

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Warisan The Ritz-Carlton dimulai dengan **César Ritz**, seorang visioner perhotelan yang dikenal sebagai "raja para pengusaha hotel dan pengusaha hotel bagi para raja." Filosofinya berpusat pada pelayanan tanpa cela dan akomodasi yang elegan. Hotel pertama yang menyandang namanya adalah **Hôtel Ritz Paris**, yang dibuka pada tahun **1898** dan dengan cepat menjadi simbol kemewahan dan kecanggihan, menarik perhatian keluarga kerajaan, seniman, dan kalangan elit. Ini diikuti oleh **Carlton Hotel di London** pada tahun **1899**, yang semakin memperkuat reputasi Ritz untuk keramah-tamahan yang luar biasa. Pendirian penting ketiga adalah **Ritz Hotel di London**, yang dibuka pada tahun **1906**. Hotel-hotel awal ini menjadi terkenal karena dekorasinya yang mewah, santapan lezat, dan yang terpenting, tingkat layanan pribadi yang tak tertandingi, menetapkan standar baru untuk kemewahan perhotelan di seluruh dunia.

Kehadiran The Ritz-Carlton di Indonesia merupakan bagian dari ekspansi global merek di bawah naungan **Marriott International**. Sejarah Marriott International dimulai pada tahun 1927 dengan sebuah kedai *root beer* yang didirikan oleh J. Willard Marriott. Selama beberapa dekade, Marriott berkembang menjadi perusahaan perhotelan yang beragam, yang akhirnya mengakuisisi The Ritz-Carlton Hotel Company pada tahun 1998. Akuisisi ini memungkinkan Marriott untuk secara signifikan memperkuat kehadirannya di segmen mewah. Beberapa merek hotel terkemuka di bawah portofolio Marriott International termasuk **JW Marriott, St. Regis Hotels & Resorts, W Hotels, The Luxury Collection, EDITION, Westin Hotels & Resorts, Sheraton Hotels & Resorts, Courtyard by Marriott, Fairfield by Marriott**, dan banyak lainnya, melayani berbagai jenis wisatawan.

Secara khusus mengenai **The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan**, properti ini dikembangkan oleh **PT. Mutiara Permata Mulia**, yang berlokasi di kawasan bisnis terpadu Mega Kuningan yang dikembangkan oleh **PT. Danayasa Arthatama Tbk. PT. Mutiara Permata Mulia** bertanggung jawab atas pembangunan fisik hotel dan juga apartemen Airlangga Ritz Carlton yang berada dalam satu kompleks. The Ritz-Carlton Hotel Company (bagian dari Marriott International) kemudian mengoperasikan hotel dengan merek dagang The Ritz-Carlton di bawah perjanjian lisensi dengan PT. Mutiara Permata Mulia. **Pembukaan dan peresmian** resmi The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan berlangsung pada tanggal **20 November 2004**.

Sejak pembukaannya, The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan secara konsisten diakui atas layanan luar biasa, akomodasi mewah, dan fasilitas kelas dunia, telah menjadi tuan rumah bagi berbagai acara penting, pejabat tinggi, dan selebritas, mempertahankan posisinya sebagai hotel mewah terkemuka di Jakarta. Hotel ini telah menjadi ikon di Mega Kuningan, memberikan kontribusi signifikan terhadap reputasi kawasan tersebut sebagai distrik bisnis dan gaya hidup utama.

2.1.1 Visi Misi

Visi perusahaan Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan berakar pada **Golden Standards** yang menjadi fondasi dalam setiap aspek operasional dan interaksi. Visi ini adalah untuk senantiasa menyediakan pelayanan yang luar biasa dan tak terlupakan bagi setiap tamu. Pelayanan ini didasari oleh:

- **PERTAMA: 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.¹ Give a warm goodbye and use the guest's name. (*About The Ritz-Carlton, n.d.*)

Visi ini dijiwai oleh:

- **KEDUA: MOTTO**

- "WE ARE LADIES AND GENTLEMEN SERVING LADIES AND GENTLEMEN." (*About The Ritz-Carlton, n.d.*)

Misi perusahaan tercermin dalam:

- **KETIGA: EMPLOYEE PROMISE**

- At The Ritz-Carlton, our Ladies and Gentlemen are the most important resource in our service commitment to our guests.³
- 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. (*About The Ritz-Carlton, n.d.*)

Lebih lanjut, misi perusahaan tertuang dalam:

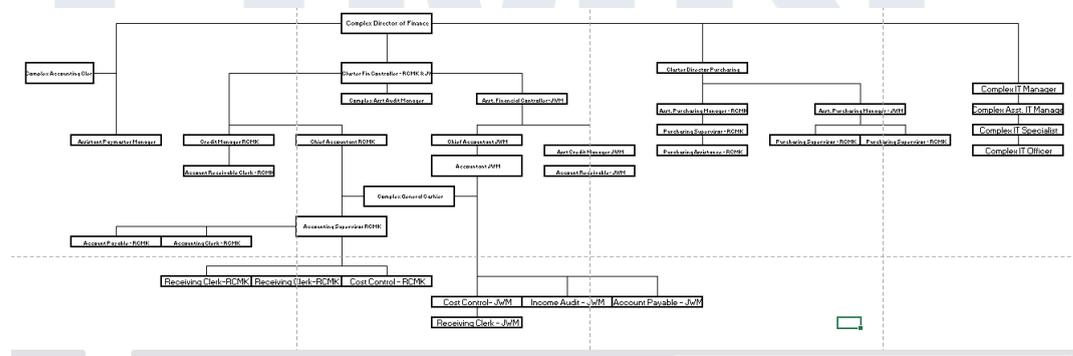
- **KEEMPAT: CREDO**

- 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 ambience.
- The Ritz-Carlton experience enlivens the senses, instills well-being, and fulfills even the unexpressed wishes and needs of our guests. (*About The Ritz-Carlton*, n.d.)

