

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1. Tentang Perusahaan

PT Solitaire Hotel Indonesia atau yang dikenal juga sebagai JHL Solitaire Gading Serpong adalah salah satu hotel bintang lima di bawah naungan JHL Collection Hospitality Management yang merupakan *sub-holding company* dari PT Kontek Aja atau yang bisa disebut juga dengan JHL Group. Akronim JHL diperoleh dari nama asli pendiri JHL Group yaitu Jerry Hermawan Lo. JHL Group didirikan pada tahun 2008 dan memiliki kantor pusat yang beralamat di Jalan Gading Serpong Boulevard Barat Blok S No. 8, Kabupaten Tangerang, Banten. Perusahaan ini merupakan *holding company* yang memiliki beberapa anak perusahaan di industri-industri yang cukup beragam yakni *hospitality management, distribution, media, furniture, wellness, lifestyle*, hingga *automotive*. Saat ini, JHL Group dipimpin oleh Venny Fransiska Hermawan yang merupakan anak ke-2 dari Jerry Hermawan Lo.



Gambar 2.1. Logo JHL Group

Sumber: [www.jhlgroup.co.id](http://www.jhlgroup.co.id)

JHL Collection Hospitality Management menaungi beberapa hotel dan resort yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia dan Kamboja. Terdapat dua hotel bintang lima yang beroperasi di bawah JHL Collection, yakni JHL Solitaire Gading Serpong dan Arjuna Hotel & Casino yang berlokasi di Sihanoukville,

Kamboja. JHL Collection juga mengelola dua hotel bintang empat yakni Episode Gading Serpong dan Episode Kuta Bali. Selain itu, JHL Collection juga memiliki satu service residence yang berlokasi di Tangerang dengan nama Herloom Hotel & Residence. Lebih dari itu, terdapat dua resort yang juga dikelola oleh JHL Collection yakni JSI Resort Megamendung di Bogor, Jawa Barat dan Noema Resort Pererenan di Bali.



Gambar 2.2. JHL Solitaire Gading Serpong

Sumber: [www.muri.org](http://www.muri.org)

PT Solitaire Hotel Indonesia atau JHL Solitaire Gading Serpong diresmikan pada tahun 2018 dan menjadi hotel bintang 5 pertama yang didirikan di area Tangerang, Banten. Hotel ini berdiri pada lokasi yang strategis, cukup dekat dengan Bandara Internasional Soekarno-Hatta, dikelilingi oleh pusat perbelanjaan, layanan kesehatan, dan area bisnis, sehingga memberikan kemudahan akses bagi tamu yang hendak berkunjung. JHL Solitaire Gading Serpong memiliki 141 kamar yang terdiri dari beberapa tipe yakni Premier Room, Handicap Accessible Room, Executive Club Room, Junior Suite Room, Executive Suite Room, Solitaire Signature Suite, dan Chairman Suite. Setiap kamar menawarkan berbagai fasilitas yang disesuaikan dengan kebutuhan tamu untuk memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan dengan kenyamanan terbaik. Beberapa *room facilities* yang dapat dinikmati oleh tamu di antaranya koneksi internet berkecepatan tinggi, air conditioning controller, minibar, chiller,

in-room safety box, serta berbagai peralatan rumah tangga dan perawatan diri yang tergolong lengkap. Tamu juga bisa memesan *request items* seperti *extra bed*, *laundry service*, *hollywood set-up*, *adaptor*, *praying mat & dress*, *baby cot*, hingga *pillow menu* dengan berbagai pilihan yakni latex foam, memory foam, non-allergic, dan buckwheat hull.



Gambar 2.3. Logo JHL Solitaire Gading Serpong

Sumber: [www.vectorez.biz.id](http://www.vectorez.biz.id)

Untuk memberikan pengalaman yang lebih imersif, JHL Solitaire Gading Serpong juga menawarkan beberapa fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh setiap tamu yang berkunjung yakni kolam renang, *gym* (The Workout), Spa & Wellness (Acqua), Kids' Spa (Acquaree), dan Salon (Le Mere Glam). Selain itu, JHL Solitaire Gading Serpong juga memiliki enam outlet Food and Beverage dengan tema yang bervariasi. Enam outlet F&B tersebut yakni Mangan, Al Gusto, Castro, Royal 8, Empress, dan Le Bleu.

