

BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2.1 Logo *Marriott International*

Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

Marriott International adalah perusahaan perhotelan multinasional Amerika yang mengelola dan membesarkan industri hotel dan fasilitas penginapan. Didirikan oleh J. Williard Marriott, perusahaan ini sekarang dipimpin oleh putranya, ketua *eksekutif* Bill Marriott, dan presiden serta CEO *Arne Sorenson*. Visi adalah menjadi Perusahaan Perjalanan Favorit Dunia serta misinya adalah untuk Menjembatani Budaya dan Penemuan yang Menginspirasi di Seluruh Dunia

Semuanya dimulai dengan *stand root beer A&W*. Pendiri J. Willard Marriott dan istrinya Alice, memulai bisnis muda mereka dengan memuaskan dahaga orang selama musim panas yang panas dan lembap di Washington D.C. Makanan yang baik dan pelayanan yang baik dengan harga yang pantas menjadi prinsip panduan bagi restoran *Hot Shoppes* dan untuk *Marriott International*.

Seiring pertumbuhannya dan pada tahun 1927-1953 J. Willard dan Alice S. Marriott, bersama dengan mitra bisnis *Hugh Colton*, membuka *root beer A&W* pertama di Washington, DC. Keluarga Marriott menambahkan item makanan panas ke menu mereka yang pertama untuk waralaba A&W dengan nama "*Hot Shoppes*" lahir. *The Marriotts* membuka dua *Hot Shoppes* lagi, termasuk restoran *drive-in* pertama di *East Coast*. Katering maskapai penerbangan dalam penerbangan memulai debutnya ketika *Hot*

Shoppes mulai mengirimkan makan siang kemasan kepada penumpang di Bandara *Hoover*, selatan *Washington*, D. Tahun 1957-1985 *Marriott* membuat perubahan bersejarah ke bisnis hotel pada tahun 1957. Hotel motor pertama di dunia dibuka di Arlington, Virginia, di bawah manajemen putra J. Willard Marriott, Bill. Selama 25 tahun berikutnya, *Marriott* menjadi perusahaan global yang beragam, dan Bill Marriott menjadi *CEO visioner* yang kepemimpinannya mengubah industri perhotelan. 13 Agustus 1985, New Hampshire. J. Willard Marriott, Sr. meninggal dunia, dan J.W. Marriott, Jr. dipilih sebagai Ketua Dewan.

Satu perusahaan, banyak merek itulah model inovatif yang mulai dibangun *Marriott* pada akhir 1980-an. Dari merintis bisnis jangka panjang hingga meluncurkan merek khusus yang ditujukan untuk pelancong bisnis hingga meningkatkan kehadirannya di luar negeri, *Marriott International* membuat terobosan baru dalam upayanya menjadi perusahaan perhotelan nomor 1 di dunia. Pada tahun 2000, salah satu pendiri *Marriott International*,

Marriott International memiliki misi untuk membentuk masa depan perjalanan melalui teknologi dan inovasi. Dari *mobile check-in* dan *lobby Greatrooms* hingga mengubah pengalaman pertemuan dengan aplikasi *Red Coat Direct*, membuat perjalanan menjadi lebih cemerlang bagi para tamu. Arne Sorenson menjadi Presiden dan *CEO Marriott International* dan pada tahun yang sama, *Marriott* mengakuisisi *Merek Gaylord Hotels* menambahkan lima hotel dan ruang pertemuan dan acara seluas sekitar 2 juta kaki persegi. Pada tahun 2013, *Marriott* memulai debutnya *Moxy Hotels* Merek baru ini merupakan pintu masuk pertama perusahaan ke tingkat ekonomi, segmen perhotelan bintang tiga di Eropa dan pada tahun yang sama, merek *AC Hotels by Marriott* yang berfokus pada Desain diimpor ke Amerika. Pada tahun 2015, *Marriott International* mengakuisisi *Delta Hotels and Resorts* Menjadi *Hotelier Layanan Penuh Terbesar* di Kanada. Pada tahun 2016, *Marriott International* mengakuisisi *Starwood Hotels & Resorts*, menciptakan perusahaan hotel terbesar di dunia dengan 5.700+ properti yang menawarkan lebih dari 1,1 juta kamar di 30 merek di lebih dari 110 negara.

