

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor ekonomi global yang memiliki peran signifikan dalam mendukung pariwisata, bisnis, dan berbagai aktivitas sosial lainnya. Secara umum, hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah entitas bisnis yang menyediakan akomodasi berbayar dalam jangka pendek, serta seringkali menawarkan berbagai layanan tambahan seperti makanan dan minuman, layanan kamar, dan fasilitas rekreasi (Susepti, Hamid & Kusumawati, 2017) . Fungsi utama hotel melampaui sekadar penyediaan tempat tinggal sementara, mencakup penciptaan pengalaman yang nyaman dan memuaskan bagi para tamu (Nada & Suharto, 2024, 19969).

Perkembangan industri perhotelan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kondisi ekonomi global dan lokal, tren pariwisata, perkembangan teknologi, serta perubahan preferensi konsumen. Persaingan yang intens dalam industri ini mendorong perusahaan perhotelan untuk terus beradaptasi dan berinovasi dalam hal layanan, fasilitas, dan strategi pemasaran guna menarik dan mempertahankan pangsa pasar (Hospitality Net, 2022).

Program magang merupakan salah satu bentuk implementasi dari kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa sebelum memasuki dunia kerja profesional. Melalui program ini, mahasiswa diharapkan dapat mengembangkan kompetensi, memperluas wawasan, serta meningkatkan kesiapan dalam menghadapi tantangan di dunia kerja.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, penulis memilih The Ritz-Carlton Mega Kuningan Jakarta sebagai lokasi magang. Pemilihan ini didasarkan pada reputasi The Ritz-Carlton sebagai salah satu hotel mewah dan legendaris di Jakarta, serta posisinya sebagai bagian dari Marriott International, jaringan hotel internasional terkemuka. Selain itu, The Ritz-Carlton Mega Kuningan Jakarta sering menjadi pilihan akomodasi bagi tokoh-tokoh penting, baik dari dalam maupun luar negeri, sehingga memberikan kesempatan bagi penulis untuk belajar dalam lingkungan kerja yang profesional dan berkelas.

Hotel diklasifikasikan berdasarkan berbagai atribut, termasuk ukuran, lokasi, target pasar, dan tingkat layanan. Salah satu sistem klasifikasi yang umum dikenal adalah berdasarkan bintang, mulai dari bintang satu hingga bintang lima, yang mencerminkan tingkat kemewahan, fasilitas, dan kualitas

layanan yang ditawarkan. Hotel bintang lima, seperti The Ritz-Carlton, berada di puncak klasifikasi ini, dikenal dengan standar pelayanan yang personal dan sangat tinggi, fasilitas mewah, lokasi premium, serta perhatian yang mendalam terhadap detail untuk memenuhi ekspektasi tamu yang sangat tinggi (The Ritz-Carlton, n.d.).

The Ritz-Carlton Hotel Company memiliki akar sejarah yang kaya, dimulai dengan visi seorang tokoh perhotelan legendaris, César Ritz. Meskipun Ritz sendiri meninggal dunia sebelum realisasi penuh visinya, namanya kemudian diabadikan oleh para mitranya dalam pendirian hotel-hotel mewah dengan standar pelayanan dan kemewahan yang tinggi. Hotel Ritz pertama kali dibuka di Paris pada tahun 1898 dan dengan cepat meraih reputasi sebagai simbol kemewahan dan pelayanan prima (The Ritz-Carlton, n.d.a).

Setelah mengalami berbagai perkembangan dan kepemilikan, merek The Ritz-Carlton yang dikenal saat ini mulai terbentuk pada tahun 1983 ketika The Ritz-Carlton Hotel Company, L.L.C. didirikan. Sejak saat itu, perusahaan ini telah berkembang menjadi salah satu jaringan hotel mewah terkemuka di dunia, yang dikenal dengan filosofi pelayanan "Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen" dan komitmen yang kuat terhadap kualitas serta pengalaman tamu yang tak terlupakan (The Ritz-Carlton, n.d.b).

Saat ini, The Ritz-Carlton mengoperasikan lebih dari 100 properti hotel dan resort mewah di berbagai kota besar dan destinasi wisata eksklusif di seluruh dunia (Marriott International, 2024). Setiap properti Ritz-Carlton mempertahankan standar tinggi merek dalam hal akomodasi, fasilitas, dan terutama layanan yang dipersonalisasi. Kehadiran The Ritz-Carlton di kawasan bisnis Mega Kuningan, Jakarta, menunjukkan komitmen merek untuk hadir di lokasi-lokasi strategis yang penting bagi perjalanan bisnis dan wisata mewah di Indonesia.

Penulis memilih divisi Finance/Accounting, khususnya bagian Account Receivable (AR), sebagai fokus magang. Divisi ini memiliki peran penting dalam pengelolaan keuangan hotel, terutama dalam memastikan kelancaran arus kas melalui penagihan piutang. Dengan magang di divisi ini, penulis berharap dapat memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses AR, serta kontribusinya dalam mendukung efisiensi operasional hotel.

Selama periode magang dari 9 Januari hingga 11 Juli 2025, penulis berkesempatan untuk terlibat langsung dalam berbagai tugas dan tanggung jawab di divisi AR. Pengalaman ini memberikan wawasan berharga mengenai praktik terbaik dalam manajemen piutang, serta tantangan yang dihadapi dalam industri perhotelan yang kompetitif.

