



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1. Sejarah Perusahaan

Berdasarkan *www.accor.com*, Accor merupakan suatu kelompok (*group*) hotel yang memberikan pelayanan secara *complementary brands – from luxury to budget* artinya pelayanan yang mereka berikan sangat lengkap mulai dari pelayanan yang mewah hingga pelayanan yang ekonomis. Accor sudah diakui oleh seluruh dunia mengenai kualitas pelayanan mereka. Beberapa contoh hotel dan *resort* yang berada di bawah naungan Accor adalah Sofitel, Pullman, MGallery, Novotel, Mercure, Ibis, hotelF1, dan Thalassa *sea & spa*. Accor telah hadir di 92 negara, dengan lebih dari 3.600 hotel dan 470.000 kamar. *Brand* Accor menawarkan pelayanan kamar yang spesifik sesuai dengan kebutuhan pelanggan bisnis maupun rekreasi.

Hotel Mercure adalah salah satu *brand* hotel yang dijalankan oleh perusahaan multinasional Perancis, Accor. Sebagian besar *brand* hotel Mercure diposisikan diantara Ibis dan Novotel dalam kawasan Accor. Mercure juga memiliki cabang *five star hotel* yang dikenal dengan nama *Grand Mercure*.

**Gambar 2.1.**

***Accor's Brand***



Sumber: [www.accor.com](http://www.accor.com)

Mercure dicetuskan pertama kali pada tahun 1967 oleh Paul Dubrule dan Gerard Pelissondi. Hotel Mercure pertama didirikan pada tahun 1973 di Saint-Witz, Perancis. Mercure dan Novotel diambil alih oleh *Société d'Investissement et d'Exploitation* tahun 1975, lalu kemudian diambil oleh *Accor Group* hingga saat ini. Mercure tersebar di 53 negara dengan 707 hotel dan 88.264 kamar, negara-negara tersebut antara lain Perancis, Belgia, Jerman, Italia, Belanda, Portugal, Thailand, Indonesia, Australia, Africa, Dubai dan masih banyak lagi.

Mercure Alam Sutera sendiri pertama kali dibuka pada tanggal 1 November 2013. Hotel ini terletak di Jl. Alam Sutera Boulevard Kav 23 Serpong, Tangerang

Selatan yang merupakan kawasan strategis diantara *Living World Mall*, *Omni International Hospital*, dan *Flavor Bliss*. Fasilitas yang diberikan oleh Mercure Alam Sutera adalah 171 kamar, 3 *meeting rooms*, *grand ballroom*, *fitness center*, *swimming pool*, bar dan restoran.

Visi dari Mercure yaitu *service, personality, pleasure, authenticity with contemporariness* yang diberikan tanpa kehilangan kualitasnya. Sedangkan misi Mercure untuk mewujudkan visi tersebut adalah memberikan pengalaman memuaskan yang berakar pada komunitas lokal (tradisional) berdasarkan komitmen kualitas kuat secara global yang dikelola oleh para pelaku bisnis perhotelan dengan antusias. Mercure juga memiliki ambisi untuk menjadi *brand* yang paling direkomendasikan sebagai *midscale “glocal” brand* oleh pelanggan, mitra, dan tim, serta menjadi *brand* yang kuat dalam hal perkembangan dan profitabilitas.