FOUR POINTS BY SHERATON

Jakarta Thamrin

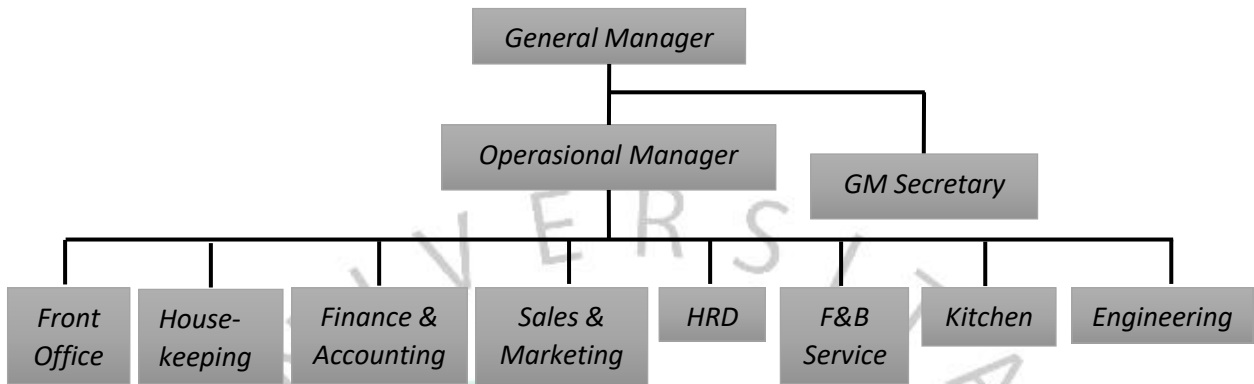
Gambar 2.2 Logo Four Points By Shertaton, Thamrin
Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin merupakan jaringan skala internasional , *Starwood Hotels & Resorts Worldwide* bersama PT Thamrin *Ekspress Indonesia* dibawah naungan *Marriott International*. Hotel ini menjadi properti Four Points pertama di Jakarta, dan yang keenam di Indonesia. Managing Directornya adalah Ibu Dewi Victoria Riady, putri dari Dato Sri Tahir pendiri Mayapada Group. Perusahaan menjalankan berbagai bisnis yang mencakup bank, media, TV kabel, gerai belanja bebas bea, rumah sakit, properti, hotel dan tempat tinggal dan banyak lagi. Hotel ini dibuka pada hari Senin, 15 Agustus 2016 Sebagai *Brand Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin* pertama di Jakarta.

2.2 Struktur Organisasi

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, telah dikelompokan dan dikoordinasikan tugas dan fungsi pada tiap bagiannya. Struktur organisasi merujuk pada kerangka atau format formal di dalam suatu organisasi yang menentukan bagaimana tugas, tanggung jawab, dan kekuasaan diorganisasikan dan diartikulasikan. Ini mencakup bagaimana individu dan pekerjaan dikelompokkan serta bagaimana informasi mengalir di antara tingkatan dan unit dalam organisasi. Berikut adalah jabatan dan fungsi

pada masing-masing bagian struktur organisasi di Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin:



Gambar 2.3 Struktur Manajemen Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin
 Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

Pelaksanaan Program kerja profesi dilaksanakan di Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin pada divisi *Human Resources* dengan struktur sebagai berikut:



Gambar 2.4 Struktur HRD Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin
 Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

Struktur organisasi pada *Human Resources Department* di Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin yaitu *Human Resources Manager* dibantu oleh *HR & Learning Coordinator* dan 3 orang *Trainee*.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin, sebagai hotel bintang empat yang terletak di kawasan Thamrin Jakarta, menyediakan berbagai kegiatan dan fasilitas untuk para tamu diantaranya:

1) Layanan Kamar

Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin memiliki 164 kamar, dimana terdiri dari:

NO	Room Type	Number of Rooms	Room Rates
1.	<i>Deluxe room – King (22 sqm)</i>	42	Rp 1.500.000 <i>Nett</i>
2.	<i>Deluxe room – Twin (22 sqm)</i>	22	Rp 1.500.000 <i>Nett</i>
3.	<i>Deluxe city – King (22 sqm)</i>	71	Rp 1.500.000 <i>Nett</i>
4.	<i>Deluxe City – Twin (22 sqm)</i>	23	Rp 1.500.000 <i>Nett</i>
5.	<i>Accessible room</i>	2	Rp 1.500.000 <i>Nett</i>
6.	<i>Suite room</i>	4	Rp 2.000.000 <i>Nett</i>
Total		164	

Tabel 2. 1 Harga Kamar Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin
Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

a) *Deluxe Room*

Merupakan kamar standar di Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin yang memiliki luas kamar 22 sqm dengan memiliki 2 *type view Deluxe City View* dan *Deluxe Tanah abang View* dan memiliki 2 *type bed Twin Bed* dan *King size Bed*, di dalamnya terdapat kamar mandi yang dilengkapi *standing shower, Flat Screen TV, Coffee tea maker, minibar, free Wifi*.



Gambar 2.5 Deluxe Room

Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

b) Suite Room

Memiliki luas 39 sqm dengan 1 *type bed*, yaitu *King size Bed*, didalamnya terdapat *living room*, kamar mandi yang dilengkapi dengan *shower* dan *Bathtub* didalamnya, memiliki *Flat Screen TV*, *coffee tea maker*, *free minibar*, dan *free Wifi*.



Gambar 2.6 Suite Room

Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin



Gambar 2.7 Living Room

Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin



Gambar 2.8 Bathroom Suite Room

Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

2) **Food and Beverage Outlet**

Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin mempunyai satu *restaurant* dan satu bar, yaitu : *The Eatery Restaurant* dan *Best Brew Bar*.

a) **The Eatery Restaurant**

Perpaduan antara gaya modern dan desain *cutting-edge* dengan pemandangan yang menakjubkan. Terletak di lantai 1, yaitu *The Eatery Restaurant* cocok sebagai tempat bersantai dari siang sampai dengan malam hari, dengan sajian hidangan Asia sampai Internasional, tradisional, *a la carte* maupun *buffet menu*. Restoran ini cukup hingga kapasitas 50 pengunjung.



Gambar 2.9 Eatry Restaurant

Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

b) *Best Brew Bar*

Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin memiliki *bar* yang menjual berbagai jenis minuman *cocktail* atau *mocktail*, dan makanan ringan ataupun makanan berat, untuk jam operasionalnya *Best Brew* yaitu pukul 12am – 12pm.



Gambar 2.10 Best Brew Bar

Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

3) *Meeting Room*

Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin memiliki beberapa ruang *Meeting* yang biasa di gunakan untuk pertemuan formal, acara pernikahan ataupun *meeting*.

Name	Size
<i>Catania</i>	43 m ²
<i>Sienna</i>	52 m ²
<i>Verona</i>	56 m ²
<i>Verona & Sienna</i>	108 m ²
<i>Venezia 1</i>	241 m ²
<i>Venezia 2</i>	159 m ²

Tabel 2. 2 Meeting Room Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

a) Catania

Meeting Room terkecil (15-40 pax) dengan luas 43 m² berada di lantai 2 Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin



Gambar 2.11 Catania Meeting Room
Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

b) Siena & Verona

Connecting Meeting room (20-60 pax) dengan luas 56 m² berada di lantai 2 Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin



Gambar 2.12 Siena & Verona Connecting Meeting Room
Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

c) Venezia 1

Meeting Room Banquet Set-up (960-200 pax) dengan luas 241 m² berada di lantai 12A Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin



Gambar 2.13 Venezia 1 Meeting Room
Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

d) Venezia 2

Meeting Room (30-100 pax) dengan luas 159 m² dengan berada di lantai 12A Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin



Gambar 2.14 Venezia 2 Meeting Room
Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

4) Fasilitas Penunjang Lainnya

Fasilitas penunjang lainnya di Hotel Four Point by Sheraton Jakarta, Thamrin adalah sebagai berikut :

a) *Gym*

Gym di Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin buka setiap hari mulai dari pukul *24 hour*. *Gym* ini terdapat di lantai 2 dan khusus hanya untuk tamu menginap.

