

## BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

### 2.1 Sejarah Perusahaan



#### THE RITZ-CARLTON

JAKARTA, MEGA KUNINGAN

**Gambar 2.1 Logo The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan**  
(Sumber: The Ritz-Carlton Assets)

Berdasarkan “*Our Legacy*” yang diakses dari website [ritzcarlton.com](http://ritzcarlton.com), The Ritz-Carlton pertama yaitu The Ritz-Carlton, Boston pertama kali membuka pintunya pada tahun 1927. Bukan hanya sebuah hotel, The Ritz-Carlton, Boston adalah lambang kemewahan, gaya, dan inovasi di dunia perhotelan Amerika. Terinspirasi oleh dua hotel legendaris di Eropa, The Ritz Paris dan The Carlton London, yang dipimpin oleh maestro perhotelan César Ritz. Hotel ini membawa standar baru ke Amerika. Dengan memadukan warisan keunggulan Eropa dan keinginan untuk melayani dengan tulus, The Ritz-Carlton, Boston menjadi pelopor dalam memperkenalkan makna sejati kemewahan kepada masyarakat Amerika, yaitu pelayanan yang personal dan melebihi harapan.

Selama masa kejayaannya di era *Gilded Age*, hotel ini menarik perhatian tokoh-tokoh besar dunia, termasuk musisi *jazz* legendaris Cole Porter, penulis pemenang penghargaan Tennessee Williams, dan Perdana Menteri Inggris yang terkenal, Winston Churchill. Kehadiran para tamu ternama ini bukan hanya meningkatkan reputasi hotel tetapi juga menciptakan suasana eksklusivitas yang membuatnya semakin istimewa.

Di bawah kepemimpinan Edward Wyner, The Ritz-Carlton, Boston menciptakan sejumlah inovasi yang benar-benar menjadi gerakan revolusi dalam industri hotel. Salah satu pencapaiannya yang paling menonjol adalah kamar tamu dengan kamar mandi pribadi, hal tersebut merupakan sesuatu yang sangat langka

pada masa itu. Selain itu, konsep pekerja yang mengenakan seragam formal, bunga segar yang selalu tersedia di seluruh hotel, serta pengalaman kuliner yang dikurasi dengan cermat adalah hal-hal yang menjadikan hotel ini berbeda dari yang lain. Bukan itu saja, ketersediaan menu *à la carte* dan suasana lobi yang hangat dan intim juga menjadi salah satu cara memperlihatkan perhatian mendalam dan detail terhadap kenyamanan tamu.

Keunggulan layanan menjadi inti dari apa yang ditawarkan The Ritz-Carlton, Boston. Hotel ini tidak hanya memenuhi kebutuhan tamu, tetapi juga melampaui ekspektasi mereka dengan layanan yang sangat personal. Salah satu contoh ikoniknya adalah dedikasi mereka untuk mendekor ulang kamar sesuai dengan preferensi tamu terkenal. Ketika Winston Churchill menginap, kain pelapis di kamarnya diganti dengan linen merah yang merupakan warna favoritnya. Hal ini dilakukan sebagai bentuk penghormatan dan perhatian terhadap detail. Bahkan, seorang pengrajin khusus dipekerjakan untuk melukis garis emas pada furnitur, memastikan setiap elemen memancarkan kemewahan.

Nilai-nilai keunggulan yang dibangun sejak awal terus diwariskan dalam setiap properti modern Ritz-Carlton, termasuk The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan. Hotel yang terletak di pusat kota Jakarta ini telah berdiri dari tahun 2005. Dengan nama Ritz-Carlton yang melekat, hotel ini dengan mudah mencuri perhatian masyarakat saat itu. The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan sendiri merupakan salah satu properti hotel yang dimiliki oleh seorang pengusaha bernama Tan Kian. Hotel ini merupakan satu dari beberapa hotel yang dimiliki oleh Tan Kian. Hotel lainnya adalah Gran Melia Jakarta, JW Marriott Hotel Jakarta, dan The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place. Kesamaan pemilik membuat keempat hotel memiliki hubungan yang dekat. Secara khusus untuk The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan dan JW Marriott Hotel Jakarta memiliki satu tim *Sales & Marketing* yang sama.

