

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

2.1.1 Sejarah Singkat



THE RITZ - CARLTON

Gambar 2.1 Logo The Ritz-Carlton

Sumber: ritzcarlton.com

The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan, dilambangkan dengan logo merek ikonik ini yang merupakan gabungan dari mahkota yang melambangkan kerajaan Inggris dan singa yang menjadi ikon pendukung keuangan. Logo ini diciptakan oleh Cesar Ritz.

The Ritz-Carlton merevolusi industri perhotelan seabad yang lalu dengan memprioritaskan kebutuhan tamu dan menghadirkan kemewahan. **The Ritz-Carlton, Boston**, yang dibuka pada tahun 1927, menjadi hotel pertama di Amerika dan menjadi tolok ukur standar emas dalam layanan hotel. Hotel ini memperkenalkan inovasi seperti kamar mandi pribadi di setiap kamar, seragam formal staf, bunga segar, menu à la carte, dan fokus pada santapan inovatif. Tingkat layanan pelanggan yang belum pernah terjadi sebelumnya, seperti

mendekorasi ulang kamar sesuai selera tamu terkenal dan memiliki pengrajin khusus untuk detail furnitur, menjadi ciri khas merek ini.

Era Baru dan Ekspansi Global; Ritz-Carlton Hotel Company, LLC, didirikan pada tahun 1983, menandai era ekspansi signifikan di seluruh Amerika Serikat, dengan jumlah properti meningkat tiga kali lipat dalam dua tahun. Pada tahun 1992, jumlahnya mencapai 23 properti. Merek ini terus berkomitmen pada kualitas dan layanan, bahkan mendapatkan Penghargaan Kualitas Nasional Malcolm Baldrige pertamanya pada tahun 1992. Setahun kemudian, The Ritz-Carlton, Hong Kong, menjadi properti pertama merek di Asia.

Inovasi Berkelanjutan; sebagai bagian dari Marriott International, The Ritz-Carlton Hotel Company saat ini diakui sebagai pemimpin global dalam kemewahan dan perhotelan berorientasi layanan, dengan lebih dari 100 hotel dan resor di seluruh dunia. Inovasi terus berlanjut dengan pembukaan The Ritz-Carlton Residences pada tahun 2000, diikuti oleh properti Destination Club pertama pada tahun 2001. Pada tahun 2009, perusahaan meluncurkan Ritz-Carlton Reserve yang menawarkan pengalaman suka pribadi, dan pada tahun 2022, The Ritz-Carlton Yacht Collection memulai pelayaran pertamanya dengan kapal Evrima. The Ritz-Carlton tetap berdedikasi pada warisan layanan, seni, dan menciptakan momen luar biasa bagi setiap tamu.

2.1.2 Visi Misi

Our Gold Standards are the foundation of the Ritz-Carlton Hotel Company. They encompass the values and philosophy by which we operate and include:

- The Credo
- Motto
- Three Steps of Service
- Service Values

- The 6th Diamond
- The Employee Promise

The Credo

The Ritz-Carlton is a place where the genuine care and comfort of our guests is our highest mission. We pledge to provide the finest personal service and facilities for our guests who will always enjoy a warm, relaxed, yet refined ambiance. The Ritz-Carlton experience enlivens the senses, instills well-being, and fulfills even the unexpressed wishes and needs of our guests.

Motto

We are Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen.

Three Steps of Service

1. A warm and sincere greeting. Use the guest's name.
2. Anticipation and fulfillment of each guest's needs.
3. Fond farewell. Give a warm good-bye and use the guest's name.

Service Values: I Am Proud To Be Ritz-Carlton

1. I build strong relationships and create Ritz-Carlton guests for life.
2. I am always responsive to the expressed and unexpressed wishes and needs of our guests.
3. I am empowered to create unique, memorable and personal experiences for our guests.
4. I understand my role in achieving the Key Success Factors, embracing Community Footprints and creating The Ritz-Carlton Mystique.
5. I continuously seek opportunities to innovate and improve The Ritz-Carlton experience.
6. I own and immediately resolve guest problems.

7. I create a work environment of teamwork and lateral service so that the needs of our guests and each other are met.
8. I have the opportunity to continuously learn and grow.
9. I am involved in the planning of the work that affects me.
10. I am proud of my professional appearance, language and behavior.
11. I protect the privacy and security of our guests, my fellow employees and the company's confidential information and assets.
12. I am responsible for uncompromising levels of cleanliness and creating a safe and accident-free environment.