UIN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



Gambar 2.4. Royal Eight Chinese Dining

Sumber: [jhlgroup.co.id](http://jhlgroup.co.id)

Mangan merupakan All-Day Dining Restaurant yang menawarkan sarapan, makan siang, makan malam, dan hidangan penutup dengan waktu operasional dari pukul 6 pagi hingga 10 malam. Restoran ini terletak di lantai dua dan memiliki ambians modern serta desain yang *clean*. Al Gusto adalah restoran dan bar yang menawarkan pengalaman bersantap yang menarik dengan menu masakan dan minuman khas Italia. Menu yang paling *iconic* dari restoran ini adalah daging sapi *dry-aged* dan berbagai pilihan *signature cocktail*. Castro Lounge & Cigar Bar menawarkan menu *cocktail* yang bervariasi, cerutu dan pilihan makanan *à la carte* dengan cita rasa *sweet and savory*. Lounge ini berlokasi di lantai Mezzanine, dimana terdapat barista yang siap menyajikan menu *specialty coffee*, ditemani dengan pilihan roti panggang segar hingga *dessert*. Royal 8 merupakan *chinese restaurant* yang terletak di lantai lima dengan konsep semi fine-dining. Restoran ini seringkali dipilih menjadi *venue* untuk acara-acara khusus seperti *sangjit*, *birthday dinner*, *wedding*, dan sebagainya. Empress Bar menyajikan tema "China Bar" di area *outdoor* lantai lima JHL Solitaire di Gading Serpong. Bar ini menawarkan minuman beralkohol, koleksi anggur yang bervariasi dan koktail istimewa (*apothecary*) dengan resep rahasia

yang tidak ditemukan di bar lain. Pengunjung juga dapat menyaksikan pertunjukan langsung dari DJ dan band populer yang memberikan pengalaman tak terlupakan. Le Bléu Cafe des Fleurs yang berlokasi di Ground Floor adalah sebuah *tea house* elegan dimana para tamu dapat menyantap makanan ringan, teh, dan kopi. Kafe ini didekorasi secara estetik dan menawarkan suasana yang menenangkan untuk melepas penat.

## 2.2. Visi Misi Perusahaan

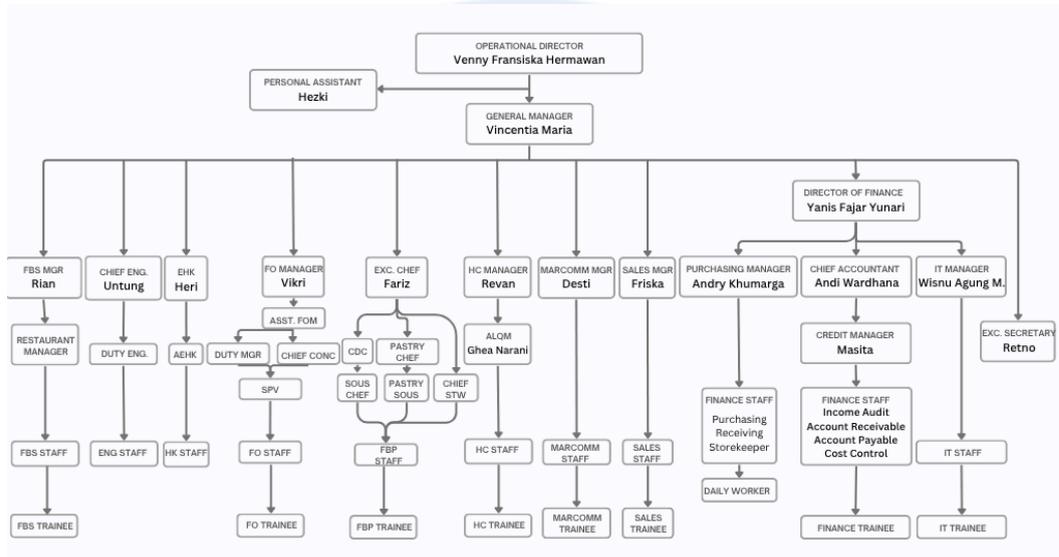
JHL Group meyakini 5 elemen penting sebagai *company value* yang dikenal dengan sebutan “Panca Krida” yaitu kesempatan, kerja keras, kerja cerdas, kerja tuntas, dan loyalitas. Kelima nilai tersebut dicetuskan oleh pendiri JHL Group yakni Jerry Hermawan Lo. Beliau meyakini bahwa lima *value* tersebut merupakan kunci keberhasilan yang perlu diketahui dan diimplementasikan oleh setiap pemangku kepentingan dalam perusahaan yang dipimpinnya.

