikan Marriott International sebagai jaringan hotel terbesar di dunia yang mengelola lebih dari 30 brand hotel terkemuka dengan ribuan properti yang tersebar di lebih dari 130 negara.

Untuk mengelola portofolionya yang sangat besar, Marriott International membagi brand hotelnya ke dalam beberapa kategori berdasarkan karakteristik pelayanan dan segmen pasar, yaitu Luxury, Premium, Select, dan Longer Stays. Di dalam arsitektur jaringan Marriott International, Aloft Hotels diposisikan secara strategis dalam kategori Select Brand. Kategori ini dirancang untuk memberikan pelayanan yang efisien, fungsional, dan esensial, tanpa menghilangkan unsur kenyamanan dan kualitas berstandar internasional. Dalam kategori Select, Aloft Hotels secara khusus dikelompokkan ke dalam segmen Distinctive Select, yang berarti hotel ini memiliki karakteristik desain, identitas visual, dan atmosfer sosial yang sangat unik, menonjol, dan berbeda dibandingkan dengan hotel kategori konvensional lainnya.

Sejarah Brand Aloft Hotels dan Ekspansi ke Indonesia. Brand Aloft Hotels pertama kali dikonseptualisasikan dan diluncurkan pada tahun 2005 oleh Starwood Hotels & Resorts Worldwide sebagai sebuah terobosan inovatif di industri hospitalitas. Hotel pertama Aloft secara resmi dibuka untuk publik pada tahun 2008 di Montreal Airport, Kanada. Kehadiran Aloft Hotels bertujuan untuk mengisi celah pasar (market gap) yang selama ini kurang terakomodasi oleh industri perhotelan tradisional, yaitu kelompok wisatawan urban, pebisnis muda, generasi milenial, dan Gen Z yang menginginkan akomodasi modern dengan harga terjangkau, namun tetap mengedepankan estetika desain yang tinggi, integrasi teknologi mutakhir, serta suasana sosial yang hidup.

Aloft Hotels mengusung filosofi desain "Different by Design", sebuah konsep yang terinspirasi dari arsitektur gaya loft perkotaan yang identik dengan langit-langit tinggi, ruang terbuka tanpa sekat yang luas, sentuhan industrial modern, serta penggunaan kombinasi warna-warna pop yang berani. Berbeda dengan hotel tradisional yang cenderung kaku dan formal, Aloft memposisikan dirinya sebagai

ruang sosial yang dinamis. Hal ini diwujudkan melalui penyediaan fasilitas ikonik yang seragam di seluruh dunia, seperti W XYZ bar yang menjadi pusat hiburan musik langsung (live music), re:mix lounge sebagai ruang bersosialisasi yang kasual, serta konsep toko makanan mandiri re:fuel by Aloft yang beroperasi selama 24 jam penuh untuk mendukung mobilitas tamu yang tinggi.

Melihat pertumbuhan ekonomi yang pesat dan meningkatnya jumlah masyarakat kelas menengah di Asia Tenggara, Marriott International (melalui Starwood sebelum akuisisi) mulai membawa brand Aloft masuk ke pasar Indonesia. Ekspansi ini didasarkan pada besarnya potensi pasar domestik Indonesia yang didominasi oleh populasi usia produktif yang sangat melek teknologi, adaptif terhadap perkembangan gaya hidup, serta menyukai konsep tempat menginap yang menawarkan pengalaman unik (experiential stay).

Sejarah Pembukaan dan Alasan Dibangunnya Aloft Jakarta Kebon Jeruk. Aloft Jakarta Kebon Jeruk secara resmi dibuka dan mulai beroperasi menerima tamu pada tanggal 17 November 2025. Kehadiran hotel ini menandai tonggak sejarah penting karena merupakan properti Aloft Hotels pertama yang dibangun dan dioperasikan di ibu kota Jakarta, sekaligus menjadi bagian penting dari ekspansi portofolio Marriott International di koridor barat Jakarta.

Latar belakang dan alasan utama dibangunnya Aloft Jakarta Kebon Jeruk di lokasi tersebut didasarkan pada analisis geografis dan ekonomi yang sangat strategis. Kebon Jeruk dan sekitarnya (seperti kawasan Kedoya dan Meruya) telah berkembang pesat menjadi salah satu pusat pertumbuhan ekonomi baru, kawasan komersial, serta hub industri kreatif dan media massa terkemuka di wilayah Jakarta Barat. Kawasan ini dikelilingi oleh berbagai gedung perkantoran korporasi multinasional, pusat perbelanjaan, rumah sakit internasional, universitas swasta terkemuka, serta akses langsung menuju jalan tol lingkaran luar Jakarta (JORR) dan tol Jakarta-Merak yang menghubungkan bandara internasional Soekarno-Hatta dengan pusat kota.

