

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti sekarang, dunia perhotelan pun semakin berkembang dengan sistem manajemen yang berkembang dengan seiringnya jaman dan fasilitas yang disediakan oleh hotel yang membuat tingkat kenyamanan dan kepuasan tamu yang menginap di sebuah hotel. Di kota Surabaya sendiri dunia perhotelan semakin banyak dan berkembang sangat pesat dari hotel yang belum berbintang hingga hotel bintang 5. Menurut Endar Sri,(1996:8), pengertian hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencucian pakaian. dan pengertian hotel menurut Lawson, (1976:27), adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran.

Berdasarkan definisi para ahli di atas, hotel merupakan suatu usaha jasa dan sarana akomodasi yang mendukung kegiatan pariwisata, dimana dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki kemampuan dengan baik dalam bidang perhotelan. Menurut Badan Pusat Statistik Indonesia (2018:8403002). Jumlah Usaha, Kamar dan Tempat Tidur penyedia akomodasi di Indonesia pada tahun 2018 tercatat sebanyak 28.230 usaha dengan jumlah kamar tersedia mencapai 712.202 kamar. Diantara usaha akomodasi tersebut, 3.314 usaha atau 11,74 persen merupakan hotel-hotel yang telah diklasifikasikan sebagai hotel berbintang dengan jumlah kamar sebanyak 278.522 unit. Pada tahun 2018 jumlah hotel berbintang yang terbanyak adalah hotel bintang tiga, yaitu 1.302 usaha dengan 100.119 kamar diikuti hotel bintang dua sebanyak 745 usaha dengan jumlah kamar sebanyak 48.137 kamar. Di urutan ke tiga hotel bintang empat sebanyak 682 hotel dengan jumlah kamar 84.104 kamar. Sementara itu, untuk usaha akomodasi non bintang atau hotel melati yaitu sebanyak 11.981 usaha dengan 259.326 kamar, dan jasa akomodasi lainnya yang meliputi penginapan remaja yaitu sebanyak 12.935 usaha, dengan 112.315.

Hal ini dapat ditanggulangi dengan cara menerapkan sebuah organisasi bisnis dan komunikasi yang sangat dibutuhkan dalam dunia perhotelan. dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan untuk saling bertukar gagasan/pikiran, agar dapat memberikan informasi yang dapat dipertimbangkan dalam suatu keputusan bersama. Maka diperlukan kerjasama yang baik antar *departement* yang ada didalam organisasi, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel. Salah satu *department* terpenting di sebuah hotel adalah *finance departement* yang salah satu bagian dari manajemen hotel yang bertugas mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan hotel tersebut. termasuk hotel memiliki kebijakan yang berbeda dalam hal pengaturan keuangan mereka.

Finance departement di Garden Palace Hotel itu sendiri memiliki beberapa bagian seperti, *Income Audit, Account Receivable, Account Payable, Account Receiving, Purchasing, General Cashier, Cost Control*. *Income Audit* memiliki fungsi dalam hal penerimaan, pemeriksaan, pencatatan, dan pelaporan seluruh data penjualan baik tunai maupun kredit yang dihasilkan oleh seluruh unit penjualan yang dimiliki hotel. *Account Receivable* sebagai bagian penagihan. Dalam hotel *Account Receivable* memiliki tugas untuk melaksanakan pencatatan seluruh informasi yang berhubungan dengan piutang perusahaan yang timbul akibat adanya penjualan kredit oleh tamu hotel dan menyerahkannya kepada *General Cashier*.

Bagian *Account Receivable* yang mengatur tentang transaksi kredit, atau sering disebut *Credit Policy*. *Account Payable* memiliki tugas untuk mencatat, mengidentifikasi, dan merencanakan pembayaran untuk seluruh transaksi yang terjadi akibat adanya utang perusahaan yang ditimbulkan dari pembelian barang jasa secara kredit. Menurut Warren Reeve dan Fess (2005:404) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan piutang adalah sebagai berikut: Piutang meliputi semua klaim dalam bentuk uang terhadap pihak lainnya, termasuk individu, perusahaan atau organisasi lainnya. *Purchasing* merupakan bagian yang berhubungan dengan penyediaan kebutuhan hotel baik berupa barang *direct* (langsung) ataupun *indirect*. *Purchase* terbagi kedalam empat bagian yaitu *food, beverage, general dan engeenering*. *Receiving* adalah bagian yang menerima barang dari *supplier* untuk di disampaikan kepada *store* atau yang sesuai dengan masing-masing barang yang dibutuhkan. *Cost Control* merupakan bagian yang menangani dan mengawasi pengendalian biaya dalam hotel. *General Cashier* memiliki peran sebagai penyediaan dana dan pengolahan informasi

keuangan dan bertugas menerima seluruh hasil pendapatan dari dalam hotel maupun dari luar hotel dan menyimpan hasil tersebut sesuai dengan SOP yang dibuat oleh perusahaan dengan melampirkan bukti yang resmi.

Pada pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Garden Palace Hotel Surabaya di bagian *Account Receivable*, yang bertugas mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan piutang, Garden Palace Hotel melakukan proses kerjasama dengan menggunakan sistem *bulk* dimulai ketika pihak marketing memberikan proposal kerjasama kepada klien, jika klien menyetujui marketing akan meminta klien untuk mengisi data-data yang dibutuhkan untuk diserahkan pada divisi AR (*account receivable*) untuk dinilai kelayakannya. Jika dirasa layak untuk melakukan kerjasama, marketing akan membuat kontrak yang berisi tentang berapa besar *bulk* yang harus disetor dan harga kamar yang disepakati oleh kedua belah pihak. Kerjasama dengan sistem transfer dan kredit hampir sama dengan sistem *bulk*, kontrak yang disetujui oleh klien hanya berisi kesepakatan harga kamar dan waktu jatuh tempo.

