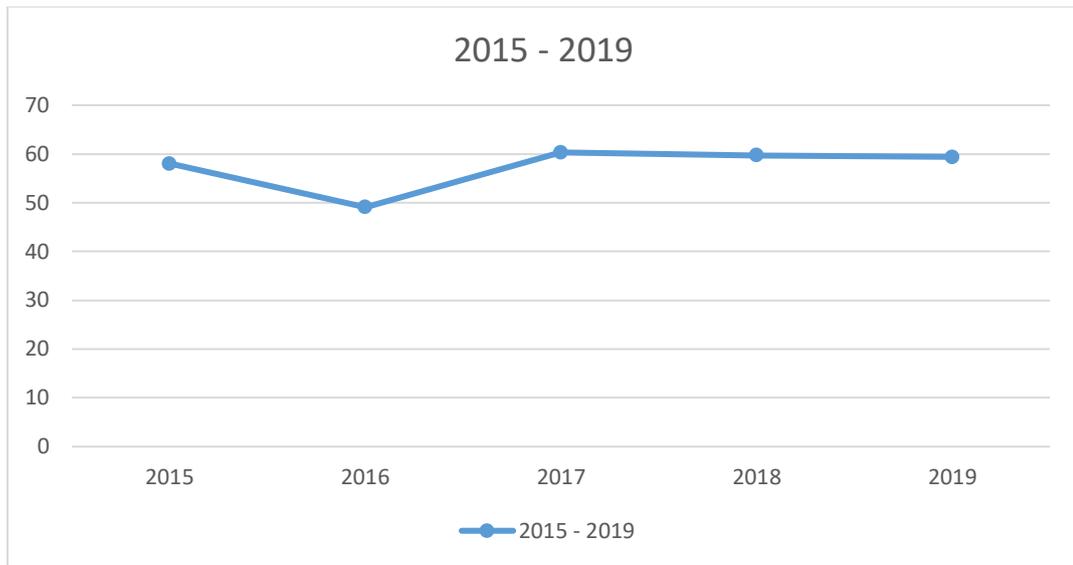


BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman, rekreasi serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang diolah dengan cara komersial (Menteri Parpostel No Km 94/HK103/MPPT 1987). Drs Agus Sulastiyono di dalam bukunya yang berjudul “Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel” menyatakan bahwa Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang – orang yang melakukan perjalanan, dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel, menurut Sulastiyono (2006) Seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan. Hotel pada umumnya merupakan sebuah usaha perdagangan jasa sehingga sebuah hotel harus memberikan pelayanan jasa yang maksimal kepada para pelanggannya. Atau dengan kata lainnya para penjual jasa ini harus menawarkan pelayanan serta fasilitas yang maksimal untuk konsumennya. Pada era sekarang ini bisnis jasa di bidang perhotelan semakin laris dikarenakan semakin banyak pula tempat wisata yang dibangun di negeri ini, sehingga banyak orang berbondong – berbondong untuk menikmati liburan dan menggunakan jasa perhotelan ini baik itu dari dalam negeri ataupun mancanegara. Dibawah ini merupakan grafik Tingkat Hunian Kamar pada tahun 2015 – 2019 sebagai bukti bahwa bisnis perhotelan sedang laris pada era ini.



Tabel 1.1 Tingkat Hunian Kamar Hotel Bintang Tahun 2015- 2019

Sumber : kemenparekraf.go.id

Dapat disimpulkan dari grafik diatas bahwa Tingkat Penghunian Kamar berbintang dari tahun 2015 – 2019 cenderung stabil tetapi ada penurunan yang cukup drastis pada tahun 2016 yaitu mulai dari 57,99% di tahun 2015 dan turun menjadi 49,075% di tahun 2016 kemudian mengalami kenaikan yang pesat yaitu 60,32% di tahun 2017 dan selanjutnya menjadi stabil di angka 59,75% di tahun 2018 dan 59,39% di tahun 2019.