Sebelum Aloft Jakarta Kebon Jeruk didirikan, wilayah Jakarta Barat didominasi oleh hotel-hotel bisnis konvensional yang mengusung desain formal dan kaku. Manajemen melihat adanya peluang besar untuk menghadirkan alternatif akomodasi baru yang menyegarkan. Aloft Jakarta Kebon Jeruk dibangun untuk memenuhi kebutuhan para pelancong bisnis korporasi, profesional muda di industri kreatif, serta wisatawan urban yang membutuhkan tempat menginap serta fasilitas pertemuan yang tidak hanya fungsional, tetapi juga mampu menunjang gaya hidup mereka yang aktif dan dinamis. Hotel ini dirancang untuk memecah kejenuhan pasar bisnis dengan menawarkan suasana kerja yang kasual namun tetap produktif.

Sebagai bagian dari komitmen berkelanjutan untuk mempertahankan daya saing dan memenuhi dinamika pasar MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition) yang terus meningkat di Jakarta Barat, Aloft Jakarta Kebon Jeruk juga melakukan inovasi fasilitas secara berkala. Salah satu langkah strategis terbesarnya adalah dengan melakukan pembangunan dan peresmian fasilitas Grand Ballroom baru yang modern dan megah. Fasilitas Grand Ballroom ini dibangun dengan tujuan utama untuk mengakomodasi kebutuhan penyelenggaraan acara berskala besar, mulai dari konferensi bisnis korporasi, seminar nasional, pameran industri, hingga acara sosial dan resepsi pernikahan mewah dengan kapasitas ratusan hingga ribuan orang.

Dengan menerapkan standar pelayanan operasional internasional di bawah naungan Marriott International dan memanfaatkan kekuatan program loyalitas global Marriott Bonvoy, Aloft Jakarta Kebon Jeruk berhasil memosisikan dirinya sebagai salah satu hotel pilihan utama di wilayah Jakarta Barat. Keberhasilan hotel ini dalam memadukan keunikan desain bernuansa industrial-pop, kecanggihan teknologi digital, ruang sosial yang interaktif, serta kapasitas ruang pertemuan yang mumpuni membuktikan bahwa aktivitas operasional dan strategi pemasaran yang dijalankan oleh perusahaan berjalan secara efektif dalam memenangkan persaingan di industri perhotelan modern.

### **2.1.1 Visi dan Misi**

Sebagai bagian dari jaringan perhotelan global, Aloft Jakarta Kebon Jeruk mengadopsi dan menerapkan visi, misi, serta nilai-nilai inti secara penuh yang ditetapkan oleh payung perusahaannya, yaitu Marriott International. Hal ini bertujuan untuk memastikan seluruh standar pelayanan, kualitas operasional, dan arah strategis bisnis berjalan selaras di seluruh dunia.

### **Visi**

Menjadi perusahaan perhotelan favorit di dunia (To be the world's favorite travel company). Visi ini dicapai dengan terus melakukan ekspansi portofolio brand yang kuat, menawarkan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi tamu, serta mempertahankan keunggulan operasional yang konsisten di setiap properti, termasuk Aloft Jakarta Kebon Jeruk.

### **Misi**

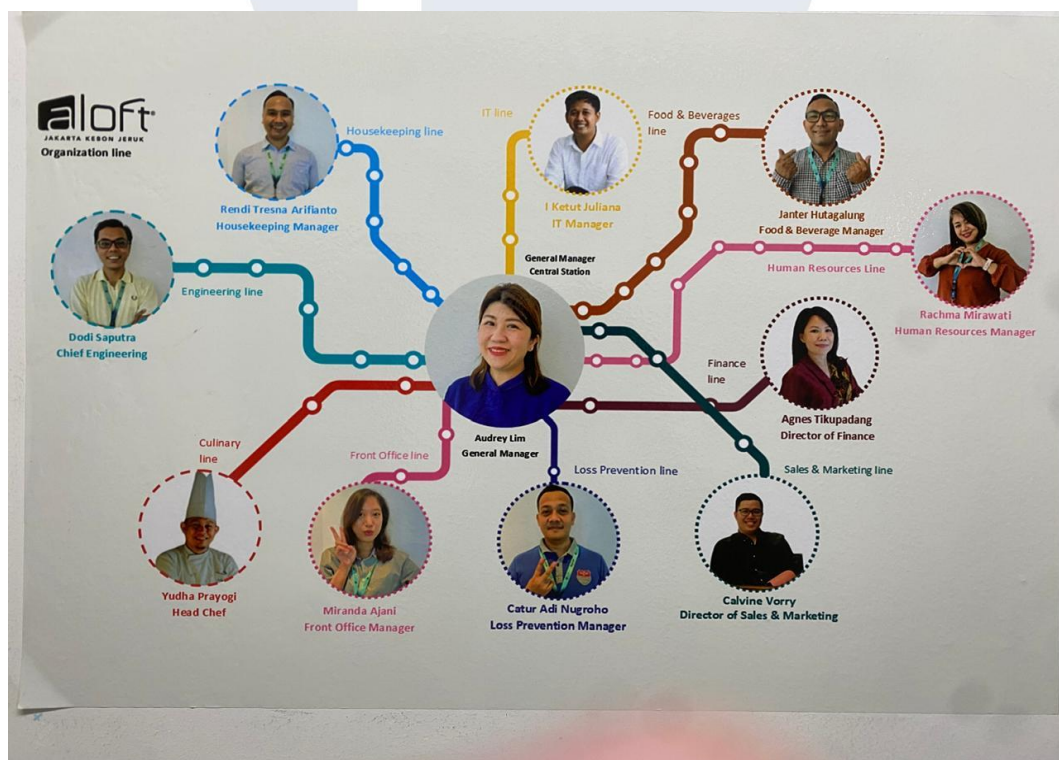
Misi utama perusahaan adalah untuk meningkatkan nilai merek secara berkelanjutan dengan berfokus pada tiga pilar utama: memberikan pelayanan yang luar biasa bagi para pelanggan, menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan suportif bagi para rekan kerja (associates), serta memberikan kontribusi positif dan berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan di sekitar area operasional hotel.