Visi yang dimiliki oleh Hotel JHL Solitaire Gading Serpong adalah “To light the way in hospitality by establishing a legacy of excellence, and proudly rooted in Indonesian culture while embracing global standards and reach”. Jika diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia, visi perusahaan adalah “Untuk menjadi terang dalam dunia perhotelan dengan membangun warisan keunggulan, dan dengan bangga berakar pada budaya Indonesia sambil berpegang pada standar dan jangkauan global”. Pernyataan “to light the way in hospitality” menunjukkan aspirasi JHL Solitaire Gading Serpong untuk memimpin dan membawa inovasi di industri perhotelan. Hal ini sejalan dengan komitmen hotel untuk mempertahankan standar yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada tamu. “Establishing a legacy of excellence” menekankan harapan JHL Solitaire Gading Serpong untuk membangun reputasi baik yang akan bertahan lama. “Proudly rooted in Indonesian culture” menunjukkan rasa bangga terhadap identitas dan warisan budaya Indonesia yang direpresentasikan juga melalui unsur-unsur etnik dalam pemberian nama restoran, seragam karyawan, desain interior hotel, dan sebagainya. “While embracing global standards and reach” menyiratkan bahwa

JHL Solitaire Gading Serpong juga ingin mencapai standar internasional dan menjangkau tamu dari berbagai belahan dunia.

Perusahaan memiliki misi “To ethically and sustainably operate a diverse portfolio of hotels, employing and developing a skilled workforce, while embracing technological advancements and fostering a culture of innovation to enhance the guest experience.” Dalam Bahasa Indonesia, misi perusahaan adalah “Untuk mengelola beragam portofolio hotel secara etis dan berkelanjutan, mempekerjakan dan mengembangkan tenaga kerja terampil, sambil merangkul kemajuan teknologi dan menumbuhkan budaya inovasi untuk meningkatkan pengalaman tamu.” Frasa "To ethically and sustainably operate a diverse portfolio of hotels" menunjukkan komitmen perusahaan terhadap praktik bisnis yang etis dan berkelanjutan dimana seluruh aktivitas bisnis dilakukan dengan penuh tanggung jawab kepada lingkungan dan masyarakat. “Employing and developing a skilled workforce” mengisyaratkan bahwa JHL Solitaire Gading Serpong mengakui sumber daya manusia yang kompeten sebagai aset yang penting bagi perusahaan. “Embracing technological advancements" menunjukkan bahwa perusahaan bersikap terbuka terhadap teknologi dan inovasi sebagai sarana meningkatkan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada tamu. "Fostering a culture of innovation to enhance the guest experience" menekankan bahwa inovasi merupakan faktor kunci yang diperlukan untuk meningkatkan pengalaman tamu dalam menggunakan jasa yang ditawarkan perusahaan.

## 2.3. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.5. Struktur Organisasi JHL Solitaire Gading Serpong

Diagram di atas merupakan struktur organisasi dari PT Solitaire Hotel Indonesia. Berikut ini analisis mengenai tugas serta tanggung jawab dari masing-masing departemen:

### 2.3.1. Operational Director

Operational Director JHL Solitaire Gading Serpong, Ibu Venny Fransiska Hermawan, yang juga menjabat sebagai Chief Executive Officer pada PT Kontek Aja, bertanggung jawab untuk memegang kendali penuh atas seluruh proses operasional hotel. Beliau berperan dalam pengambilan keputusan strategis, perencanaan dan pengembangan bisnis hotel secara menyeluruh, dan menjaga efisiensi serta efektivitas dari kegiatan operasional di setiap departemen.

Dalam kaitannya dengan pekerjaan yang ditangani oleh penulis di departemen Finance & Accounting, khususnya bagian Account Payable, Operational Director memiliki tanggung jawab untuk memberikan *approval* atau persetujuan pada seluruh pembayaran yang harus diselesaikan oleh perusahaan kepada pihak *supplier*.

