Peran Sistem MICROS dalam Mendukung Efisiensi Kinerja Divisi Finance di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place

Achmad Fadli Ramdani
Program Studi D3 Perhotelan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
ramdanifadli253@gmail.com

***Abstrak* — perhotelan merupakan sektor yang sangat bergantung pada teknologi informasi untuk mendukung efisiensi operasionalnya. The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place, sebagai hotel bintang lima, menggunakan sistem Oracle MICROS sebagai Point of Sale (POS) yang terintegrasi dengan Opera Cloud Property Management System (PMS) dalam menunjang kinerja Divisi Finance, khususnya bagian Account Receivable. Penelitian ini bertujuan menggambarkan implementasi sistem MICROS dalam operasional Divisi Finance, menganalisis kontribusinya terhadap efisiensi kinerja, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi beserta solusi yang diterapkan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi langsung, wawancara dengan staf Divisi Finance, dan studi dokumentasi selama kegiatan magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem MICROS berkontribusi nyata dalam meningkatkan akurasi pencatatan transaksi, mempercepat rekonsiliasi city ledger, serta menyederhanakan pembuatan invoice dan laporan piutang untuk klien korporat. Kendala yang ditemukan antara lain gangguan jaringan, kesenjangan penguasaan sistem di antara staf, dan terbatasnya integrasi otomatis dengan Microsoft Excel. Solusi yang diterapkan meliputi penyediaan jaringan cadangan, pelatihan rutin, dan standardisasi template pelaporan. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan integrasi sistem yang lebih otomatis serta peningkatan program pelatihan staf secara berkesinambungan**

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang cukup signifikan dalam dunia industri perhotelan, khususnya dalam hal efisiensi operasional dan peningkatan kualitas layanan. Hotel-hotel berbintang kini semakin mengandalkan sistem teknologi yang terintegrasi untuk mengelola berbagai aspek operasionalnya, mulai dari manajemen reservasi, pencatatan transaksi, hingga pelaporan keuangan. Penggunaan teknologi yang tepat terbukti mampu meningkatkan produktivitas, mengurangi potensi kesalahan manusia, dan memperkuat daya saing hotel di tengah persaingan industri yang semakin ketat [1].

Salah satu sistem teknologi yang banyak digunakan di industri perhotelan adalah Oracle MICROS, sebuah sistem Point of Sale (POS) yang dirancang khusus untuk kebutuhan Food & Beverage (F&B) dan operasional hotel secara menyeluruh. Sistem ini tidak hanya berperan dalam mempercepat proses transaksi di outlet F&B, tetapi juga mengintegrasikan pencatatan penjualan, pengelolaan stok, dan laporan keuangan dalam satu platform digital yang terpusat. Integrasi ini memungkinkan data transaksi mengalir secara otomatis ke sistem manajemen properti (PMS), sehingga seluruh departemen dapat mengakses informasi yang akurat dan terkini kapan pun dibutuhkan [2][3].

The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place merupakan hotel bintang lima yang beroperasi di kawasan bisnis strategis Jakarta dan tergabung dalam jaringan internasional The Ritz-Carlton Hotel Company, L.L.C. Dalam operasional sehari-harinya, hotel ini mengandalkan sistem MICROS yang terintegrasi dengan Opera Cloud PMS untuk mendukung kinerja Divisi Finance, khususnya bagian Account Receivable yang bertugas mengelola piutang, menyusun invoice, dan melakukan rekonsiliasi city ledger. Meskipun sistem sudah berjalan, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa permasalahan yang perlu dikaji lebih lanjut, antara lain gangguan koneksi jaringan yang menghambat sinkronisasi data, kesenjangan penguasaan sistem antar staf, serta proses ekspor data ke Microsoft Excel yang masih dilakukan secara manual [3][7][8].