The 6th Diamond

Mystique

Emotional Engagement

Functional

The Employee Promise

At The Ritz-Carlton, our Ladies and Gentlemen are the most important resource in our service commitment to our guests.

By applying the principles of trust, honesty, respect, integrity and commitment, we nurture and maximize talent to the benefit of each individual and the company.

The Ritz-Carlton fosters a work environment where diversity is valued, quality of life is enhanced, individual aspirations are fulfilled, and The Ritz-Carlton Mystique is strengthened.

2.1.3 Fasilitas yang Dimiliki

Terdapat beberapa fasilitas yang tersedia di hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan, antara lain:

2.1.3.1 Jenis dan Fasilitas Kamar

1. Grand room

Salah satu kamar terluas dengan luas 63 meter persegi, 1 King, Kulkas mini, 63 m²/678 kaki persegi, Ruang tamu, Internet nirkabel dan kabel dan Pembuat kopi/teh

2. Grand club room

Memiliki akses ke Ritz-Carlton Club Lounge, 1 King, Kulkas mini, 63 m²/678 kaki persegi, Internet nirkabel dan kabel, dan Pembuat kopi/teh

3. Grand club studio

Kamar Luas dengan Area Kerja Pribadi Terpisah, termasuk Akses Klub, 1 King, Kulkas mini, 75 m²/807 kaki persegi, Ruang tamu/ruang duduk, Internet nirkabel dan kabel, dan Pembuat kopi/teh

4. Mayfair suite

Mayfair Suite, Junior Suite seluas 110 meter² dengan ruang tamu terpisah, 1 King, Kamar mandi: 1,5, Kulkas mini, 110 meter persegi/1184 kaki persegi, Ruang tamu/ruang duduk, Ruang tamu terpisah, Internet nirkabel dan kabel, juga Pembuat kopi/teh

5. Grand spa villa

Spa Villa yang dilengkapi kolam jacuzzi pribadi, 1 King, Whirlpool untuk 4 orang, Kulkas mini, 76 meter persegi/818 kaki persegi, Ruang tamu/ruang duduk, Internet nirkabel, gratis, Internet kabel, gratis, Pembuat kopi/teh

6. Ritz-carlton suite

Suite Ritz-Carlton, suite premium yang menawarkan ruang tamu yang luas dengan akses ke Ritz-Carlton Club, 1 King, Kamar mandi: 2, Whirlpool muat untuk 2 orang, Kulkas mini, 250 meter persegi/2690 kaki persegi, Ruang

tamu/ruang duduk, Ruang makan, Ruang makan terpisah, Ruang tamu terpisah

7. Presidential suite

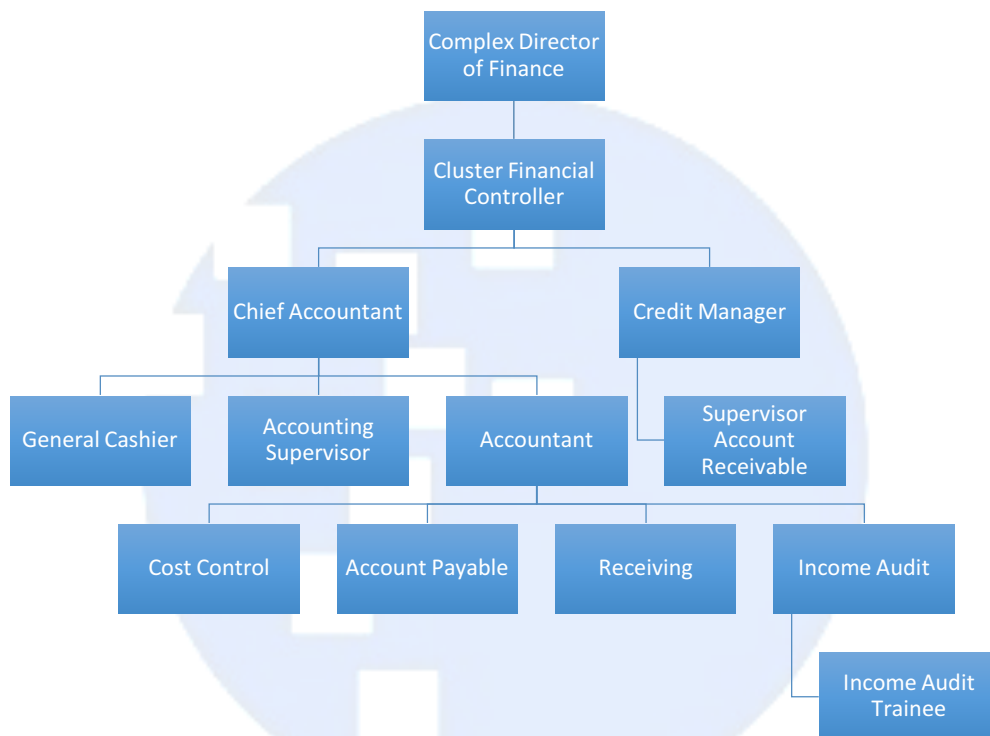
Presidential Suite, salah satu suite premium terluas di kota ini dengan luas 400 meter persegi, dengan akses klub, 1 King, Kamar mandi: 1.5, Bak mandi dengan pancuran, Whirlpool muat untuk 2 orang, Kulkas mini, 400 meter persegi/4304 kaki persegi, Ruang tamu/ruang duduk, Ruang makan, Ruang tamu terpisah

