



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 Singkat Perusahaan

Mercure merupakan hotel yang tergabung dalam grup *Accor*, yaitu perusahaan yang menaungi sekumpulan hotel yang sudah diakui oleh seluruh dunia mengenai kualitas pelayanan mereka. Accor adalah perusahaan yang didirikan pada tahun 1967 di Paris, Perancis. Dua tokoh penting pendiri Accor, yaitu Paul Dubrule dan Gerard Pelisson. Secara keseluruhan, Accor berada di 92 negara di mana memiliki 3.600 hotel, 470.000 kamar dan memiliki 160.000 karyawan. Beberapa nama hotel yang berada di bawah naungan Accor adalah Mercure, Grand Mercure, Ibis, Ibis styles, Ibis budget, Novotel, Luxury, Adagio, Pullman, Formule 1, Suite Novotel, All season, Sofitel, St. Ermins, The Sebel dan Hotel F1.

Gambar 2.1. *Mercure Hotel*



Hotel Mercure merupakan hotel yang tergabung dalam grup Accor dan salah satu *brand* hotel yang dijalankan oleh perusahaan multinasional Perancis. Mercure memiliki cabang dengan nama Grand Mercure yang merupakan *five star hotel*. Mercure Alam Sutera pertama kali dibuka pada tanggal 1 November 2013 yang terletak di Jalan Alam Sutera Boulevard Kav. 23, Serpong, Tangerang Selatan dengan kode pos 15325 yang berada di kawasan yang strategis yaitu di antara *Mall Living World* dan *Omni International Hospital*, serta berada tepat di depan *Flavor Bliss*. Hotel Mercure Alam Sutera menyediakan fasilitas yang terdiri dari 171 kamar, 3 *meeting rooms*, 2 *Grand ballroom*, *fitness center*, *swimming pool*, *bar and restaurant*

Visi Hotel Mercure adalah menciptakan layanan, *personality*, kesenangan, dan keabsahan tanpa menghilangkan kualitas yang tinggi serta menjadi hotel *branded* skala menengah yang menjamin kualitas melalui standarisasi, sementara hotel lokal independen menawarkan keragaman. Namun, dalam dunia yang semakin mengglobal, klien saat ini menginginkan sesuatu yang berbeda (unik) dari yang lain tanpa mengurangi kualitas.

Misi yang dijalankan oleh Mercure adalah memenuhi harapan tamu melalui adanya *extraordinary asset*. Ini adalah satu-satunya hotel ternama berskala menengah yang menggabungkan kekuatan jaringan internasional, menawarkan dan meyakinkan standar kualitas yang sama, dengan pengalaman dari hotel berbeda, yang berakar pada komunitas lokal mereka. Dengan aset utama, kita dapat membuat Mercure lebih kuat, konsisten, dan

menjadi *brand* yang sangat menarik. Hotel Mercure juga memberikan inspirasi dan pengalaman yang memuaskan yang dijamin oleh antusias pengusaha hotel dan dengan komitmen kualitas tingkat tinggi Mercure di seluruh dunia.

Mercure mempunyai ambisi yaitu menjadi “*Glocal*” yang merupakan strategi untuk mengatur Mercure terpisah dari para pesaingnya, strategi sesuai dengan apa yang konsumen, mitra dan tim inginkan. Menjadi otentik menarik dan penuh perhatian bagi para pemangku kepentingan akan mendorong rekomendasi *brand* dan meningkatkan indikator kinerja di mana pihak hotel ingin diakui. Ambisi Mercure adalah menjadi “*Glocal*” *brand* skala menengah yang paling direkomendasikan oleh pelanggan, *partner*, dan tim; serta menjadi *brand* yang kuat dalam hal perkembangan dan profitabilitas.

2.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi Hotel Mercure Alam Sutera yaitu dipimpin oleh *General Manager* yang menaungi dan mengontrol beberapa divisi di bawahnya, yaitu *Executive Secretary*, *Executive Assistant Manager*, *Executive Chef*, *FB Manager*, *DO Sales Manager*, *Human Resources Manager*, dan *Financial Controller*.

Executive Secretary merupakan sekretaris *General Manager* yang membantu berbagai keperluan *GM*. *Executive Assistant Manager (EAM)* berlaku sebagai atasan dari *Front Office Manager (FOM)*, *Chief Engineering*,

dan *Housekeeping Manager* serta berwenang untuk mengelola segala hal yang berkaitan dengan tiga bagian tersebut. *Executive Chef* memiliki wewenang dan tugas untuk mengatur seluruh kegiatan yang ada di *kitchen*. Sedangkan, *Food and Beverages Manager (FB Manager)* berperan untuk mengatur aktivitas dalam *banquet*, restoran, dan bar. Kemudian, *Director Of Sales (DOS)* memiliki wewenang untuk mengelola aktivitas penjualan hotel melalui reservasi kamar maupun *banquet*. *Human Resource Manager (HRM)* berperan untuk mengelola *training* dan para pekerja. Kemudian, *Financial Controller* berperan sebagai atasan dan pengawas seluruh bagian yang terlibat dalam berbagai kegiatan akuntansi hotel. Selain itu terdapat *Assistant IT Manager* yang bertugas untuk mengelola sistem yang digunakan untuk memudahkan kelancaran kegiatan operasional hotel.

Pada awal pelaksanaan kerja magang ditempatkan di bagian *finance*, yaitu mulai bekerja dari bagian *Income Audit* yang mengurus segala pendapatan hotel, *Account Payable* yang mengelola pembayaran kepada *supplier*, *Account Receivable* yang menerima pembayaran atas tagihan kepada tamu hotel, serta *General Cashier* yang memiliki tugas untuk mengelola pengeluaran dan pemasukan kas hotel. Selanjutnya, ditempatkan di *Receiving Office*, yaitu mulai bekerja di bagian *purchasing* yang mengurus berbagai kegiatan pembelian, *Receiving* yang mengelola penerimaan barang. *Cost Control* yang mengontrol biaya atas kegiatan pembelian dan penjualan hotel, serta di bagian *Store* yang mengurus keluar masuknya persediaan yang dimiliki hotel.