II. KAJIAN TEORI

Sistem Point of Sale (POS) merupakan sistem informasi yang memfasilitasi proses transaksi penjualan sekaligus pengelolaan data terkait seperti stok barang dan laporan penjualan secara terintegrasi dalam satu platform digital. Penerapan sistem POS terbukti mampu meningkatkan akurasi pencatatan, efisiensi pengelolaan usaha, dan keteraturan administrasi keuangan [2][5]. Oracle MICROS sebagai sistem POS yang dikembangkan khusus untuk industri F&B dan perhotelan memungkinkan hotel menggabungkan berbagai fungsi operasional—seperti manajemen reservasi, inventaris, dan keuangan—dalam satu ekosistem digital yang saling terhubung, sehingga koordinasi antar departemen menjadi lebih baik dan respons terhadap kebutuhan operasional menjadi lebih cepat [2][3].

Account receivable atau piutang usaha memegang peran yang sangat penting dalam operasional hotel berbintang. Fungsinya mencakup pencatatan seluruh transaksi kredit dari tamu maupun klien korporat, penagihan piutang, serta penerimaan pembayaran yang tepat waktu [11]. Pengelolaan piutang yang baik—termasuk pemantauan aged trial balance dan status penagihan secara berkala—sangat menentukan kelancaran arus kas dan kesehatan keuangan hotel secara keseluruhan [14]. Dalam konteks ini, sistem informasi akuntansi yang andal, relevan, dan mudah dipahami terbukti mampu mendukung pengambilan keputusan manajerial yang

lebih efisien, sekaligus meminimalisir risiko kesalahan yang dapat berdampak pada laporan keuangan hotel [4][6].

Selain Oracle MICROS dan Opera Cloud PMS, hotel bintang lima pada umumnya juga menggunakan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) berbasis SAP sebagai tulang punggung pencatatan akuntansi dan keuangan secara menyeluruh. SAP mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis hotel—mulai dari akuntansi keuangan (modul FI), pengendalian biaya per departemen (CO), manajemen pembelian dan persediaan (MM), hingga pengelolaan aset (AA)—dalam satu platform terpusat yang saling terhubung [15]. Dalam alur operasional hotel, transaksi yang terjadi melalui Oracle MICROS di outlet F&B maupun Front Office akan direkap pada proses night audit, kemudian dikirim secara otomatis ke sistem SAP untuk dicatat sebagai jurnal keuangan, memperbarui General Ledger (GL), Accounts Receivable (AR), dan menghasilkan laporan keuangan manajemen. Integrasi antara Oracle MICROS dan SAP ini menjadikan seluruh ekosistem teknologi hotel berjalan secara end-to-end, di mana data operasional harian langsung tercermin dalam laporan keuangan yang akurat dan real-time [15].

III. METODE

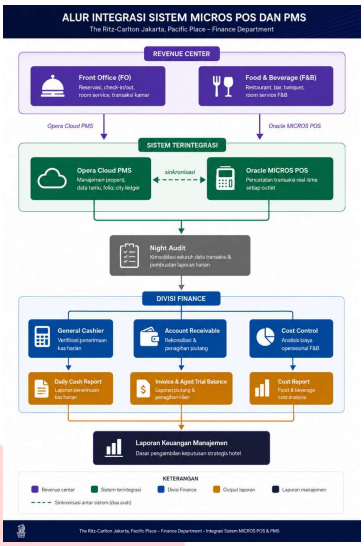
Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana sistem MICROS diimplementasikan, berperan, serta dihadapkan pada kendala dan solusi dalam operasional Divisi Finance The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: pertama, observasi langsung terhadap proses kerja harian di bagian Account Receivable; kedua, wawancara tidak terstruktur dengan staf Divisi Finance terkait penggunaan sistem MICROS dalam pekerjaan sehari-hari; dan ketiga, studi dokumentasi terhadap laporan-laporan yang dihasilkan oleh sistem MICROS dan Opera Cloud PMS selama periode magang penulis di hotel tersebut.

Data yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menjawab tiga rumusan masalah penelitian: implementasi sistem MICROS, perannya dalam mendukung efisiensi kinerja, serta kendala dan solusi yang ditemukan di lapangan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Sistem MICROS dalam Operasional Divisi Finance.