Semua hotel akan bersaing untuk menambah nilai lebih kepada tamu dan membuat mereka terkesan sehingga mereka akan kembali untuk menginap di hotel tersebut. Pada saat banyak hotel baru yang didirikan mulai dari hotel *budget* sampai dengan hotel bintang lima, tidak hanya di kota – kota besar tetapi juga sampai di daerah – daerah. Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Jatim Herry Siswanto mengatakan bahwa “Yang menarik, akhir – akhir ini terlihat pertumbuhan hotel bintang tiga ke atas di daerah – daerah cukup pesat sekali,”terangnya di Surabaya (Selasa, 9 April 2019) oleh karena itu para pelaku jasa di bidang akomodasi ini diharuskan untuk lebih kreatif dalam menjaring pelanggan, dan memberikan pelayanan yang terbaik agar tidak kalah dengan kompetitor (data banyaknya hotel di surabaya terdapat di tabel 1.2). Untuk

dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelinggannya tentu saja hotel didukung oleh fasilitas – fasilitas yang mumpuni, beberapa fasilitas tersebut seperti kamar, kamar mandi, *restaurant, meeting room, ball room*, kolam renang, *gym, spa*, dll.

Dalam mengoperasikan hotel yang dikelolanya para pemilik / *owner* tentu saja tidak bekerja seorang diri, mereka dibantu oleh beberapa *Department* yang telah dibentuk dalam hotel guna membantu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu .Menurut Sulastiyono (2011:63-186) Hotel memiliki beberapa departement diantaranya adalah Kantor Depan Hotel (*Front Office*), *Food & Baverage Departement*, Tata Graha Hotel (*Housekeeping*), *Sales & Marketing Departement*, *Accounting Department*, *Human Resaources Department*, *Engineering Department*, *Security Department*.

KLASIFIKASI HOTEL		
Kategori	Jumlah Hotel	Tahun
Bintang 1	5	2019
Bintang 2	3	2019
Bintang 3	33	2019
Bintang 4	20	2019
Bintang 5	7	2019

Tabel 1.2

Jumlah Hotel Menurut Klasifikasinya di kota Surabaya tahun 2019

Sumber : jatim.bps.go.id

Dari tabel di atas terlihat bila sudah ada banyak hotel yang telah berdiri di Surabaya pada tahun 2019 sehingga setiap hotel harus memiliki strategi penjualan yang baik agar mereka dapat tetap berjalan ditengah ketatnya persaingan usaha yang sedang berlangsung. Hotel diharuskan untuk bisa mempertahankan pelanggan lama agar tetap menggunakan jasa mereka dan mendapatkan pelanggan baru yang lebih banyak, dan salah satu cara yang efektif untuk dapat melakukan hal tersebut adalah melakukan penjualan secara

kredit. Seperti yang tertulis di Undang – Undang No 7 Tahun 1998 bahwa kredit adalah penyediaan tagihan dan uang yang bisa disamakan berdasarkan kesepakatan atau persetujuan pinjam meminjam antara pihak bank dengan pihak lainnya dan mewajibkan peminjam untuk melunasi hutangnya dengan jumlah bunga, imbalan atau bagi hasilnya dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Penjualan secara kredit dapat dinilai efektif dikarenakan hal ini dapat memudahkan para konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa yang sedang dibutuhkan meskipun mereka tidak memiliki dana yang cukup, dan juga penjualan secara kredit dapat menarik pelanggan karena dilihat dari segi kebijakan piutang perusahaan yang biasanya memberikan potongan atau spesial harga bagi pelanggan yang melakukan pembayaran dimuka . Piutang usaha timbul karena adanya transaksi penjualan secara kredit oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Meskipun pembayaran piutang yang dilakukan oleh pelanggan terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, namun pembayaran piutang akan dilakukan dalam kurun waktu kurang dari setahun. Dengan alasan itulah maka piutang dikategorikan sebagai aktiva lancar perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh Munawar (2002) bahwa aktiva lancar merupakan uang kas atau aktiva lainnya yang diharapkan untuk dicairkan atau ditukarkan menjadi uang tunai, dijual atau dikonsumsi dalam periode berikutnya (paling lama satu tahun atau dalam perputaran kegiatan perusahaan yang normal) oleh karena itu piutang dapat dimasukkan ke dalam kategori aktiva lancar. Pos piutang dalam neraca merupakan bagian yang cukup besar dari aktiva lancar dan oleh karenanya perlu mendapat perhatian yang cukup serius agar perkiraan piutang dapat di atur dengan cara yang seefisien mungkin.

