

Dinda Ayu Prameswari, 2020, **Mekanisme Penagihan Piutang dan Pelaksanaan SOP oleh *Account Receivable* Hotel Harris Gubeng Surabaya**

Tugas Akhir ini di bawah bimbingan Ibu Nur Emma Suriani, S.SoS., M.Si Program Studi D3 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Piutang merupakan kebiasaan bagi perusahaan untuk memberikan kelonggaran-kelonggaran kepada para pelanggan pada waktu melakukan penjualan. Kelonggaran-kelonggaran yang diberikan biasanya dalam bentuk memperbolehkan para pelanggan tersebut membayar kemudian atas penjualan barang atau jasa yang dilakukan. Di Hotel Harris Gubeng piutang di kelola oleh *Department Accounting* pada *section Account Receivable*. Dalam mengelola piutang terdapat beberapa mekanisme yaitu : pencatatan piutang, penyampaian piutang, penagihan piutang, dan penerimaan piutang. Dan pada saat melakukan penagihan piutang pihak *Account Receivable* melaksanakan beberapa SOP seperti : melakukan penagihan sesuai dengan jangka waktu yang diberikan kepada pelanggan, melengkapi dokumen – dokumen terkait dengan penagihan piutang, melakukan penagihan piutang dengan sopan. Pada saat melakukan penagihan *Account Receivable* juga mengalami beberapa kendala namun mereka juga memiliki berbagai cara untuk mengatasi kendala tersebut.

Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan prosedur penagihan piutang yang dilakukan dan untuk bagaimana pelaksanaan SOP dalam penagihan piutang oleh *Account Receivable* Hotel harris Gubeng Surabaya, dengan rumusan masalah seperti : 1) Bagaimana mekanisme penagihan piutang dan pelaksanaan SOP oleh *Account Receivable* Hotel Harris Gubeng Surabaya?, 2) Apa hambatan dalam penagihan piutang oleh *Account Receivable* Hotel Harris Gubeng Surabaya dan bagaimana cara mengatasinya?

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam laporan tugas akhir ini adalah wawancara, obseravasi & partisipasi, studi pustaka, dan dokumen, sehingga diperoleh data – data akurat untuk mendukung proses pembuatan tugas akhir ini

Kata Kunci : Hotel, Accounting, Account Receivable, Penagihan Piutang.