Sistem Oracle MICROS terpasang di seluruh terminal POS outlet Food & Beverage hotel, mencakup PASOLA Restaurant, Club Lounge, bar, banquet, dan room service. Setiap transaksi tercatat secara real-time dan tersinkronisasi langsung ke Opera Cloud PMS. Setiap akhir hari, proses night audit menghasilkan city ledger master report yang menjadi acuan utama staf Account Receivable dalam verifikasi data, pencocokan slip credit card, penyusunan invoice, dan aged trial balance. Alur integrasi sistem ini disajikan pada Gambar1.



GAMBAR 1
(A)
Alur Integrasi Sistem MICROS POS dan PMS

B. Peran Sistem MICROS dalam Mendukung Efisiensi Kinerja.

Sistem MICROS berkontribusi nyata melalui empat aspek utama: (1) akurasi data—transaksi tercatat otomatis dan tersinkronisasi ke PMS sehingga meminimalisir kesalahan dalam proses rekonsiliasi [5]; (2) efisiensi waktu—rekonsiliasi city ledger diselesaikan jauh lebih cepat dibandingkan metode manual [6]; (3) efisiensi pelaporan—aged trial balance dan laporan piutang per klien dapat disusun lebih efisien berbasis data yang valid [2]; dan (4) pengendalian piutang—ketersediaan data real-time memudahkan pemantauan status piutang dan identifikasi klien yang mendekati jatuh tempo pembayaran, sehingga risiko piutang tak tertagih dapat diminimalisir [14].

C. Kendala dan Solusi dalam Penggunaan Sistem MICROS

Tiga kendala utama ditemukan: (1) gangguan koneksi jaringan (network downtime) yang menghambat sinkronisasi data antar outlet F&B dengan Opera Cloud PMS [7]; (2) kesenjangan penguasaan sistem antar staf, khususnya staf baru yang belum familiar dengan seluruh fitur MICROS [7]; dan (3) proses ekspor data ke Excel yang masih manual sehingga rentan terhadap kesalahan input [8]. Solusi yang diterapkan meliputi penyediaan jaringan cadangan (backup network), program pelatihan berkala, standardisasi template Excel sebagai solusi jangka pendek, serta rencana pengembangan integrasi sistem otomatis sebagai solusi jangka panjang [6][7][8].

D. Integrasi Sistem MICROS dengan SAP ERP dalam Pencatatan Akuntansi

Sebagai hotel bintang lima, The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place tidak hanya mengandalkan Oracle MICROS dan Opera Cloud PMS dalam operasional sehari-harinya, tetapi juga menggunakan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) berbasis SAP sebagai platform utama pencatatan akuntansi dan pelaporan keuangan. SAP mengintegrasikan berbagai fungsi keuangan hotel melalui beberapa modul utama: modul FI (Financial Accounting) untuk pencatatan General Ledger, Accounts Receivable, dan Accounts Payable; modul CO (Controlling) untuk analisis biaya per departemen seperti Rooms, F&B, dan Spa; modul MM (Materials Management) untuk pengelolaan pembelian dan persediaan; serta modul AA (Asset Accounting) untuk manajemen aset hotel [15].

Alur integrasi antara Oracle MICROS dan SAP berjalan secara otomatis mengikuti siklus operasional harian hotel. Transaksi yang terjadi di outlet F&B maupun Front Office melalui sistem MICROS akan terekap seluruhnya pada proses night audit. Setelah night audit selesai, data pendapatan, pajak, piutang, kas, dan metode pembayaran dikirim secara otomatis ke sistem SAP. SAP kemudian mencatat jurnal keuangan, memperbarui General Ledger (GL), menyesuaikan saldo Accounts Receivable (AR) untuk setiap klien korporat, dan menghasilkan laporan keuangan manajemen yang menjadi dasar pengambilan keputusan strategis hotel [15]. Dengan alur integrasi ini, seluruh transaksi operasional yang dicatat oleh sistem MICROS pada akhirnya tercermin secara akurat dalam laporan keuangan yang dihasilkan SAP, menjadikan ekosistem teknologi hotel berjalan secara end-to-end tanpa perlu input manual yang berulang.