Setiap perusahaan membuat kebijakan untuk memberikan kredit yang sudah ditetapkan dan diharapkan pelanggan dapat membayar piutang sebelum waktunya atau tepat pada waktu yang sudah ditetapkan. Mengingat bahwa piutang merupakan suatu bentuk

investasi yang cukup besar dalam sebagian besar perusahaan, maka dengan adanya manajemen piutang yang lebih baik akan dapat memberikan keuntungan-keuntungan dan penghematan yang cukup besar bagi perusahaan. Apabila piutang yang diberikan tersebut lancar pembayarannya dan dapat memperbesar tingkat barang atau jasa yang dijual, maka piutang yang diberikan dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan. Berdasarkan manfaat pemberian piutang tersebut maka diperlukan adanya penganggaran piutang agar piutang yang diberikan terencana dan terarah sehingga mempermudah pengembalian piutang

Piutang pada Hotel Harris Gubeng dikelola oleh pihak accounting bagian AR (*Account Receivable*). Proses penagihan piutang yang dilakukan oleh bagian AR (*Account Receivable*) itu terdiri dari beberapa prosedur. Walaupun prosedur tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang semestinya, namun pelaksanaan penagihan piutang ini tidak luput dari berbagai hambatan, baik itu dari pihak intern Hotel Harris Gubeng seperti kesalahan dalam penulisan *invoice* maupun pihak ekstern Hotel yaitu dari segi klien seperti kesulitan dalam menghubungi klien untuk penagihan piutang. Keberadaan piutang merupakan salah satu aktiva lancar yang mempengaruhi jumlah harta atau kas, maka dari itu perlu diawasi secara baik dan ditangani secara khusus karena resiko akan timbul bagi perusahaan atas piutang usahanya jika tidak mampu membuat prosedur pencatatan piutang usaha dengan ketat dan terawasi dengan baik. Dari latar belakang dan fenomena di atas, maka di sini penulis tertarik untuk membuat laporan yang berjudul “Mekanisme Penagihan Piutang dan Pelaksanaan SOP oleh *Account Receivable* di Hotel Harris Gubeng Surabaya”

1.2 Rumusan Masalah

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?

1.3 Tujuan.

1. Untuk mengetahui prosedur penagihan piutang yang dilakukan dan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan SOP dalam penagihan piutang oleh *Account Receivable* Hotel harris Gubeng Surabaya.
2. Mengetahui apa saja hambatan dalam penagihan piutang dan cara mengatasi hambatan dalam penagihan piutang oleh *Account Receivable* Hotel Harris Gubeng Surabaya.

1.4 Manfaat.

1.4.1 Manfaat bagi penulis.

Praktek Kerja Lapangan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang Accounting khususnya pada bagian *Account Receivable* dan sebagai sarana untuk membandingkan dengan teori yang pernah didapatkan di bangku kuliah serta sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian Tugas Akhir Program Studi D3 manajemen Perhotelan di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

1.4.2 Manfaat bagi Akademik.

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai sarana tambahan referensi di perpustakaan Universitas Airlangga mengenai permasalahan yang terkait dengan penulisan tugas akhir ini yaitu tentang “MEKANISME PENAGIHAN PIUTANG DAN PELAKSANAAN SOP OLEH *ACCOUNT RECEIVABLE* HOTEL HARRIS GUBENG SURABAYA”.

1.4.3 Manfaat bagi Hotel Harris Surabaya.

Diharapkan dapat memberi masukan positif dan membantu pihak *Accounting* khususnya bagian *Account Receivable* dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.

1.4.4 Manfaat bagi Pembaca

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan dan sebagai referensi bagi yang melakukan penelitian lebih lanjut berkenaan dengan masalah ini.

1.5 Tinjauan Pusataka.

1.5.1 Pengertian Hotel.

Dalam mengembangkan industri pariwisata, hotel merupakan salah satu sarana pokok dalam menyediakan penginapan, hotel memiliki pengertian yang berbeda bagi setiap orang. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengemukakan bahwa hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan makan orang yang sedang dalam perjalanan.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang

dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. (Bataafi, 2005:4). Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa di dalamnya terdapat beberapa unsur pokok yang terkandung dalam pengertian hotel sebagai akomodasi komersial yaitu:

1. Hotel merupakan suatu bangunan, lembaga, perusahaan, atau badan usaha akomodasi.
2. Hotel menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa penginapan, pelayanan makanan, dan minuman serta jasa-jasa yang lain.
3. Hotel merupakan fasilitas pelayanan jasa yang terbuka untuk umum dalam melakukan perjalanan.
4. Suatu usaha yang dikelola secara komersial.