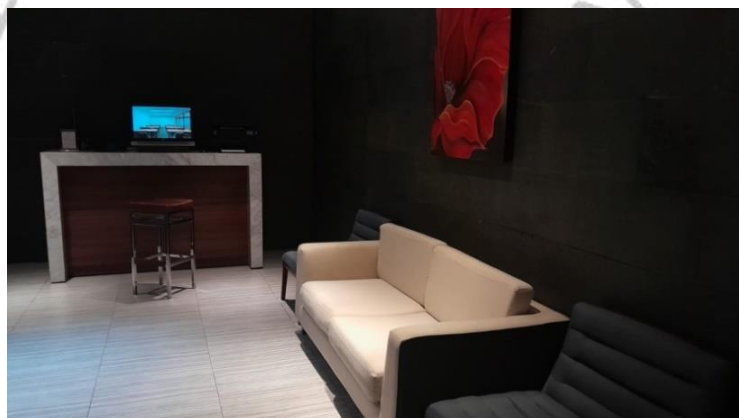


Gambar 2.15 Gym

Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

b) *Business Center*

Business Center di Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin buka setiap hari dan buka dalam 24 Jam. Fasilitas *Business Center* ini terdapat dilantai 2, yang dipergunakan untuk tamu. Sedangkan tamu yang menginap mendapatkan *free 5 pcs print/copy non acumulative*.



Gambar 2.16 Bussiness Center

Sumber : Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

2.3.1 Kegiatan Divisi

Selain dengan aktivitas umum, manajemen Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin memiliki beberapa kegiatan rutin yang sering diadakan, sebagai berikut :

1) *Rekrutment Staff, Part-Time, Daily Worker*

Proses *rekrutment* pekerja di Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin dilakukan oleh Tim *Human Resources Department* (HRD) secara *Internal* maupun *eksternal*. Rekrutmen *Internal* dapat dilakukan dengan proses rotasi, mutasi, promosi, demosi, dan rekomendasi. Rekomendasi dapat diberikan oleh *staff* jika memiliki kerabat yang sesuai dengan posisi yang dibutuhkan. Namun pihak HRD akan tetap mengikuti proses rekrutmen sesuai prosedur yang ada.



Gambar 2.17 *Interview*

Dalam proses recruitment *eksternal* biasanya dilakukan untuk pekerja *Part-Time*, *Daily Worker*, ataupun *Trainee*, proses ini dapat dilakukan melalui *Job Fair* ataupun *Expo*.



Gambar 2.18 Pelaksanaan Kegiatan Job Fair



Gambar 2.19 Pelaksanaan Kegiatan Expo di Institut Trisakti

2) Program Associate Engagement Survey (AES)

Pada program ini dilakukan dalam bentuk *survey* atau kuesioner yang dirancang untuk mengukur tingkat *Engagement* (Keterlibatan) selama bekerja serta dedikasi, motivasi tujuan, dan antusiasme karyawan terhadap pekerjaan dan juga atasannya. Program ini diadakan 1 tahun sekali pada bulan Juni dan melibatkan karyawan yang telah bekerja lebih dari 3 Bulan. *Associate Engagement Survey* dapat diakses oleh karyawan melalui web yang telah disediakan sesuai dengan aturan *Marriott* yang berlaku dan dapat diakses melalui *EID* yang hanya dimiliki oleh setiap karyawan



Gambar 2.20 Flyer AES

3) Daily Service Reminder (DSR)

Program ini merupakan bentuk pemberitahuan layanan harian di hotel yang umumnya berasal dari penilaian tamu sebagai pengingat terhadap layanan dan fasilitas yang telah dijadwal. DSR mencakup informasi mengenai *Welcome Quote*, *Today's Service Reminder*, *OPS and Service Score*, *Hotel Performance*, *Emergency Response Team*, *Hotel Announcement*, dan *Associate Birthday*. Pemberitahuan ini dapat disampaikan melalui pesan teks, papan pengumuman, ataupun pemberitahuan secara langsung oleh *staff* hotel.