V. KESIMPULAN

Implementasi sistem Oracle MICROS di bagian Account Receivable The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place telah berjalan secara terintegrasi dengan Opera Cloud PMS dan terbukti berkontribusi signifikan dalam meningkatkan akurasi pencatatan, mempercepat rekonsiliasi, mengefisienkan pelaporan keuangan, dan memperkuat pengendalian piutang. Kendala yang masih ditemukan telah diatasi melalui solusi jangka pendek berupa jaringan cadangan, pelatihan rutin, dan template terstandarisasi, serta direncanakan pengembangan integrasi otomatis sebagai solusi jangka panjang untuk meningkatkan efisiensi Divisi Finance secara berkesinambungan.

Ke depannya, pengembangan integrasi yang lebih menyeluruh antara Oracle MICROS dengan sistem ERP berbasis SAP—yang umum digunakan di hotel bintang lima untuk mengelola akuntansi keuangan, piutang, pengendalian biaya, dan pelaporan manajemen secara terpusat—dapat menjadi langkah strategis yang perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen hotel dalam rangka mewujudkan ekosistem keuangan yang benar-benar terintegrasi dan efisien [15].

REFERENSI

[1] N. Dafia et al., "Revitalisasi Industri Perhotelan dengan Inovasi Teknologi," *Jurnal Ilmiah MEA*, vol. 7, no. 1, 2023.

[2] K. Z. Ramdhan dan B. Suharto, "Transformasi Digital Di Bidang Hospitalitas," *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, vol. 14, no. 2, hlm. 181–192, 2024.

[3] S. Maridaningsih et al., "Perancangan Sistem Point of Sale (POS) untuk Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Penjualan," *Journal of Information System Research (JOSH)*, Jan. 2025.

[4] R. Siregar, "Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan, Penerimaan dan Pengeluaran Kas pada Hotel," *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, vol. 4, no. 1, 2023.

[5] R. S. Dewi et al., "Studi Pustaka tentang Penerapan Sistem POS pada Usaha Kue sebagai Upaya Digitalisasi," *Jurnal ESIT*, vol. 20, no. 3, hlm. 179–188, 2025.

[6] M. I. Ihsan dan E. Suryani, "Pengaruh Task-Technology Fit dan ISSM terhadap Efisiensi Kinerja Pelaporan Keuangan," *JMBI UNSRAT*, vol. 13, no. 1, 2026.

[7] K. Putri dan B. Suharto, "Analisis Peluang dan Hambatan Penggunaan Sistem Digital dalam Operasional Hotel," *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, vol. 14, no. 2, 2024.

[8] Ruswita dan Syamsuar, "Analisis Kematangan Layanan Teknologi Informasi Hotel Menggunakan ITIL V.3," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 13, no. 1, Jun. 2023.

[9] Politeknik Pariwisata Bali, *Buku Ajar Pengantar Akuntansi Perhotelan*. Bali: P3M Politeknik Pariwisata Bali, 2024.

[10] N. P. Ariyantini dan P. A. A. Wasita, "Analisis Pengendalian Internal Piutang Pada Departemen Akuntansi Hotel Intercontinental Bali Sanur Resort," *SINTESA*, vol. 7, Jan. 2025.

[11] D. A. N dan M. S. Wicaksono, "Peran dan Tanggung Jawab Bagian Account Receivable di Hotel Tentrem Yogyakarta," Tugas Akhir, UGM, 2018.

[12] Arianto, "Peranan Account Receivable dalam Penagihan Piutang di Grand Hap Hotel Solo," Undergraduate thesis, STP Sahid Surakarta, 2024.

[13] N. P. M. Y. Putri dan N. L. P. S. P. Pradyani, "Analisis Peran Account Receivable pada Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort," *SINTESA*, Universitas Dhyana Pura, 2025.

[14] M. Rofiudin et al., "Pengelolaan Piutang untuk Profitabilitas Bisnis Jasa Hotel," *Jurnal Riset dan Aplikasi: Akuntansi dan Manajemen*, vol. 4, no. 1, hlm. 78–87, Sep. 2019.

[15] M. Satria dan A. P. Fatmawati, "Analisis Penerapan Enterprise Resource Planning Berbasis SAP Dalam Meningkatkan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Pada PT ABC," *LAND JOURNAL*, vol. 4, no. 2, hlm. 108–123, 2023.