Tiap hotel, motel atau berbagai bentuk penginapan lainnya akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk atau jasa yang akan membuat suatu hotel berbeda dari yang lainnya, yang akhirnya menyebabkan mengapa orang mempunyai alasan tersendiri memilih sebuah hotel.

Hotel dapat dibagi dan dikelompokan menjadi beberapa jenis menurut ukuran dan kriteria tertentu:

1. Menurut Ukuran (*size*) Hotel
 - *Small Hotel*, yaitu hotel yang memiliki 150 kamar hunian.
 - *Medium-Average Hotel*, yaitu hotel yang memiliki 150-300 kamar hunian.
 - *Large Hotel*, yaitu hotel yang memiliki 600 kamar hunian.
2. Berdasarkan lamanya tamu menginap.

- Transit Hotel, tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.
 - Semi-Residential Hotel, tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek, kira-kira berkisar antara dua minggu hingga satu bulan.
 - Residential Hotel, tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan. (Sulistyono, 2006:6).
3. Menurut Lokasi Hotel.
- City Hotel, merupakan hotel yang lokasinya terletak dikawasan perkotaan.
 - Residential Hotel, hotel yang terletak dipinggir atau berdekatan dengan kota besar.
 - Motel, yaitu hotel yang berlokasi di pinggir atau di sepanjang jalan raya yang berhubungan antar kota besar dan memiliki penyediaan fasilitas parkir terpisah.
 - Beach Hotel, hotel yang terletak dikawasan tepi pantai. (Bataafi, 2005:10).

Berdasarkan dari unsur pokok di atas maka dapat disimpulkan defenisi hotel secara rinci yaitu: suatu jenis usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya untuk umum yang ingin tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersial.

a. **Fasilitas Hotel.**

Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan, maka dalam hal ini hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan tempat-tempat rekreasi, hiburan, agen perjalanan dan lain-lain, untuk mempromosikan sesuatu yang unik dari objek wisata yang ada disuatu daerah.

Jasa yang dapat ditawarkan oleh bidang perhotelan ini adalah:

- Khusus dalam bidang perhotelan.
- Safety box untuk keamanan harta benda bawaan konsumen.
- Urusan makanan, menyediakan kafetaria, restoran.
- Bidang rekreasi, hiburan band, menjual karcis tempat rekreasi, buku petunjuk
- Bidang olahraga, kolam renang, ruang fitnes.
- Bidang komunikasi/bisnis :telepon, *fax*, *foto copy*.

b. Klasifikasi Hotel.

Untuk dapat memberikan informasi kepada para wisatawan/tamu yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki oleh pos dan telekomunikasi (Sekarang Departemen Kebudayaan dan Pariwisata) melalui

Direktorat Jendral Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan tentang usaha dan

klasifikasi hotel yang didasarkan pada :

- Besar/kecilnya hotel atau banyak/sedikitnya jumlah kamar tamu.
- Lokasi hotel dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki.
- Peralatan yang dimiliki.
- Tingkat pendidikan karyawan.