The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan sendiri dibangun di pusat kota yang menjadikan hotel ini banyak dikunjungi oleh *public figure*. Hal ini membuat keamanan hotel menjadi terancam karena adanya kemungkinan oknum tidak bertanggung jawab yang berniat buruk terhadap tamu. Kejadian buruk sempat terjadi di The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan tepatnya ditahun 2007. Terjadi ledakan bom yang berasal dari *ground floor* dan menyebabkan korban luka-luka. Dalam sejarahnya, banyak oknum tidak bertanggungjawab yang melakukan

banyak percobaan untuk membahayakan tamu yang ada di hotel ini. Namun dengan sistem keamanan yang ketat dan terus diperbaharui dan penanganan krisis yang baik dari tim *marketing communication*, The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan dapat menghentikan percobaan-percobaan tersebut sebelum terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan mengembalikan reputasi baik hotel.

Diiringi oleh peningkatan keamanan di seluruh sudut hotel, Tim *marketing communication* di The Ritz Carlton Jakarta, Mega Kuningan juga mengerahkan seluruh kemampuannya untuk memulihkan reputasi hotel setelah kejadian ledakan bom. Upaya-upayanya meliputi pemulihan krisis komunikasi, manajemen media untuk memberitakan keamanan hotel yang telah ditingkatkan, hingga kampanye-kampanye *branding* positif kepada publik baik secara langsung maupun melalui media sosial. Hal ini membuat tamu tetap merasa aman dan selalu kembali ke hotel ini.

Sejarah Ritz-Carlton yang panjang hingga menjadi hotel kenamaan saat ini mencerminkan dedikasi yang tinggi dan konsistensi yang baik terhadap nilai dan prinsip Ritz-Carlton yang biasa disebut “*Gold Standards*”. Perhatian terhadap detail dan fasilitas yang mewah menghasilkan “*The Ritz-Carlton Guest for Life*” atau tamu Ritz-Carlton seumur hidup.

### **2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan**

Terdapat beberapa standar yang menjadi visi dan misi dari The Ritz Carlton Jakarta, Mega Kuningan, yaitu:

#### 1. *Gold Standards*

*Gold Standards* yang secara harafiah di artikan sebagai standar emas adalah fondasi dari Hotel The Ritz-Carlton. Standar ini mencakup nilai-nilai dan filosofi yang menjadi pedoman dalam setiap aspek operasional hotel. *Gold Standards* terdiri dari:

#### 2. 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.*

#### 3. Motto

*“At The Ritz-Carlton, “We are Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen.”*

4. *Three Steps of Service*

- a. *A warm and sincere greeting. Use the guest’s name.*
- b. *Anticipation and fulfillment of each guest’s needs.*
- c. *Fond farewell. Give a warm good-bye and use the guest’s name.*

5. *Service Values*

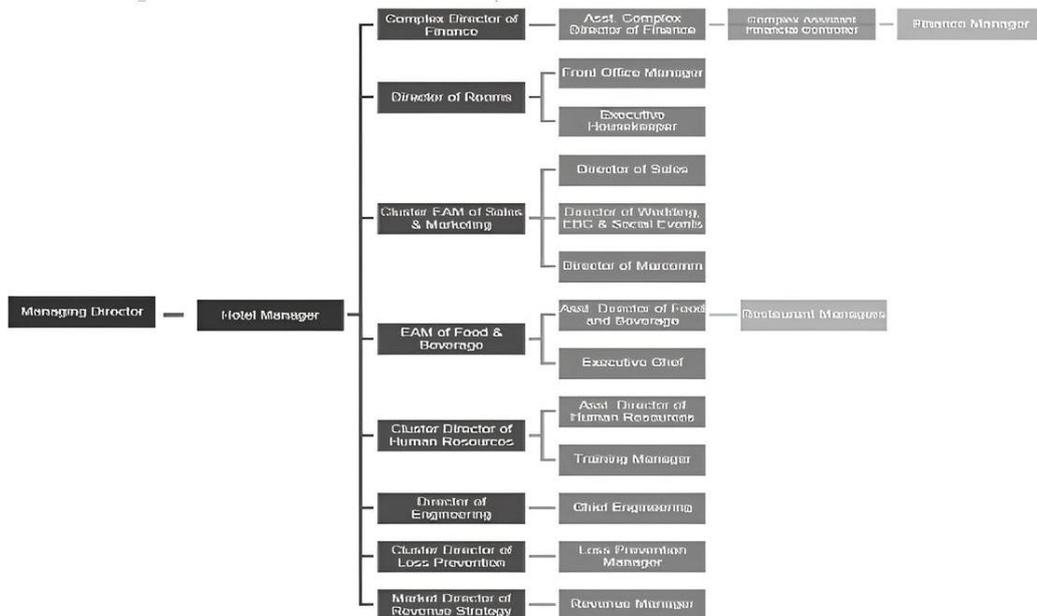
- a. *I build strong relationships and create Ritz-Carlton guests for life.*
- b. *I am always responsive to the expressed and unexpressed wishes and needs of our guests.*
- c. *I am empowered to create unique, memorable and personal experiences for our guests.*
- d. *I understand my role in achieving the Key Success Factors, embracing Community Footprints and creating The Ritz-Carlton Mystique.*
- e. *I continuously seek opportunities to innovate and improve The Ritz-Carlton experience.*
- f. *I own and immediately resolve guest problems.*
- g. *I create a work environment of teamwork and lateral service so that the needs of our guests and each other are met.*
- h. *I have the opportunity to continuously learn and grow.*
- i. *I am involved in the planning of the work that affects me.*
- j. *I am proud of my professional appearance, language and behavior.*
- k. *I protect the privacy and security of our guests, my fellow employees and the company’s confidential information and assets.*
- l. *I am responsible for uncompromising levels of cleanliness and creating a safe and accident-free environment.*