### 2.3.2. Personal Assistant

Personal Assistant bertugas untuk membantu Operational Director dalam pekerjaan harian yang bersifat administratif. Dalam praktiknya, Personal Assistant juga mewakili Operational Director untuk berkomunikasi dengan berbagai pihak. Untuk memperoleh *approval* pembayaran berupa *e-sign* dari Operational Director, Account Payable Officer mengirimkan hasil *scan* seluruh Bank Payment Voucher (BPV) yang perlu diproses ke Personal Assistant Operational Director. Penulis beberapa kali diminta untuk menyiapkan dokumen BPV yang hendak dikirimkan ke Personal Assistant. Setelah diberi *e-sign* di setiap halaman, dokumen tersebut nantinya akan dikirimkan kembali ke Account Payable Officer sehingga pembayaran dapat diproses lebih lanjut ke tahapan *maker*, yakni menginput nomor rekening tujuan serta nominal transaksi pada *website* KlikBCA. Jika proses *maker* sudah selesai, Account Payable Officer akan menginformasikan kepada Personal Assistant dari Operational Director sehingga transaksi dapat diotorisasi.

### 2.3.3. General Manager

General Manager di JHL Solitaire Gading Serpong memegang tanggung jawab atas kegiatan operasional hotel sehari-hari dan memastikan kelancaran seluruh aktivitas bisnis yang terjadi di setiap departemen. General Manager juga berperan dalam mengawasi kinerja karyawan serta memberi arahan. Di JHL Solitaire Gading Serpong, setiap pagi diadakan *morning briefing* dimana para Head of Department melaporkan *progress* pekerjaan di departemen masing-masing.

Setiap pembayaran yang akan diselesaikan oleh bagian Account Payable Officer juga harus memperoleh *approval* dari General Manager sebelum diajukan ke Operational Director. Seluruh Bank Payment Voucher harus mendapatkan tanda tangan basah dari General Manager agar dapat diproses lebih lanjut.

### 2.3.4. Executive Secretary

Tugas dari Executive Secretary adalah membantu General Manager dalam menangani pekerjaan-pekerjaan administratif serta menjadi penghubung antara General Manager dengan pihak internal maupun eksternal perusahaan yang

hendak berkoordinasi. Ketika akan meminta *approval* pembayaran kepada General Manager, Account Payable Officer menitipkan dokumen Bank Payment Voucher kepada Executive Secretary untuk disampaikan kepada General Manager.

#### 2.3.5. Departemen Finance & Accounting

Departemen Finance & Accounting memiliki tanggung jawab untuk mengelola keuangan hotel yang meliputi pendapatan, pengeluaran, penetapan anggaran, serta penyusunan laporan keuangan. Dalam pelaksanaannya, departemen Finance & Accounting juga perlu memastikan kepatuhan perusahaan maupun supplier atau vendor terhadap peraturan keuangan yang berlaku.

Secara keseluruhan, alur pembayaran yang berlangsung di departemen Finance & Accounting adalah sebagai berikut:

- Tamu datang untuk menginap atau berkunjung ke outlet-outlet Food & Beverage, Spa, atau Gym.
- Segala bentuk pendapatan, baik yang diterima secara *cash*, QRIS, maupun kartu akan diperiksa oleh bagian Income Audit, Account Receivable, dan General Cashier.
- Divisi Purchasing menerima Purchase Request dari departemen lainnya seperti Housekeeping atau Sales maupun outlet-outlet yang ada. Purchase Request berisi daftar barang-barang yang diperlukan oleh departemen maupun outlet untuk kegiatan operasional hotel.
- Divisi Purchasing menghubungi supplier untuk memesan produk sesuai kebutuhan lalu merilis Purchase Order.
- Barang-barang yang telah dipesan kemudian diterima oleh bagian Receiving untuk melalui proses pemeriksaan. Bagian Receiving harus memastikan bahwa kualitas, kuantitas, maupun harga produk telah sesuai dengan yang tertera di Purchase Order.
- Jika spesifikasi barang yang datang telah sesuai dengan Purchase Order, bagian Receiving merilis Receiving Record. Jika barang yang datang kualitasnya tidak sesuai dengan standar, bagian Receiving akan mengembalikan barang tersebut kepada pihak *supplier*. Jika terdapat

selisih harga maupun kuantitas pada barang yang datang, bagian Receiving akan berkoordinasi dengan pihak *supplier* untuk menentukan harga yang sesuai dan meminta revisi pada faktur yang akan ditagihkan. Receiving Record kemudian akan diserahkan kepada Cost Control untuk diperiksa.