## **2.2. Struktur Organisasi Perusahaan**

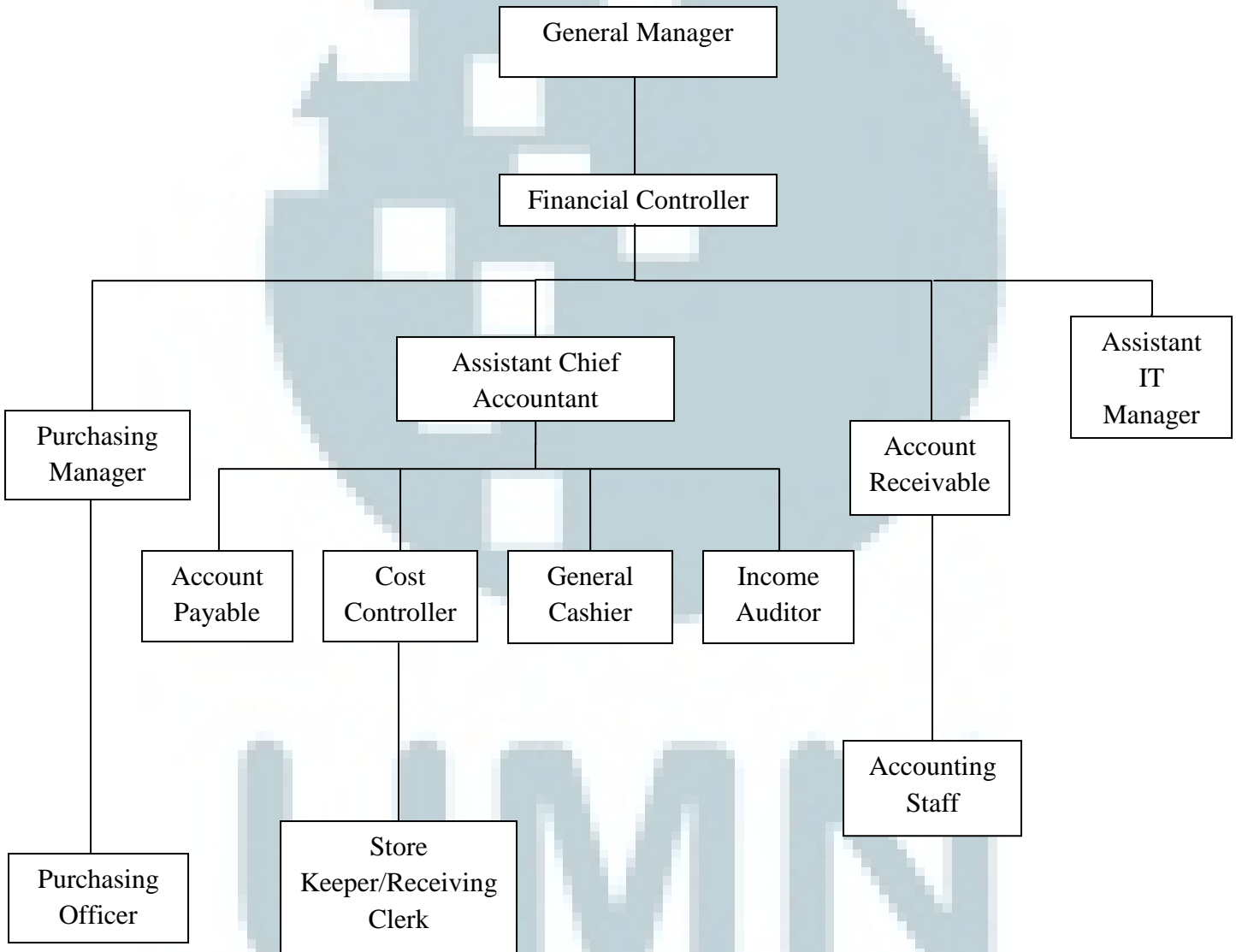
Struktur organisasi Mercure Serpong Alam Sutera dipimpin oleh *General Manager* yang dibantu oleh enam *manager* untuk mengatur masing-masing departemen yang ada di hotel, yaitu *Executive Chef*, *FB Manager*, *Executive Assistant Manager (EAM)*, *Director Of Sales (DOS)*, *Financial Controller*, *Human Resource Manager (HRM)*, dan satu *Executive Secretary*.

*Executive Chef* memiliki tugas untuk mengurus segala hal yang ada di kitchen. Sedangkan *FB Manager* atau *Food and Beverages Manager* memiliki tugas

untuk mengatur restoran, bar, dan *banquet* hotel. Selanjutnya *Executive Assistant Manager (EAM)* memiliki wewenang untuk mengepalai *Front Office Manager*, *Chief Engineering*, dan *Housekeeping Manager* serta hal-hal yang berhubungan dengan ketiga bagian tersebut. *Director Of Sales (DOS)* memiliki tugas untuk mengatur jalannya penjualan hotel baik untuk *banquet* maupun reservasi kamar. Untuk *Human Resource Manager (HRM)* merupakan bagian yang mengatur *training* dan *security* hotel. *Executive Secretary* merupakan sekretaris *General Manager* yang tugasnya membantu segala keperluan *General manager*.

Selama proses magang berlangsung, ditempatkan di departemen *Finance*, di mana strukturnya diawali oleh *Financial Control* sebagai pengawas tertinggi dari segala kegiatan akuntansi perusahaan. *Financial Control* mengepalai *Purchasing Manager* yang tugasnya melakukan order berbagai kebutuhan perusahaan, *Assistant Chief Accountant* yang mengawasi bagian *Account Payable*, *Cost Control*, *Store Keeper*, *General Cashier*, dan *Income Audit*, kemudian *Account Receivable* yang memiliki tugas untuk memastikan segala tagihan telah dibayar oleh tamu, dan yang terakhir *Assistant IT Manager* yang bertugas untuk memastikan sistem yang digunakan perusahaan berjalan dengan baik demi kelancaran operasional perusahaan. Pada Gambar 2.2 dapat dilihat struktur organisasi *Mercure Serpong Alam Sutera (Finance Department)*, sedangkan untuk struktur organisasi hotel selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 5.

**Gambar 2.2**  
**Struktur Organisasi Perusahaan**  
*(Finance Department)*



Sumber: *Human Resource Department* Mercure Serpong Alam Sutera.