FOUR POINTS BY SHERATON
Jakarta Thamita

DAILY SERVICE REMINDER

Monday, 4 September 2023

<p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">WELCOME QUOTE</p> <p style="font-size: small; color: gray;">"Try not to become a person of success, but rather try to become a person of value." (Albert Einstein)</p>	<p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">TODAY'S SERVICE REMINDER</p> <div style="text-align: center; background-color: yellow; padding: 2px; font-weight: bold; margin-bottom: 5px;">BE READY</div> <p style="font-size: x-small; color: gray;">Roleplay giving directions to commonly requested stores/restaurants/attractions around our hotel. Roleplay memberikan arahan ke toko/restoran/atraksi yang sering diminta di sekitar hotel kami.</p>																																																																		
<p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">OPS AND SERVICE SCORE</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>General/Inward</th> <th>NTD</th> <th>YTD</th> <th>2023 Goal</th> <th>Rank</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Index to Benchmark</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Cleanliness</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Staff Service</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Food & Beverage</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Star Appreciation</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Maintenance and Upkeep</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Design & Decor</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Trips/Instar Building</td><td>YTD</td><td></td><td>Goal</td><td></td></tr> <tr><td>Index</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	General/Inward	NTD	YTD	2023 Goal	Rank	Index to Benchmark					Cleanliness					Staff Service					Food & Beverage					Star Appreciation					Maintenance and Upkeep					Design & Decor					Trips/Instar Building	YTD		Goal		Index					<p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">HOTEL PERFORMANCE</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th></th> <th>OCC %</th> <th>ADR</th> <th>ROOM REVENUE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ACTUAL LAST NIGHT</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>ACTUAL INFO</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>EXPECTED TODAY'S</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		OCC %	ADR	ROOM REVENUE	ACTUAL LAST NIGHT				ACTUAL INFO				EXPECTED TODAY'S			
General/Inward	NTD	YTD	2023 Goal	Rank																																																															
Index to Benchmark																																																																			
Cleanliness																																																																			
Staff Service																																																																			
Food & Beverage																																																																			
Star Appreciation																																																																			
Maintenance and Upkeep																																																																			
Design & Decor																																																																			
Trips/Instar Building	YTD		Goal																																																																
Index																																																																			
	OCC %	ADR	ROOM REVENUE																																																																
ACTUAL LAST NIGHT																																																																			
ACTUAL INFO																																																																			
EXPECTED TODAY'S																																																																			
<p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">EMERGENCY RESPONSE TEAM</p> <p style="font-size: x-small; color: gray;">MDO/ENGINEERING/UP/VE</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <tr> <td>Morning</td> <td>Falena / Indra / Adhar / Ramas</td> </tr> <tr> <td>Afternoon</td> <td>Wiranda / Dedi / Jansen / Laili</td> </tr> <tr> <td>Evening</td> <td>Dwicky / Patra / Karis / Rikasa</td> </tr> </table>	Morning	Falena / Indra / Adhar / Ramas	Afternoon	Wiranda / Dedi / Jansen / Laili	Evening	Dwicky / Patra / Karis / Rikasa	<p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">HOTEL ANNOUNCEMENT</p> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: x-small; color: gray;">ASSOCIATE TOWNHALL Q3-2023 AS THE ONE THAT YOU OWN THE POINT REPRESENTED BY THE POINTS ASSOCIATE TOWNHALL Q3-2023 MONDAY, 04 SEPTEMBER 2023 14.30-16.00 WIB JAYA BANGSA - YOGYA PUSAT KONFERENSI</p> </div>																																																												
Morning	Falena / Indra / Adhar / Ramas																																																																		
Afternoon	Wiranda / Dedi / Jansen / Laili																																																																		
Evening	Dwicky / Patra / Karis / Rikasa																																																																		
<p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">ASSOCIATE BIRTHDAY</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; margin-top: 10px;">happy birthday</p> <p style="font-size: x-small; color: gray; margin-top: 5px;">Mr. Riki Sofiana Demi Chef (Pastry/Bakery) Kitchen Department</p>	<p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">DID YOU KNOW</p> <p style="font-size: x-small; color: gray; margin-top: 10px;">Associate offers enrollment into Marriott Bonvoy to guest at check-in Evaluate if associate verbally communicated benefits of enrollment into the program. Examples include: • Free Wi-Fi • Mobile check-in (where available) • Member Rates</p>																																																																		