- Pihak *supplier* mengikuti prosedur tukar faktur yang dilayani oleh General Cashier Officer setiap minggu di hari Selasa. Pada tahap ini, pihak *supplier* menyerahkan kuitansi, faktur penjualan asli, surat jalan asli, salinan Purchase Order, dan faktur pajak kepada pihak perusahaan agar pembayaran dapat diproses. General Cashier memastikan kesesuaian penulisan nama perusahaan yang tertera pada kuitansi dan faktur, menghitung ulang faktur-faktur yang ditagihkan untuk memastikan nominalnya sesuai dengan yang ada pada kuitansi, membuat form tukar faktur, dan menyusun rekap tukar faktur. Form tukar faktur yang asli akan diserahkan kepada pihak *supplier*, sementara salinannya akan dilampirkan bersama kuitansi dan faktur-faktur yang diterima. Tempo pembayaran adalah 30 hari setelah proses tukar faktur.
- Account Payable Officer mengambil faktur-faktur yang sudah diterima oleh General Cashier Officer untuk diproses lebih lanjut. Penulis sebagai asisten dari Account Payable Officer secara rutin mengambil faktur-faktur tersebut dalam waktu satu minggu setelah proses tukar faktur.
- Account Payable Officer memproses faktur-faktur yang telah diterima untuk dilunasi sesuai tempo yang disepakati. Penulis bertugas untuk melampirkan dokumen Receiving Record, salinan faktur penjualan, salinan surat jalan, dan Purchase Order pada kuitansi, faktur asli, dan dokumen lainnya yang diterima dari pihak *supplier*. Jika nominal yang tertera pada Receiving Record telah sama dengan faktur penjualan, maka dokumen-dokumen tersebut dapat diteruskan ke proses pembuatan Bank Payment Voucher. Namun, jika terdapat selisih antara dokumen Receiving Record dengan faktur, penulis akan menginformasikannya kepada Account Payable Officer untuk ditindaklanjuti. Penulis dapat berkoordinasi dengan

bagian Cost Control, Purchasing, Receiving, dan *supplier* untuk menangani faktur-faktur yang bermasalah.

- Faktur-faktur yang telah dilengkapi dengan Receiving Record dan dokumen lainnya akan diteruskan ke proses pembuatan Bank Payment Voucher. Terdapat beberapa informasi penting yang tertera pada Bank Payment Voucher yakni daftar nomor Receiving Record yang mewakili barang-barang yang dibeli oleh perusahaan, nominal tagihan yang harus dibayarkan kepada pihak *supplier* sesuai kuitansi, nomor rekening *supplier*, serta tanda tangan Account Payable Officer, Chief Accountant, Director of Finance, General Manager, dan Operational Director yang menandakan *approval* atau persetujuan dari pihak-pihak tersebut atas transaksi yang akan dilakukan.
- Seluruh Bank Payment Voucher yang telah selesai dibuat akan diajukan hingga kepada Operational Director.
- Setelah mendapat *approval*, Account Payable Officer memasukkan data transaksi pada website internet banking KlikBCA. Jika seluruh data sudah dimasukkan, Account Payable Officer akan memberi informasi kepada Personal Assistant dari Operational Director agar transaksi dapat segera diotorisasi.
- Setelah proses pembayaran selesai, Account Payable Officer akan menyimpan bukti transfer. Bukti transfer harus disimpan dengan rapi agar dapat segera dikirimkan kepada pihak *supplier* apabila mereka menanyakan status pembayaran di kemudian hari.
- Account Payable juga bertanggung jawab dalam pembayaran serta pelaporan pajak. Faktur pajak yang diterima oleh perusahaan akan dilaporkan kepada staf perpajakan dengan cara mengirimkan dokumen pdf berisi hasil scan dari faktur-faktur tersebut.

Seluruh aktivitas yang dielaborasi di atas merupakan bentuk realisasi dari teori Akuntansi Utang Usaha (Accounts Payable) yang menjelaskan bagaimana sebuah perusahaan mengidentifikasi serta membuat pencatatan untuk setiap

transaksi ekonomi yang dilakukannya untuk tiga tujuan utama yakni tujuan operasional, tujuan pemantauan, dan tujuan pelaporan. Tujuan operasional dari kegiatan yang dilakukan oleh bagian Accounts Payable di sebuah perusahaan adalah memperoleh informasi yang berguna untuk menyelesaikan setiap transaksi. Tujuan pemantauan yang dimaksud adalah memastikan bahwa setiap transaksi sesuai dengan kesepakatan antara perusahaan dan pemasok. Sementara itu, tujuan pelaporan yang dimaksud adalah menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan oleh pihak internal maupun eksternal perusahaan (Sedevich-Fons, L., 2020).

