

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di kawasan Gandaria City, Jakarta Selatan. Hotel ini berada di kawasan superblok Gandaria City yang juga terdapat pusat perbelanjaan Gandaria City Mall, area perkantoran Gandaria 8 dan tempat tinggal Gandaria Heights. Brand Sheraton pertama kali didirikan pada tahun 1937 di Amerika Serikat oleh Ernest Henderson dan Robert Moore. Seiring berjalannya waktu, Sheraton berkembang menjadi salah satu jaringan hotel internasional yang memiliki banyak properti di berbagai negara. Ekspansi global Sheraton terus berlanjut hingga kemudian menjadi bagian dari perusahaan perhotelan global *Starwood Hotels & Resorts Worldwide* pada tahun 1998. Di bawah *Starwood Hotels & Resorts*, jaringan Sheraton terus berkembang secara global bersama dengan berbagai brand hotel lainnya seperti Westin, St. Regis, W Hotels, dan Le Méridien.



Gambar 2.1 Logo Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel
Sumber: Dokumen Perusahaan (2026)

Perkembangan tersebut berlanjut hingga tahun 2016 ketika *Marriott international* secara resmi mengakuisisi *Starwood Hotels & Resorts*. Akuisisi ini menjadi salah satu merger terbesar dalam sejarah industri perhotelan global. Melalui akuisisi tersebut, berbagai brand hotel yang sebelumnya berada di bawah

Starwood, termasuk Sheraton, kemudian menjadi bagian dari jaringan *Marriott International*. *Marriott International* sendiri merupakan perusahaan perhotelan global yang didirikan pada tahun 1927 oleh J. Willard Marriott dan istrinya Alice Marriott di Washington D.C., Amerika Serikat. Selain berada di bawah jaringan Marriott, kepemilikan properti Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel berada di tangan PT Artisan Wahyu, yang merupakan bagian dari PT Pakuwon Jati Tbk. PT Pakuwon Jati Tbk merupakan salah satu perusahaan pengembang properti terbesar di Indonesia yang bergerak di bidang pengembangan superblok, pusat perbelanjaan, perkantoran, apartemen, serta hotel.

Berdasarkan *fact sheet* perusahaan, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel resmi dibuka pada tanggal 15 Oktober 2015. Hotel ini memiliki total 293 kamar yang tersebar di 20 lantai dengan 16 lantai operasional yang digunakan untuk kegiatan pelayanan hotel. Dengan jumlah kamar dan fasilitas yang tersedia, hotel ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu baik untuk keperluan bisnis maupun perjalanan wisata. Dalam menunjang pelayanan kepada tamu, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel memiliki dua outlet *Food and Beverage* yaitu Anigre Restaurant dan Lobby Lounge yang menyediakan berbagai pilihan makanan dan minuman bagi para tamu. Selain itu hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas rekreasi yang dapat digunakan oleh tamu yang menginap dan yang tidak menginap, seperti spa, kolam renang, serta pusat kebugaran (*fitness centre*).

Untuk mendukung berbagai kegiatan bisnis maupun acara sosial, hotel ini juga menyediakan enam ruang pertemuan, yaitu Meeting Room 1-3 serta Meeting Room 6-8. Selain ruang pertemuan tersebut Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel juga memiliki empat ruang fungsi, yaitu Grand ballroom yang dapat dibagi menjadi tiga ballroom serta satu boardroom. Salah satu ballroom juga dapat dibagi menjadi beberapa ruang pertemuan tambahan yang dinamakan *Emerald*, *Ruby*, dan *Sapphire*. Hal ini memberikan fleksibilitas dalam penyelenggaraan berbagai acara seperti rapat perusahaan, seminar, konferensi, maupun acara perayaan lainnya. Dengan berbagai fasilitas tersebut, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

dirancang untuk memberikan kenyamanan serta mendukung berbagai kebutuhan tamu selama menginap maupun dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan di hotel.

2.2 Visi Misi

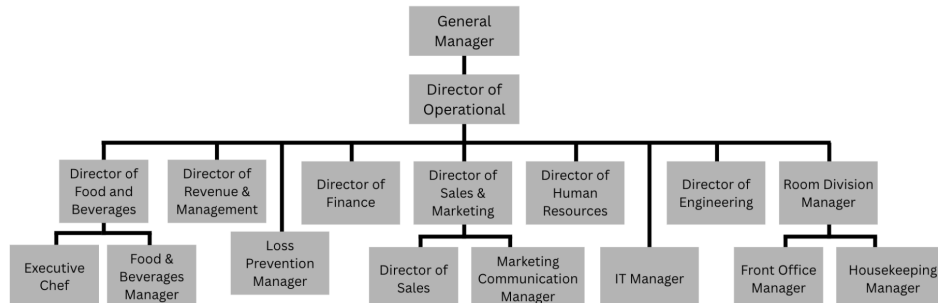
1. Visi

Visi Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, yaitu *“Marriott International aspires to be the world's most distinguished global travel company,”* mencerminkan komitmen perusahaan untuk menjadi entitas perjalanan global yang paling unggul dan berkelas di dunia. Visi ini menekankan pentingnya kualitas pelayanan, reputasi, serta diferensiasi yang kuat dibandingkan kompetitor. Dalam implementasinya di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, visi tersebut diwujudkan melalui penyediaan layanan hospitality berstandar internasional, fasilitas premium, serta pengalaman menginap yang eksklusif dan berkesan. Hotel tidak hanya berfokus pada kenyamanan tamu, tetapi juga pada penciptaan pengalaman yang mampu memberikan nilai lebih dan kesan mendalam bagi setiap pengunjung.