6. *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.*

## 2.2 Struktur Organisasi

Dalam pekerjaan tentunya terdapat struktur hirarki dalam pengambilan keputusan. Struktur ini dapat dilihat dari struktur organisasi yang ada di setiap organisasi. Berikut adalah penjelasan mengenai struktur organisasi yang ada di The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan.



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan**

(Sumber: HRD The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan)

Terdapat banyak peran yang ada dalam struktur kepemimpinan di The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan, berikut adalah penjelasan singkat mengenai struktur organisasi di atas:

1. *General Manager (GM)*  
Memimpin operasional keseluruhan hotel, bertanggung jawab atas pencapaian target bisnis, memastikan pelayanan berkualitas, dan menjaga reputasi hotel.
2. *Hotel Manager*  
Mendukung GM dalam pengelolaan operasional sehari-hari, memastikan koordinasi antar departemen berjalan lancar, dan fokus pada pengalaman tamu.
3. *Director of Food & Beverage (F&B)*

Mengelola semua aspek operasional makanan dan minuman, termasuk restoran, bar, dan layanan banquet, serta memastikan kualitas dan inovasi dalam penawaran F&B.

4. *Director of Human Resources (HR)*  
Bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia, mulai dari rekrutmen, pelatihan, pengembangan karyawan, hingga menjaga kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi ketenagakerjaan.
5. *Director of Rooms*  
Mengawasi operasional divisi kamar, termasuk *housekeeping*, *front office*, dan *guest services*, untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu.
6. *Director of Sales and Marketing*  
Memimpin strategi penjualan dan pemasaran hotel, menciptakan kampanye promosi, membangun hubungan dengan klien korporat, dan meningkatkan pendapatan melalui penjualan kamar serta paket lainnya.
7. *Director of Finance*  
Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan hotel, termasuk perencanaan anggaran, pengawasan pengeluaran, pelaporan keuangan, dan memastikan efisiensi operasional.
8. *Director of Loss Prevention*  
Mengelola keamanan dan keselamatan hotel, termasuk pengawasan terhadap sistem keamanan, pelatihan staf, dan pencegahan risiko untuk melindungi tamu, karyawan, dan aset hotel.
9. *Director of Engineering*  
Mengawasi pemeliharaan dan perbaikan fasilitas fisik hotel, memastikan infrastruktur berfungsi optimal, dan mematuhi standar keselamatan serta lingkungan.
10. *Director of Revenue Strategy*  
Bertanggung jawab untuk mengembangkan dan menerapkan strategi *pricing* dan *inventory management* guna memaksimalkan pendapatan. Posisi ini berfokus pada analisis data untuk mengoptimalkan pendapatan dari kamar, F&B, dan layanan lainnya, serta bekerja sama dengan tim *Sales & Marketing* untuk memastikan strategi penjualan sesuai dengan tren pasar.