Saat konsumen datang, FO (*front office*) akan menanyakan *voucher* biro perjalanan yang digunakan oleh konsumen. FO akan membuat *guest folio* saat konsumen *check out*. *Guest folio* dan *voucher* beserta rekapan kasir akan diberikan pada divisi audit pendapatan untuk diperiksa ulang dan menerbitkan *city ledger* setelah itu akan diberikan pada divisi AR (*account receivable*) untuk dibuatkan *invoice* dan ditagihkan pada klien jika konsumen menggunakan biro perjalanan atau *Travel Agent* pihak AR akan memeriksa email yang dikirimkan oleh pihak *Travel Agent* yang berisi tentang daftar nama konsumen beserta harga kamar yang diberikan dan jumlah nominal yang ditransfer. dan setiap bulan AR akan menerbitkan laporan tentang jumlah *bulk* yang digunakan beserta data-data pendukung.

Divisi Account Receivable perlu memiliki informasi yang *actual* mengenai klien mana saja yang belum melakukan pembayaran agar tidak menimbulkan *complain* dan membuat nama perusahaan tidak baik.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan yang diamati selama Praktik Kerja Lapangan berlangsung adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penagihan piutang yang dilakukan *account receivable* dalam penjualan kamar di Hotel Garden Place .
2. Apa saja hal yang menghambat proses penagihan piutang yang dilakukan *account receivable*.

1.3. Tujuan

Tujuan yang dicapai oleh mahasiswa dalam melakukan Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

1. untuk mengetahui proses penagihan piutang yang diterapkan *account receivable*
2. untuk mengetahui hal-hal apa saja yang menghambat proses penagihan piutang dalam *account receivable*

1.4. Manfaat

A. Bagi Penulis

Manfaat dalam melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan ilmu, bimbingan, dan kedisiplinan saat bekerja
2. untuk mengetahui kegiatan bidang manajemen hotel yang diperoleh selama kuliah
3. mengetahui proses-proses kerja dihotel
4. mendapatkan pengalan kerja sama dunia kerja yang sebenarnya

B. Bagi Program Studi Manajemen Perhotelan adalah sebagai berikut:

1. Universitas akan dapat meningkatkan kualitas kelulusan melalui pengalaman yang di dapat selama melakukan Praktek Kerja lapangan
2. Terjalannya kerjasama antara Universitas Airlangga Surabaya dengan Garden Palace hotel Surabaya

C. Bagi Pembaca adalah sebagai berikut :

1. Menjadi Informasi baru mengenai *Account Receivable*
2. Menjadi referensi bacaan bagi pembaca atau hanya menambah wawasan yang baru ditemui

1.5. Rencana Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

1. Obyek PKL

Bidang : *Account Receivable*

Topik : Sistem *Account Receivable* Pnjualan Kamar Pada Garden Palace Hotel Surabaya

2. Subyek PKL

Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan di hotel berbintang 4 (empat)

di Garden Palace Hotel Surabaya yang terletak di Jalan Yos Sudarso, Surabaya, Jawa Timur 60224, Indonesia

3. Jadwal Kegiatan PKL

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan berlangsung selama 4 (empat) bulan terhitung mulai tanggal 15 Januari 2019-14 Mei 2019. Adapun waktu kerja selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan yakni pada hari senin hingga hari sabtu dipukul 08.00 - 16.00 WIB.

Tabel 1.5 Rencana Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

N O.	KEGIATAN	DESEM BER				JANU ARI				FEBRU ARI				MA RET				AP RIL				M EI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Tempat PKL																								
2	Interview																								
3	Pelaksanaan PKL																								
4	Penentuan dosen pembimbing																								
5	Penyusunan Laporan PKL																								

Berikut adalah penjelasan tentang jadwal kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

1. Pengajuan Tempat PKL

Penulis memulai tahap ini pada akhir bulan Desember 2018, persiapan yang dilakukan adalah pembuatan *curriculum vitae* untuk diajukan pada Garden Palace Hotel. Memilih Garden Place Hotel karena berbasis hotel berbintang empat dan sebagai salah satu persyaratan akademik yang mengharuskan Praktek Kerja Lapangan di Hotel berbasis bintang empat dan lima. Fasilitas yang digunakan adalah telepon Garden Palace Hotel Surabaya : (031) 3153210011

2. Interview

Langkah selanjutnya, *interview* dengan pihak hotel pada tanggal 7 Januari. Hasil dari *interview* diumumkan satu minggu setelahnya, lalu dinyatakan lolos untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Garden Palace Hotel Surabaya selama 4 bulan penuh.

3. Pelaksanaan Praktik Lapangan Kerja (PKL)

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dimulai pada tanggal 15 Januari 2019 hingga 14 Mei 2019. Selama masa PKL berlangsung penulis ditempatkan pada divisi *Account Receivable*. Tidak ada rolling dengan divisi lainnya. Jam kerja dimulai pukul 08.00-16.00 dan 1 jam istirahat, dari Senin-Sabtu.