1.5.2 Pengertian *Finance & Account Department*

Accounting atau yang dalam bahasa Indonesia adalah akuntansi yaitu kegiatan jasa, fungsinya adalah memberikan data-data kuantitatif, utamanya yang memiliki sifat keuangan, dari usaha ekonomi yang bisa digunakan dalam pengambilan keputusan-keputusan ekonomi dalam memiliki alternatif-alternatif dalam suatu keadaan (Zaki Baridwan 2000). Fungsi utama akuntansi adalah sebagai informasi keuangan untuk perusahaan dari laporan akuntansi dapat melihat laporan posisi keuangan suatu perusahaan beserta perubahan yang terjadi di dalamnya. Pada dasarnya akuntansi hasil output yaitu pembuatan laporan modal, laporan laba rugi, dan laporan neraca pada suatu perusahaan. Pembuatan laporan akuntansi tersebut di buat secara periodik atau waktu tertentu saja, bisa laporan mingguan, bulanan, ataupun tahunan pembuatan semua jenis laporan yang berbasis akuntansi Harus disertai dengan nama perusahaan, nama dari jenis laporan tersebut dan tanggal penyusunan atau pembuatannya, sehingga memudahkan dan memahami laporan tersebut. Akuntansi sangat erat kaitannya dengan informasi akuntansi badan yang berwenang dan beberapa ahli memberi pengertian yang bervariasi tergantung pada sudut pandang dan penekanan yang mereka anut. Pengertian akuntansi juga berubah sesuai dengan perkembangan jaman dan kemajuan di bidang teknologi yang selalu terkait dengan akuntansi khususnya kemajuan di bidang teknologi komputer dan telekomunikasi.

Defenisi resmi yang mula mula diajukan adalah defenisi yang dimuat dalam accounting terminologi bulletin No 1 (1965) yaitu suatu komite penyusun prinsip akuntansi yang di bentuk oleh AICPA menyatakan “akuntansi adalah seni pencatatan, penggolongan, dan peringkasan transaksi dan kejadian yang bersifat

keuangan dengan cara yang berdaya guna dan dalam bentuk satuan uang yang menginter prestasikan hasil proses tersebut”. Art atau seni defenisi di atas lebih mempunyai konotasi sebagai kerajinan dan keterampilan atau pengetahuan terapan yang diisi dan strukturnya disesuaikan dengan kebutuhan untuk mencapai tujuan.

Menurut Herdi S.Darmo Soewirjo, (2003:2) menyatakan “accounting department adalah departemen yang mengurus pengeluaran atau biaya dalam menyediakan fasilitas dan mengurus yang di dapat dari pelayanan tersebut harus di hitung sebaik-baiknya sehingga perusahaan tidak mengalami kerugian“.

Karena semakin luasnya fungsi akuntansi dan semakin berkembangnya praktik akuntansi defenisi di atas kurang memadai oleh karena itu di perlukan suatu pengetahuan untuk dapat memilih atau merancang akuntansi secara bijaksana sesuai dengan tujuan yang ingin di capai oleh organisasi bisnis maupun pemerintah berdasarkan hal tersebut, komite mengajukan revisi defenisi akuntansi sebagai berikut “ akuntansi adalah seperangkat pengetahuan dan fungsi yang berkepentingan dengan masalah pengadaan, pengabsahan, pencatatatan, pengklasifikasikan dan penyajian secara sistematis informasi yang didapat dipercaya dan berdaya guna tentang transaksi dan kejadian yang bersifat keuangan yang diperlukan dalam pengelolaan dan pengoperasian suatu unit usaha dan diperlukan untuk dasar penyusunan laporan keuangan yang harus disampaikan untuk memenuhi pertanggung jawaban pengurusan keuangan dan lainnya.

Gray (1996) menyatakan “Akuntansi sebagai satu kesatuan dengan aktivitas usaha, dimana memerlukan partisipasi akuntan dalam proses manajemen di semua tingkatan”. Operasional dalam usaha hotel cukup kompleks, karena keberhasilannya tidak saja tergantung pada kos atau mutu layanan, tetapi juga di

tentukan oleh persepsi konsumen atas layanan yang diberikan. Peran akuntansi dalam usaha hotel ditunjukkan pada jenjang antara kos yang berhubungan dengan layanan, dimana memerlukan keakuratan dan keandalan dalam pencatatannya.

Industri perhotelan memiliki departemen–departemen penting yang yang mengurus segala kebutuhan tamu dengan keahlian dan tanggung jawab dan keahlian masing-masing. Hotel memiliki 8 *departement* salah satunya *finance & accounting department*. *Finance & accounting department* tidak bisa lepas dari sebuah perusahaan termasuk salah satunya hotel pada sektor perhotelan *finance & accounting departement* sangat diperlukan karena departemen ini berfungsi sebagai departemen yang mengatur keluar masuknya keuangan yang digunakan operasional perusahaan sebagai departemen yang melakukan pembukuan berdasarkan laporan kegiatan yang berkaitan dengan keuangan yang akan di informasikan kepada pihak –pihak yang bersangkutan. Dari hasil yang dilakukan maka dapat berfungsi dan sebagai alat untuk mengetahui perkembangan hotel apakah pendapatan yang diperoleh semakin naik atau sebaliknya. Departemen ini mempunyai hubungan departemen lainnya khusus nya dalam hal administrasi. Semua pengeluaran dan jenis transaksi yang berkaitan dengan keuangan maka setiap departemen wajib melaporkan kebagian *finance & accounting department* untuk dilakukan pengecekan pembukuan. *Finance & accounting departement* memilki hubungan dengan devisa lainnya yang ada dalam *finance & accounting*