### 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan adalah hotel mewah dan pelayanan kelas dunia di tengah kawasan bisnis Jakarta. Selain menjadi destinasi penginapan, hotel ini juga merupakan pusat kegiatan yang mencakup acara sosial, bisnis, kuliner, dan relaksasi. The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan menawarkan berbagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan tamu lokal maupun internasional. Beberapa kegiatan yang biasa terjadi dalam hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan adalah:

#### 1. Perayaan dan acara sosial

Sebagai lokasi acara mewah, The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan sering menjadi pilihan utama untuk berbagai perayaan pribadi maupun sosial. Acara ini mencakup pernikahan, pesta ulang tahun, perayaan *anniversary*, *gala dinner*, atau perayaan lainnya. Hotel menyediakan ruangan atau *venue* yang biasanya disebut dengan *ballroom*. Terdapat beberapa jenis *ballroom* yang ada di The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan, dibedakan melalui ukuran dan kapasitas ruangnya. *Ballroom* dapat disesuaikan ukurannya dengan kebutuhan tamu karena beberapa *ballroom* memiliki pintu-pintu sekat dan seluruhnya memiliki langit-langit bangunan yang tinggi sehingga memberikan kesan megah. Ruangan ini dapat menampung ribuan tamu sehingga cocok digunakan untuk pesta yang mengundang banyak orang. Selain menyediakan ruangan, The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan juga menyediakan layanan *catering* berbagai jenis makanan mulai dari makanan lokal hingga internasional.

#### 2. Konferensi dan Acara Bisnis

Mengingat lokasinya yang terletak di pusat kawasan perkantoran Mega Kuningan, membuat hotel ini menjadi pusat lokasi strategis untuk berbagai acara bisnis. Mulai dari rapat, seminar, pameran, peluncuran produk, hingga acara *networking*. Hotel menyediakan ruangan rapat yang nyaman dan megah dengan fasilitas yang sangat memadai seperti proyektor, buku catatan, pulpen, papan tulis, dan hal lainnya yang dapat membantu jalannya rapat. *Ballroom* The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan menawarkan ruangan yang besar dan megah menjadikan ruangan ini cocok untuk digunakan sebagai tempat pameran. Dilengkapi dengan *sound system* yang canggih, membuat *ballroom* menjadi tempat yang

banyak digunakan untuk acara peluncuran produk atau menjadi tempat konferensi bagi beragam profesional dari berbagai industri.

3. Pengalaman Kuliner dan Gastronomi

The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan menyediakan berbagai outlet restoran bertaraf internasional. Hotel yang terletak di jantung kota Jakarta ini memiliki Asia Restaurant yang merupakan *all-day dining buffet* dan menyediakan berbagai pilihan makanan mulai dari makanan lokal hingga makanan internasional. Asia Restaurant merupakan outlet utama dari hotel. Terdapat juga Lobo and Juno yang merupakan restoran dengan tema *world bistro*. Lobo and Juno menyajikan berbagai hidangan dari penjuru dunia yang dikemas dengan cantik dan bergaya *fine dining*. Lobo and Juno juga memiliki pengalaman makan gastronomi bernama 7paintings. 7paintings merupakan pengalaman makan 7 lukisan karya pelukis terkenal dunia. Terakhir, Ozone Bar menjadi salah satu destinasi unggulan bagi tamu yang ingin menikmati suasana pesta dengan sentuhan eksklusif. Bar ini menawarkan atmosfer yang energik namun tetap elegan, menjadikannya tempat yang sempurna untuk bersosialisasi dan bersantai. Salah satu daya tarik utama Ozone Bar adalah golf simulator modern yang memberikan pengalaman unik bagi para tamu. Fasilitas ini memungkinkan mereka untuk bermain golf dalam suasana santai sambil menikmati pilihan minuman khas dari bar.

4. Kesehatan dan kebugaran

The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan menghadirkan fasilitas unggulan untuk memenuhi kebutuhan relaksasi dan kebugaran para tamu. Hotel ini menawarkan layanan spa mewah yang dirancang khusus bagi tamu yang ingin bersantai dan meremajakan tubuh. Spa khas ini memadukan keharuman rempah-rempah autentik dengan perawatan yang menenangkan, menciptakan pengalaman relaksasi yang sempurna dalam suasana mewah. Selain itu, hotel ini juga memiliki *fitness center modern* yang dilengkapi dengan berbagai pilihan alat kebugaran canggih, dirancang untuk memenuhi kebutuhan beragam latihan tamu. The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan juga menyediakan kolam renang yang tenang dan luas, ideal bagi tamu yang ingin bersantai sambil menikmati suasana eksklusif.