

**DAFTAR ISI**

LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	7
1.3    Tujuan.....	7
1.4    Manfaat.....	7
1.5    Tinjauan Pustaka .....	9
1.5.1    Definisi Hotel .....	9
1.5.2    Departemen Dalam Hotel.....	11
1.5.3    Pengertian Strategi .....	12
1.5.4    Piutang .....	14
1.5.5    Piutang Tak Tertagih.....	16
1.6    Prosedur Penelitian.....	17
1.6.1    Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	17
1.6.2    Teknik Pengumpulan Data.....	18
1.6.3    Teknik Analisis Data.....	19
BAB II.....	22
DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....	22
2.1    Deskripsi Hasil Praktik Kerja Lapangan .....	22
2.1.1    Sejarah Berdirinya Hotel Best Western .....	22
2.1.2    Visi dan Misi Best Western Papilio Hotel Surabaya .....	26

2.1.3	Fasilitas-fasilitas Best Western Papilio Hotel Surabaya .....	26
2.1.4	Struktur Organisasi Best Western Papilio Hotel .....	36
2.1.5	Struktur Organisasi <i>Accounting Department</i> .....	37
2.1.6	<i>Job Description Accounting Department</i> .....	37
BAB III .....		51
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		51
3.1	Strategi Penagihan Piutang Pada Best Western Papilio Hotel Surabaya	51
3.2	Cara Menangani Piutang Tak Tertagih Pada Best Western Papilio Hotel Surabaya .....	56
BAB IV .....		63
KESIMPULAN DAN SARAN .....		63
3.1	Kesimpulan .....	63
3.2	Saran .....	63
DAFTAR PUSTAKA .....		65
LAMPIRAN .....		67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang.....	1
Gambar 2.1 Gedung Best Wetsern Papilio Hotel Surabaya.....	25
Gambar 2.3 <i>Superior Room</i> .....	27
Gambar 2.4 <i>Deluxe Room</i> .....	28
Gambar 2.5 <i>Suite Room</i> .....	29
Gambar 2.6 <i>Lobby Lounge</i> .....	30
Gambar 2.7 <i>Mariposa Restaurant</i> .....	31
Gambar 2.8 <i>Swallowtail</i> .....	31
Gambar 2.9 <i>Bantimurung Cafe</i> .....	32
Gambar 2.10 <i>Lacewing Ballroom</i> .....	32
Gambar 2.11 <i>Bluemorpho Ballroom</i> .....	33
Gambar 2.12 <i>Chetosia Ballroom</i> .....	33
Gambar 2.13 <i>Vandepoli Ballroom</i> .....	34
Gambar 2.14 <i>Bussines Center</i> .....	35
Gambar 2.15 <i>Leopard Gym</i> .....	35
Gambar 2.16 <i>Bantimurung Sky Pool</i> .....	36
Gambar 3. 1 <i>Guarantee Letter</i> .....	52
Gambar 3. 2 <i>Invoice</i> .....	53
Gambar 3. 3 <i>Reminder Letter III</i> .....	55

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 <i>Aging of receivable</i> (umur piutang) .....	7
Tabel 2.1 Kapasitas <i>Meeting Room</i> dan <i>Ballroom</i> .....	35
Tabel 3.1 Jurnal Penghapusan Piutang.....	58

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kartu Konsul Dosen Pembimbing.....	67
Lampiran 2 Wawancara Melalui WhatsApp dengan <i>Account Receivable</i> .....	68
Lampiran 3 Wawancara Melalui WhatsApp dengan <i>Chief Accountant</i> .....	69
Lampiran 4 Wawancara Melalui WhatsApp dengan <i>Junior Accountant</i> .....	70