Laporan magang ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan program MBKM, serta sebagai sarana untuk mendokumentasikan pengalaman dan pembelajaran yang diperoleh selama magang di The Ritz-Carlton Mega Kuningan Jakarta. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kontribusi penulis dalam mendukung operasional divisi AR, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan proses AR di masa depan.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Program magang di The Ritz-Carlton Mega Kuningan Jakarta ini dirancang untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa dalam lingkungan industri perhotelan yang profesional dan berkelas. Melalui magang ini, mahasiswa diharapkan dapat menerapkan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja di divisi Finance/Accounting, khususnya dalam proses Account Receivable (AR).

Selama periode kerja magang, penulis memiliki beberapa tujuan utama yang ingin dicapai, yaitu:

1. **Mengaplikasikan Pengetahuan Teoretis ke dalam Praktik Kerja:**
Menerapkan konsep-konsep akuntansi dan keuangan yang telah dipelajari di bangku perkuliahan ke dalam situasi kerja nyata, sehingga memperkuat pemahaman teoritis melalui pengalaman praktis.
2. **Mengembangkan Keterampilan Teknis yang Relevan:** Meningkatkan kemampuan dalam menggunakan sistem informasi keuangan (khususnya sistem "Opera"), mengolah data menggunakan *spreadsheet* (seperti Microsoft Excel), serta mengembangkan ketelitian dan kecepatan dalam pemrosesan data transaksi.
3. **Meningkatkan Keterampilan Interpersonal dan Profesional:**
Mengembangkan kemampuan berkomunikasi dan berkoordinasi dengan berbagai pihak dalam lingkungan kerja yang profesional, serta memahami etika kerja dan budaya perusahaan di industri perhotelan.

4. **Mendapatkan Pengalaman Kerja di Lingkungan Industri Perhotelan Bertaraf Internasional:** Memperoleh wawasan mengenai dinamika dan standar operasional di hotel bintang lima seperti Ritz-Carlton, serta memahami pentingnya pelayanan prima dalam setiap aspek bisnis.
5. **Berkontribusi pada Operasional Devisi *Account Receivable*:** Memberikan kontribusi yang positif dalam membantu kelancaran tugas-tugas harian Devisi AR, sehingga dapat meringankan beban kerja tim dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan.
6. **Memahami Proses Bisnis Departemen Finance, Khususnya Devisi *Account Receivable*:** Mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai alur kerja, prosedur operasional, dan sistem yang digunakan dalam pengelolaan piutang usaha, khususnya yang berkaitan dengan transaksi kartu kredit di industri perhotelan.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang di The Ritz-Carlton Mega Kuningan Jakarta berlangsung selama enam bulan, terhitung sejak 9 Januari 2025 hingga 11 Juli 2025. Selama periode tersebut, penempatan dilakukan di divisi Finance/Accounting dengan fokus pada bagian Account Receivable (AR). Prosedur pelaksanaan magang mengikuti kerangka kerja yang ditetapkan oleh institusi pendidikan dan perusahaan. Diawali dengan orientasi dan pengenalan pada 9 Januari 2025 di ballroom "Mutiara", peserta magang diperkenalkan pada misi dan visi perusahaan, standar pelayanan tamu, prinsip operasional, serta ekspektasi kinerja. Penekanan diberikan pada pemahaman credo dan motto perusahaan, yang mencerminkan komitmen terhadap pelayanan prima. Selanjutnya, dilakukan pengenalan fasilitas hotel dan lokasi kantor. Penempatan di kantor Finance lantai 3 diiringi dengan bimbingan dari staf AR, Ibu Ratih Rahyu, di bawah supervisi Manajer AR, Bapak Wahyudi Mustopo. Tugas utama meliputi pengelolaan tagihan kartu kredit, pencatatan batch di lembar L102, audit di sistem "Opera", dan alokasi pembayaran. Tanggung jawab harian mencakup pengelolaan worksheet dari outlet, pencocokan tagihan dan struk EDC, serta pemrosesan pembayaran di sistem. Tugas tambahan meliputi input data ke sistem eksternal, pengiriman surat tagihan, pembuatan laporan rekonsiliasi, dan pengelolaan refund. Jam kerja mengikuti ketentuan perusahaan, dengan fleksibilitas yang tinggi sesuai dengan beban kerja. Tantangan utama mencakup

penyesuaian terhadap volume pekerjaan yang tinggi dan komitmen kerja di hari libur nasional.

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan

Tanggal Pelaksanaan	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan
26 November 2024	Wawancara	Wawancara dengan User dan HRD
6 Januari 2025	Background check & pengumpulan dokumen	Pengumpulan berkas-berkas yang diperlukan untuk proses magang dan pelaksanaan <i>background check</i> .
9 Januari 2025	Orientasi dan Pengenalan	Mengikuti program orientasi perusahaan di ballroom "Mutiara," termasuk penjelasan misi, visi, nilai perusahaan, cara menangani tamu, credo ("We are ladies and gentlemen serving ladies and gentlemen"), motto, pengenalan fasilitas hotel (restoran, bar, spa, ballroom, jenis kamar), dan tur lokasi kantor.
10 Januari 2025	Handover pekerjaan yang akan saya lakukan selama magang	Proses serah terima tugas dan pengenalan lebih lanjut dengan tim dan sistem di Devisi <i>Account Receivable</i> (AR).
13 Januari - 11 Juli 2025	Pelaksanaan kerja magang di perusahaan	pelaksanaan tugas dan tanggung jawab di Devisi <i>Account Receivable</i> (AR)

2. (Sumber olahan peneliti, 2025)