2.1.3.2 Fasilitas Tamu Lainnya

1. Meeting room
2. Ballroom
3. Restaurant
4. Spa
5. Fitness center
6. Swimming pool
7. Club
8. Simulator golf

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Akuntansi merupakan suatu proses mencatat, meringkas, mengklasifikasikan, mengolah, dan menyajikan data transaksi serta berbagai aktivitas yang terkait dengan keuangan (Siswanti et al, 2022). Dalam akuntansi, terdapat beberapa bagian, antara lain *account payable*, *account receiveable*, *income audit*, dan masih banyak lagi.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan Departemen *Accounting*

Bagan di atas merupakan struktur organisasi perusahaan departemen akuntansi di The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan. Berikut merupakan jabatan serta tanggung jawabnya:

1. Complex Director of Finance

Bertanggung jawab dalam memberi arahan keuangan agar perusahaan bisa memenuhi semua janji keuangannya. Juga, membuat aturan dan cara kerja untuk mengelola dan mengontrol keuangan perusahaan dengan baik.

2. Cluster Financial Controller

Seorang *controller* bertanggung jawab mengawasi seluruh fungsi akuntansi perusahaan juga melakukan pemeriksaan internal terhadap proses keuangan

untuk memastikan efektivitas dan kepatuhan terhadap standar yang berlaku (Chaniotakis, 2022)

3. Credit Manager

Credit manager bertanggung jawab dalam menganalisis laporan keuangan pelanggan sebagai dasar untuk memberikan kredit tambahan kepada pelanggan (Mohammadi, 2023)

4. Supervisor Account Receivable

Bertanggung jawab dalam mencapai target penagihan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan

5. Chief Accountant

Bertanggung jawab dalam menjalankan operasional harian departemen akuntansi, memastikan semua transaksi keuangan tercatat dengan benar, laporan keuangan akurat, dan mematuhi peraturan yang berlaku.

6. General Cashier

Menerima dan menyimpan seluruh pendapatan dari penjualan internal maupun eksternal sesuai ketentuan perusahaan juga mengeluarkan dana seperlunya dengan melampirkan bukti resmi yang akurat (Karuniawati & Vita, 2023)

7. Accounting supervisor

Bertanggung jawab dalam mengawasi operasional harian tim akuntansi, memastikan semua tugas dasar akuntansi berjalan efisien dan benar, sekaligus mendukung *Chief Accountant* dalam pengelolaan keuangan hotel.

8. Cost control

Bertanggung jawab dalam mengawasi pengeluaran dan memastikan hotel memperoleh nilai optimal dari setiap dana yang dikeluarkan, tanpa sedikit pun mengorbankan standar kualitas layanan yang telah ditetapkan.

9. Account payable

Bertanggung jawab dalam mengelola seluruh kewajiban pembayaran hotel kepada pemasok (*vendor*) dan pihak ketiga lainnya juga memastikan semua faktur dari pemasok diproses, diverifikasi, dan dibayar dengan akurat serta tepat waktu.

10. Receiving

Bertanggung jawab dalam menerima seluruh kiriman barang dari pemasok, kemudian memeriksa kualitas dan kuantitasnya, sebelum mendistribusikannya ke departemen yang memerlukan juga menjaga mutu inventaris, mengendalikan biaya, dan memastikan kelancaran operasional hotel.

11. Income Audit

Bertanggung jawab dalam memperkuat sistem kontrol internal hotel, sehingga para pemangku kepentingan (misalnya, pemilik, investor) dapat memercayai laporan keuangan yang disajikan

12. Income Audit Trainee

Membantu *Income Auditor* dan tim *Finance & Accounting* dalam memverifikasi dan memastikan keakuratan semua pendapatan yang dihasilkan oleh hotel.