#### 2.3.6. Information & Technology (IT)

Di JHL Solitaire Gading Serpong, departemen Information & Technology (IT) masih bergabung dengan departemen Finance & Accounting di bawah kepemimpinan Director of Finance. Departemen ini memiliki tugas untuk mengoperasikan serta memelihara infrastruktur IT yang ada di hotel. Salah satu pekerjaan utama yang dilakukan oleh departemen IT adalah memberikan dukungan teknis kepada seluruh staf hotel yang mengalami masalah IT, baik yang berhubungan dengan *software* Power Pro Hotel Operations maupun *hardware* seperti PC, *printer*, *scanner*, dan sebagainya.

#### 2.3.7. Sales & Marketing

Tanggung jawab utama dari departemen Sales & Marketing adalah mempromosikan hotel serta menarik pelanggan, baik yang bersifat *leisure* maupun *corporate*. Divisi Sales secara rutin melakukan aktivitas *sales call*. *Sales call* dapat didefinisikan sebagai kesempatan untuk terhubung dengan prospek atau calon pelanggan potensial, memahami kebutuhan dan tantangan yang mereka hadapi, serta menawarkan solusi untuk membantu mereka memenuhi kebutuhan tersebut dan mencapai target yang mereka tetapkan (Shende, 2024). Divisi tersebut juga seringkali memberikan *special treatment* untuk pelanggan setia hotel dalam rangka menjaga hubungan jangka panjang. *Special treatment* yang diberikan dapat berupa pemberian cake ulang tahun, voucher, pembebasan biaya

menginap, dan sebagainya. Di sisi lain, divisi Marketing bertugas menyusun strategi promosi melalui pembuatan konten, pengadaan program-program khusus di hari raya, pemberian potongan harga untuk event tertentu, dan sebagainya.

#### 2.3.8. Food & Beverage

Di JHL Solitaire Gading Serpong, departemen Food & Beverage dibagi menjadi F&B Product dan F&B Service. Divisi F&B Product bertugas mempersiapkan hidangan yang dipesan oleh tamu, menyusun menu, serta memastikan kualitas dari setiap makanan dan minuman yang dibuat, sedangkan divisi F&B Service bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan seperti menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, dan mengelola kasir.

#### 2.3.9. Front Office

Departemen Front Office memiliki tugas untuk menerima kedatangan tamu serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu maupun departemen lainnya. Beberapa aktivitas yang dilakukan oleh departemen Front Office di antaranya menangani proses check-in dan check-out tamu, mengelola reservasi kamar, mempersiapkan laporan pendapatan dari tamu yang menginap untuk departemen Finance & Accounting, dan menerima serta menindaklanjuti keluhan dari tamu.

#### 2.3.10. Housekeeping

Departemen Housekeeping bertanggung jawab dalam memelihara kebersihan dan kerapian kamar serta area umum lainnya yang ada di hotel. Dalam pelaksanaannya, beberapa aktivitas yang dilakukan oleh departemen Housekeeping adalah membersihkan kamar dan area umum, baik yang digunakan oleh tamu maupun karyawan hotel, memastikan ketersediaan seluruh perlengkapan kamar, dan menangani permintaan *room service*.

#### 2.3.11. Engineering

Tugas dari departemen Engineering adalah memelihara serta memperbaiki fasilitas dan peralatan hotel. Departemen Engineering secara rutin melakukan pemeliharaan terhadap fasilitas hotel seperti *lift*, *air conditioner*, rangkaian listrik, dan sebagainya. Selain itu, departemen ini juga menangani masalah-masalah teknis seperti kebocoran AC, mati lampu, kebocoran pipa, dan kendala lainnya. Namun demikian, ada beberapa pekerjaan serupa yang ditangani oleh vendor eksternal, misalnya perbaikan lampu façade yang membutuhkan peralatan dan tim khusus.

#### 2.3.12. Human Capital

Secara umum, tanggung jawab dari departemen Human Capital adalah mengelola sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk seluruh kegiatan operasional hotel. Departemen ini merekrut, memberikan pelatihan, dan mendukung jenjang karir karyawan. Selain itu, departemen Human Capital juga mengelola administrasi kepegawaian, mengatasi masalah yang terjadi di kalangan karyawan, serta merancang program-program yang berguna untuk menjaga solidaritas serta loyalitas karyawan.

