

BAB III

SIMPULAN DAN SARAN

3.1 SIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan praktik kerja lapangan yang dilakukan di Best Western Papilio Hotel Surabaya selama enam bulan pada *Accounting Department* tepatnya di bagian *Account Receivable* dengan pembahasan mengenai pengaruh proses administrasi penagihan piutang terhadap kinerja *accoun receivable*, dapat disimpulkan bahwa :

Best Western Papilio Hotel Surabaya adalah hotel berbintang empat yang terletak di Jalan Ahmad Yani dekat dengan Bandara International Juanda serta Terminal Purabaya dan akses jalan tol. Selain itu letaknya tidak jauh dari pusat kota surabaya yang hanya membutuhkan waktu 25 menit menuju pusat kota, dan juga dekat dengan beberapa tempat hiburan di kota Surabaya seperti Surabaya Night Carnival, City of Tomorrow dan Royal Plaza Surabaya.

Account Receivable adalah salah satu bagian pada *accounting department* yang bertugas mengelola piutang hotel dengan cara melakukan penagihan piutang terhadap tamu hotel, perusahaan, lembaga, pemerintahan, dan travel.

Proses administrasi penagihan piutang di Best Western Papilio Hotel sendiri melalui berbagai tahapan mulai dari pengumpulan dokumen, *download payment detail*, *input* manual dokumen ke sistem, penyortiran dan pengecekan ulang, pembuatan *invoice*, pengiriman *invoice*, dan pengiriman *reminder letter* bagi piutang yang sudah jatuh tempo melebihi 30 hari, hingga *follow up aging* yang sudah jatuh tempo baik melalui E-mail maupun melalui telepon.

Permasalahan dalam proses administrasi penagihan piutang seringkali terjadi, dikarenakan beberapa faktor antara lain permasalahan data yang mana terjadi kesalahan melampirkan dokumen, nominal atau nama dan tanggal *check-in* dan *check-out* yang tidak sesuai ketika dokumen diambil dari *front office*, faktor yang lain adalah faktor kesalahan dalam penginputan, sehingga terjadi selisih antara data yang terinput ke sistem dan *payment detail*. Faktor yang terakhir adalah permasalahan saat membuat *invoice*, seringkali terjadi revisi-revisi yang

menjadikan *invoice* semakin lambat dikirim, dikarenakan kekurangan atau kelebihan nominal piutang, salah *rate*, dan lain-lain.

Kinerja *account receivable* sendiri dapat diukur dari umur piutang atau AR *Aging List*, dalam lampiran AR *Aging List* menunjukkan bahwa kinerja *Account Receivable Section* di Best Western Papilio Hotel Surabaya dikatakan cukup baik dikarenakan 79% dari keseluruhan piutang masih dalam batas wajar dan normal yaitu di umur 1 – 30 hari. hal ini sangat berdampak baik bagi hotel karena piutang dapat di tagihkan dengan baik.

3.2 SARAN

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan praktik kerja lapangan yang dilakukan di Best Western Papilio Hotel Surabaya selama enam bulan pada *Accounting department* tepatnya di bagian *Account Receivable* dengan pembahasan mengenai pengaruh proses administrasi penagihan piutang terhadap kinerja *account receivable section*, maka ada beberapa saran yang penulis ingin sampaikan :

Menurut penulis sistem dan proses administrasi penagihan piutang di Best Western Papilio Hotel Surabaya sudah baik, terutama pada sistem yang sudah sangat mendukung pekerjaan, meski menggunakan dua sistem yang tentunya memerlukan proses yang panjang dalam penagihan piutang, namun sistem yang digunakan dapat mendukung pekerjaan dengan baik. hanya saja perlu ketelitian yang tinggi dikarenakan seringkali terjadi kesalahan data yang mengakibatkan pekerjaan terhambat dan penagihan pun terhambat. Akan lebih baik jika dilakukan pengecekan pada tiap prosesnya untuk memastikan data yang dikelola adalah benar terutama untuk bagian *Front Office*, karena seringkali kesalahan data lebih banyak berasal dari *Front Office*.

Memberikan *Brefing* rutin kepada karyawan terkait pekerjaan yang dijalankan, khususnya dibagian *Front Office* agar kesalahan dapat diminimalisir. Memberikan motivasi dan pelatihan untuk menghindarkan karyawan dari kejenuhan sekaligus menambah pemahaman bagi karyawan mengenai pekerjaan yang akan dijalankan agar tidak mengulangi kesalahan yang sama berkali-kali.