### **Nilai-Nilai Inti (Core Values)**

- Dalam menjalankan visi dan misi tersebut, Aloft Jakarta Kebon Jeruk memegang teguh lima nilai inti dari Marriott International yang dikenal sebagai kompas dalam setiap pengambilan keputusan operasional maupun strategi pemasaran:
- Mengutamakan Orang Lain (Put People First): Menciptakan lingkungan kerja yang saling menghargai di mana karyawan dirawat dengan baik, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu.

- Mengejar Keunggulan (Pursue Excellence): Berkomitmen penuh untuk menjaga standar kualitas pelayanan internasional dan terus melakukan inovasi tanpa henti.
- Menerima Perubahan (Embrace Change): Menjadi perusahaan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, tren pasar digital, serta perubahan perilaku konsumen modern.
- Bertindak dengan Integritas (Act with Integrity): Menjalankan bisnis dengan standar etika yang tinggi, jujur, transparan, dan bertanggung jawab.
- Melayani Dunia Kita (Serve Our World): Aktif dalam kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (Corporate Social Responsibility) dan menjaga kelestarian lingkungan tempat hotel beroperasi...

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2.1 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: Dokumentasi Perusahaan, 2026.

Struktur organisasi perusahaan merupakan susunan jabatan dan pembagian tugas yang digunakan untuk mengatur jalannya operasional perusahaan agar dapat

berjalan secara efektif dan efisien. Struktur organisasi juga menunjukkan hubungan koordinasi dan tanggung jawab antarbagian dalam perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, setiap karyawan dapat memahami tugas, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Aloft Jakarta Kebon Jeruk memiliki struktur organisasi yang terdiri dari beberapa departemen yang saling bekerja sama dalam menjalankan kegiatan operasional hotel. Setiap departemen dipimpin oleh seorang manager atau head department yang bertanggung jawab langsung kepada General Manager.

Adapun struktur organisasi pada Aloft Jakarta Kebon Jeruk terdiri dari beberapa bagian, yaitu sebagai berikut:

1. General Manager

Dipimpin oleh Audrey Lim selaku General Manager yang bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional hotel.

2. Sales & Marketing Department

Dipimpin oleh Calvine Vorry sebagai Director of Sales & Marketing yang bertanggung jawab dalam kegiatan pemasaran, promosi, penjualan, serta kerja sama bisnis hotel.

3. Front Office Department

Dipimpin oleh Miranda Ajani sebagai Front Office Manager yang bertanggung jawab terhadap pelayanan tamu pada bagian front office, seperti proses check-in dan check-out.

4. Housekeeping Department

Dipimpin oleh Rendi Tresna Arifianto sebagai Housekeeping Manager yang bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kenyamanan area hotel maupun kamar tamu.

5. Food & Beverage Department

Dipimpin oleh Janter Hutagalung sebagai Food & Beverage Manager yang bertanggung jawab terhadap operasional restoran dan pelayanan makanan serta minuman.

6. Culinary Department

Dipimpin oleh Yudha Prayogi sebagai Head Chef yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan kualitas produk makanan hotel.

7. Engineering Department

Dipimpin oleh Dodi Saputra sebagai Chief Engineering yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan fasilitas dan peralatan hotel.

8. Human Resources Department

Dipimpin oleh Rachma Mirawati sebagai Human Resources Manager yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaan.

9. Finance Department

Dipimpin oleh Agnes Tikupadang sebagai Director of Finance yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan keuangan perusahaan.

10. IT Department

Dipimpin oleh I Ketut Juliana sebagai IT Manager yang bertanggung jawab terhadap sistem teknologi informasi perusahaan.

11. Loss Prevention Department

Dipimpin oleh Catur Adi Nugroho sebagai Loss Prevention Manager yang bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan keselamatan lingkungan hotel.

Struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa setiap departemen memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Koordinasi dan kerja sama antarbagian menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang baik kepada pelanggan serta mendukung tercapainya tujuan perusahaan.