Misi ini dioperasionalkan melalui **Service Values**, yang menekankan kebanggaan karyawan sebagai bagian dari Ritz-Carlton, membangun hubungan yang kuat dengan tamu, selalu responsif terhadap kebutuhan tamu, memberdayakan karyawan untuk menciptakan pengalaman yang unik dan berkesan, memahami peran dalam mencapai kesuksesan perusahaan dan memperkuat "The Ritz-Carlton Mystique," terus berinovasi dan meningkatkan pengalaman Ritz-Carlton, bertanggung jawab dan segera menyelesaikan masalah tamu, menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, memberikan kesempatan untuk terus belajar dan berkembang, melibatkan karyawan dalam perencanaan pekerjaan, menjaga penampilan, bahasa, dan perilaku profesional, melindungi privasi dan keamanan tamu serta informasi perusahaan, dan bertanggung jawab atas kebersihan serta keamanan lingkungan kerja. Keseluruhan visi dan misi ini bertujuan untuk menciptakan **Mystique** melalui **Emotional Engagement** yang didukung oleh kualitas **Functional** yang prima dalam setiap aspek pelayanan. (*About The Ritz-Carlton*, n.d.)

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2.2.1 Struktur Organisasi Perusahaan



Analisis Proses Account Receivable (AR) dan Kontribusinya dalam Manajemen Keuangan di The Ritz-Carlton Mega Kuningan Jakarta, Silvy Laurensia, Universitas Multimedia Nusantara

Struktur Organisasi Departemen Keuangan (Finance) The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan

Struktur organisasi Departemen Keuangan di The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan dipimpin oleh seorang **Chief Accounting**, yang memiliki tanggung jawab menyeluruh atas seluruh fungsi keuangan hotel. Chief Accounting bertugas mengelola dan mengawasi kinerja seluruh tim di bawahnya, termasuk bagian *Accounts Payable (AP)*, *Purchasing*, *Cost Control*, dan memastikan keakuratan *Income Statement* (Laporan Laba Rugi) hotel. Posisi ini merupakan level tertinggi dalam departemen keuangan dan bertanggung jawab atas pengambilan keputusan strategis terkait aspek finansial hotel.

Melapor langsung kepada Chief Accounting adalah seorang **Supervisor Finance/Accounting**. Peran Supervisor ini adalah untuk mendukung dan membantu Chief Accounting dalam menjalankan tugas-tugasnya. Supervisor Finance/Accounting terlibat dalam berbagai aspek operasional keuangan dan akuntansi, bertindak sebagai penghubung antara Chief Accounting dan staf di bawahnya, serta membantu memastikan kelancaran proses kerja sehari-hari.

Di bawah supervisi Chief Accounting dan Supervisor Finance/Accounting terdapat beberapa staf dengan fungsi spesialisasi masing-masing:

- **Cost Controller:** Staf ini bertanggung jawab untuk mengawasi dan menganalisis biaya-biaya operasional hotel. Tugas utama Cost Controller meliputi perhitungan biaya pokok penjualan (misalnya, biaya per orang untuk *buffet*, biaya makanan dan minuman), pengelolaan inventaris dan stok barang di seluruh *outlet* hotel, serta pengelolaan *store* (gudang) hotel. Informasi yang dihasilkan oleh Cost Controller sangat penting untuk pengendalian biaya dan pengambilan keputusan terkait operasional yang efisien.
- **Account Payable (AP):** Staf AP memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola dan melakukan pembayaran atas tagihan-tagihan yang diterima

dari berbagai vendor atau pemasok barang dan jasa kepada hotel. Tugas ini mencakup verifikasi keabsahan tagihan, pencatatan pengeluaran, dan memastikan pembayaran dilakukan sesuai dengan persyaratan dan jadwal yang telah disepakati.

- **Income Audit:** Staf Income Audit bertugas untuk melakukan rekonsiliasi dan *balancing* antara seluruh pendapatan yang dihasilkan oleh hotel dengan pengeluaran yang terjadi. Tugas ini melibatkan pemeriksaan silang antara data penjualan dari berbagai *outlet* dengan catatan penerimaan kas dan bank, serta memastikan bahwa seluruh transaksi keuangan tercatat dengan akurat dan sesuai.

Setara dengan posisi Chief Accounting dalam struktur departemen keuangan adalah **Manager Accounts Receivable (AR)**. Manager AR memiliki tanggung jawab penuh atas seluruh siklus pengelolaan piutang usaha hotel. Tugas utama Manajer AR meliputi penagihan tagihan kepada perusahaan-perusahaan yang memiliki kerjasama kredit dengan hotel, pengelolaan piutang dari agen perjalanan daring (OTA), dan secara umum memastikan seluruh pendapatan hotel yang belum diterima dapat ditagih secara efektif.

Di bawah arahan Manager AR terdapat staf yang secara langsung menangani operasional AR, termasuk **Staf AR**. Staf AR ini juga bertindak sebagai supervisor bagi trainee AR. Tugas utama Staf AR meliputi pengaturan dan pengelolaan uang muka (DP) yang diterima hotel, pengelolaan seluruh *bill* transaksi penjualan dari berbagai *outlet*, pembuatan faktur atau *invoice* tagihan kepada pelanggan, serta pengecekan dan verifikasi *voucher* pembayaran dari pihak ketiga seperti Grab. Secara keseluruhan, Staf AR bertanggung jawab atas kelanjutan dari seluruh proses pengelolaan pendapatan yang penulis lakukan sebagai trainee, mulai dari penerimaan dokumen transaksi hingga penagihan dan pelaporan.