Di bawah ini merupakan uraian tugas dari staf *Accounting* menurut buku “*Hotel Management*” oleh Richard Komar

1. *Account Payable*.

- Menerima tembusan *Purchase Order, Purchase Request, Receiving Report, invoice*, dan nota.
- Membuat *voucher payable* dengan dilampiri dokumen – dokumen pendukung sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Menyiapkan jadwal semua pembayaran *Accounts Payable* yang sudah jatuh tempod kepada GC untuk diajukan pembayarannya.
- Menutup *voucher regist boook* dan membuat *journal account payable*, mengadakan konfirmasi atas pembelian barang – barang *inventory* dan *express* dengan *cost control*.

2. *General Cashier.*

- Mengambil dan menghitung semua *Remittance of Fund Envelope* dari *drop box* sesuai dengan pendapatan dn disaksikan oleh *Chief FOC* atau *FOC*.
- Membuat *General Cashier Daily Reicipt Summary* dengan lengkap beserta konfirmasi dari *Income Audtit* dan persetujuan dari *Finance Controller*.
- Deposit ke bank atau *Owning Company* atas semua pendapatan yang diterima.
- Membuat *reimbustment* kepada *Account Payable* atau *Owning Company* atas semua pembayaran tunai yang telah dilakukan.

3. *Cost Control*

- Meneliti *Receiving Report* atas kelengkapan dokumen dan otorisasinya dari pejabat yang berwenang, antara lain :
 - a) Ketentuan yang berlaku dalam *Purchahse Request*.
 - b) Ketentuan yang tercantum dalam *Purchase Order*.

c) Nota (*invoice*) dari vendor yang bersangkutan.

- Melakukan *posting* ke dalam *fixed assets register* semua barang *fixed assets* yang diterima berdasarkan *Receiving Report*.
- Mengadakan *monthly inventory* untuk *food, beverage,* dan *supplies* di *general store* maupun di seluruh department.
- Membuat *food, beverage, material reconciliation* dan *journal voucher*.

4. *Purchasing.*

- Membuat *purchase order, daily market list*
- Memilih vendor – vendor yang memenuhi syarat sebagai Daftar Rekanan Mampu (DRM) dengan kondisi yang disetujui oleh kedua belah pihak, dengan syarat sebagai berikut :
 - a) Mempunyai izin usaha.
 - b) Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak.
 - c) Tercantum dalam Daftar Rekanan Mampu (DRM).
- Memilih vendor yang sesuai dan layak untuk merealisasi *Purchase Request* dan menandatangani *Purchase Order* sebelum diajukan kepada *General Manager*.
- Berhubungan dengan rekanan vendor untuk kelancaran proses pengadaan atau pembelian barang, serta menindak lanjuti *Purchase Request* serta *Purchase Order* yang belum terealisasi agar segera diselesaikan.

5. *Store Keeper*

- menerima barang dan meneliti kembali barang – barang yang telah diterima oleh *receiving* berdasarkan *receiving report* dan kelengkapan dokumen.
- Memisahkan barang – barang yang diterima sesuai dengan klasifikasinya
- Semua barang – barang yang diterima dicatat di dalam *boncard*.
- Mengeluarkan barang – barang *Store Room Requisition* dan mencatat masing – masing ke dalam *bincard*.
- Membuat *purchase request* untuk barang – barang yang sudah menipis.

6. *Income Auditor*.