Gambar 2.21 Daily Service Reminder

4) Shoes To School

Shoes To School merupakan program amal yang dimiliki oleh *Marriott international*, program ini dapat dijalankan dengan melakukan kegiatan amal seperti bantuan Pendidikan, sumbangan, ataupun dukungan kepada Masyarakat ayng membutuhkan. Pada bulan Juli tahun 2023 hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin berkolaborasi dengan Yayasan Immanuel dengan melibatkan seluruh *staff* aktif untuk memberikan sumbangan kepada 50 sekolah yang ada di bogor, Tangerang.



Gambar 2. 22 Flayer Shoes To School

5) Townhall Meeting

Townhall merupakan program meeting yang dilakukan oleh *management* hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin secara rutin 3 bulan sekali dengan tema yang berbeda beda untuk memberikan informasi terbaru tentang hotel. Setiap departemen akan menyampaikan kembali visi dan misinya kepada semua karyawan yang hadir dan juga menginformasikan terkait *Balance Score Card* nya. Selain menyampaikan informasi *management* nya, kegiatan ini juga diadakan dengan konsep yang menyenangkan dan juga *games* untuk *ice breaking*.

Pada 4 September 2023 Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin mengadakan *Townhall* Q2 dengan tema “Cita-Cita ku” menyesuaikan dengan ulang tahun hotel dan juga peringatan kemerdekaan Indonesia



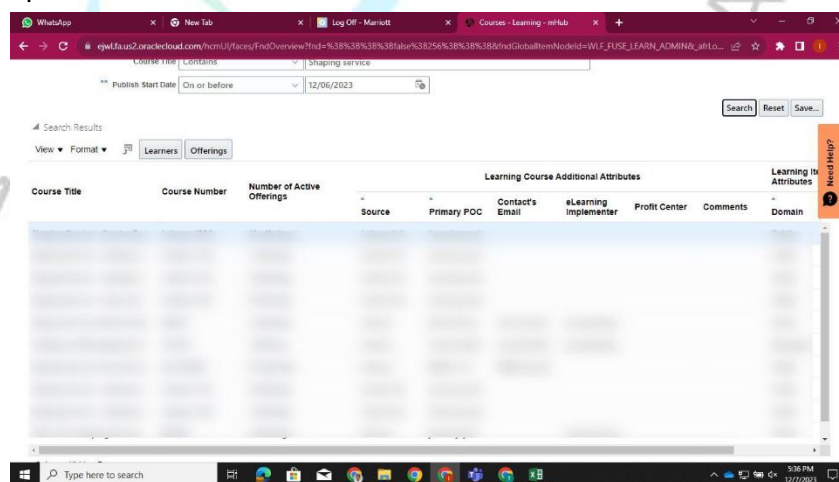
Gambar 2. 23 Townhall Meeting

6) Program Training Hours

Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin yang berada pada naungan *Marriott International* memiliki 5 *Core Value* yaitu :

- a) *Put People First*
- b) *Pursue Excellence*
- c) *Embrace Change*
- d) *Act with Integrity*
- e) *Serve Our World*

Sesuai dengan *core value "Pursue Excellence"*, oleh karena itu diadakannya program *Traning Hours* yang bertujuan untuk melatih kemampuan dan keterampilan karyawan agar dapat terus mengejar keunggulannya. *Traning Hours* dapat diikuti oleh seluruh pekerja aktif dan nantinya akan diinput melalui MHUB setiap akhir bulan sebagai laporan atas pengembangan dan keterampilan karyawannya. Program ini dapat mencakup pelatihan tentang layanan terhadap tamu, keamanan, prosedur operasional hotel, dan berbagai keterampilan lain yang diperlukan untuk beroperasi di industri perhotelan.



Gambar 2. 24 Program Training Hours