2. Misi

Sejalan dengan visi tersebut, misi Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, yaitu *“Connect cultures and inspire discovery around the world,”* menegaskan peran perusahaan sebagai penghubung berbagai budaya sekaligus sebagai sarana bagi tamu untuk menemukan pengalaman baru. Misi ini diimplementasikan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel melalui pelayanan yang inklusif dan menghargai keberagaman tamu dari berbagai latar belakang. Selain itu, hotel juga menghadirkan pengalaman lokal yang autentik, baik melalui sajian kuliner, suasana, maupun pelayanan yang mencerminkan budaya Indonesia. Dengan demikian, tamu tidak hanya mendapatkan tempat menginap, tetapi juga kesempatan untuk merasakan dan mengeksplorasi kekayaan budaya yang ada.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan
Sumber: Dokumen Perusahaan (2026), diolah penulis

1. *General Manager*: Memiliki tanggung jawab penuh terhadap keseluruhan operasional hotel, termasuk memastikan setiap departemen berjalan secara efektif dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
2. *Director of Food and Beverage*: Bertanggung jawab mengelola seluruh operasional kuliner hotel, termasuk Anigre Restaurant, Lobby Lounge, layanan catering, dan banquet, serta mengawasi kualitas layanan, strategi bisnis, dan pengendalian biaya bahan baku makanan dan minuman.
3. *Executive Chef*: Bertanggung jawab atas pengelolaan dan operasional dapur, termasuk perencanaan menu, pengawasan proses produksi makanan, serta menjaga kualitas hidangan yang disajikan kepada tamu sesuai standar hotel
4. *Food and Beverage Manager*: Mengelola operasional layanan Food and Beverage, termasuk pengawasan restoran, lounge, banquet, dan layanan catering. Selain itu, posisi ini berperan dalam memastikan kualitas pelayanan, mengelola sumber daya manusia, mengoordinasikan aktivitas operasional, serta menjaga kepuasan tamu sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel
5. *Director of Revenue & Management*: Bertanggung jawab mengelola strategi penetapan harga kamar, distribusi penjualan melalui berbagai

saluran pemesanan, serta mengoptimalkan tingkat hunian dan pendapatan hotel melalui analisis pasar dan tren permintaan.

6. *Loss Prevention Manager*: Berfokus pada aspek keamanan hotel, termasuk menjaga keselamatan tamu, karyawan serta aset perusahaan.
7. *Director of Finance*: Bertugas mengelola seluruh aspek keuangan perusahaan, seperti penyusunan anggaran, pengawasan arus keuangan, serta pelaporan keuangan secara berkala
8. *Director of sales & Marketing*: Bertanggung jawab dalam merancang dan menjalankan strategi penjualan serta pemasaran untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan pendapatan
9. *Director of Sales*: Bertanggung jawab memimpin dan mengelola aktivitas penjualan hotel, termasuk menjalin hubungan dengan klien, mengembangkan strategi penjualan, mencari peluang bisnis baru, serta meningkatkan pendapatan melalui penjualan kamar, meeting package, dan berbagai layanan hotel lainnya.
10. *Marketing Communication Manager*: Bertanggung jawab merencanakan, mengelola, dan mengawasi aktivitas komunikasi pemasaran dan promosi guna meningkatkan awareness serta mendukung tujuan bisnis hotel.
11. *Director of Human Resource*: Berperan dalam mengelola sumber daya manusia, termasuk proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan karyawan, serta menjaga hubungan kerja yang baik di dalam organisasi.
12. *Director of Engineering*: Bertanggung jawab atas pemeliharaan fasilitas, infrastruktur, dan sistem teknis Hotel agar tetap berjalan dengan optimal
13. *IT Manager*: Bertanggung jawab mengelola sistem teknologi informasi dan jaringan hotel, serta memastikan seluruh infrastruktur teknologi berfungsi dengan baik untuk mendukung operasional perusahaan.
14. *Room Division Manager*: Bertanggung jawab dalam memastikan kualitas pelayanan kepada tamu, khususnya terkait akomodasi.

15. *Front Office Manager*: Bertanggung jawab mengelola operasional Front Office, termasuk proses check-in dan check-out, pelayanan tamu, serta memastikan kualitas layanan dan kepuasan tamu sesuai standar hotel.
16. *Housekeeping Manager*: Bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan tidak hanya pada kamar tamu, tetapi juga seluruh area umum hotel.

2.4 Portofolio Perusahaan

Divisi *Marketing Communication* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel aktif melakukan kolaborasi dengan berbagai brand untuk mendukung kegiatan pemasaran dan meningkatkan *brand awareness* hotel. Kolaborasi tersebut dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti peluncuran produk, *thematic campaign*, promosi fasilitas hotel, hingga pembuatan konten *marketing*. Beberapa brand yang pernah bekerja sama dengan Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel antara lain Sissae Indonesia dalam peluncuran *Chinese New Year Cake Collection*, Thalgo Indonesia untuk mendukung promosi fasilitas The Spa, Pond's dalam kegiatan promosi dan *campaign marketing*, serta Pipiltin Cocoa melalui *thematic buffet* bertajuk "Jejak Kakao" yang menghadirkan pengalaman kuliner dengan konsep olahan coklat khas Indonesia.

Dalam proses pembuatan konten promosi, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel juga melakukan kolaborasi dengan berbagai brand fashion untuk mendukung kebutuhan *wardrobe* dan visual konten. Beberapa brand yang pernah bekerja sama di antaranya adalah Oemah Etnik dan Metro, yang mendukung kebutuhan *styling* dan *wardrobe* dalam berbagai sesi pemotretan maupun pembuatan konten promosi hotel. Melalui berbagai kolaborasi tersebut, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel berupaya menciptakan strategi pemasaran yang lebih kreatif, menarik, dan relevan dengan target audiens.