- Mengambil semua data atau dokumen transaksi penjualan dan laporan- laporan lainnya di FOC
- Meneliti kembali *Trial Balance foc cash register* sesuai dengan ketentuan rumus yang berlaku.
- Meneliti kembali Posting Room Charge dengan *Room Recapitulation (FO), House Count Sheet (FO), House Keeping Report (HK), Room Charge Report, Room Descripancy Report*, dll.
- Membuat *Daily Sales Report* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7. *Account Receivable*

- Melakukan pengihan kepada para pelanggan disertai dengan dokumen – dokumen yang lengkap.

- Melakukan penagihan baik dengan surat maupun didatangi sendiri.
- Membuat laporan harian atas penagihan yang diperoleh dan diserahkan langsung kepada *General Cashier*.
- Mengirim masing – masing hasil penagihan pada *city ledger card (posting payment – credit)*, serta memberi korekasi / *adjustment* yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1.5.3 Pengertian SOP

Tjipto Atmoko (2011) menyatakan “SOP adalah suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah maupun non pemerintah, usaha maupun non usaha, berdasarkan indikator indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja pada unit kerja yang bersangkutan”.

Pada umumnya SOP bertujuan untuk memberitahu dan menjelaskan tentang kegiatan – kegiatan yang dilakukan secara berulang – ulang di dalam sebuah perusahaan. Dalam pelaksanaanya SOP memiliki beberapa tujuan di antaranya adalah :

- Untuk memberikan pedoman atau ujuan bagi supervisor dan pekerja dalam pelaksanaan pekerjaan atau tugas.
- Membantu menghindari kesalahan, konflik, duplikasi dalam pelaksanaan pekerjaan ata tugas.

- Untuk membantu dalam penilaian mutu kerja para pekerja yang sesuai dengan standar perusahaan.
- Memberikan jaminan dalam penggunaan sumber daya yang tersedia diperusahaan, yang digunakan untuk pengoperasian perusahaan secara efektif dan efisien.
- Menjelaskan urutan dan alur kerja, wewenang, dan tanggung jawab agar semua pekerjaan terlaksana secara terorganisir.
- Sebagai dokumen yang digunakan dalam pelaksanaan pelatihan pekerja.
- Sebagai dokumen yang memberikan penjelasan dan penilaian terhadap pelaksanaan pekerjaan apabila terjadi mal praktek atau kesalahan administratif.

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

- Objek PKL
Bidang : Departemen Accounting bagian Account Receivable
Topik : Mekanisme Penagihan Piutang dan Pelaksanaan SOP oleh *Account Receivable* di Hotel Harris Gubeng Surabaya.
- Subjek Penelitian
“HOTEL HARRIS GUBENG SURABAYA”
Jl. Bangka No 8 – 18 Surabaya.

Memilih Hotel Harris Gubeng Surabaya sebagai tempat PKL karena Hotel Harris Gubeng Surabaya meruakan Hotel Bintang 4 yang dinaungi oleh Tauzia Company sehingga memiliki peluang kerja yang cukup besar.

- Jadwal Penelitian

Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Tab	
4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	el
																									1.3
																									Jad
																									wal
																									Kegi
																									atan

Praktek Kerja Lapangan

Keterangan :

-  : Pengumpulan Data (Observasi)
-  : Penyusunan Tugas Akhir
-  : Ujian TA
-  : Laporan TA selesai.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

- Observasi.

Observasi atau pengamatan dilakukan untuk mencari jenis data primer di lokasi penelitian di Hotel Harris Gubeng Surabaya. Pengamatan dilakukan secara langsung terhadap pihak Account Receivable dimana peneliti sekaligus sedang melakukan *on the job training* di tempat kerja, untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari penelitian yang sedang dilakukan.

- Wawancara.

Dalam metode ini penulis melakukan wawancara terhadap pihak terkait yaitu pihak *Account Receivable* mengenai mekanisme penagihan piutang dan SOP yang dilaksanakan di Hotel Harris Gubeng Surabaya. Wawancara dilakukan secara online karena harus terkendala oleh covid-19.

- Studi Dokumen.

Studi dokumen dilakukan untuk mencari jenis data sekunder dari sumber data Perpustakaan Unair, dan Internet. Studi dokumen diperoleh secara tidak langsung dengan cara mempelajari dokumen, data, atau jurnal milik orang lain atau kelompok lain dengan tujuan untuk memperoleh beberapa informasi yang terkait dengan penelitian ini. Selanjutnya, nama pengarang dan tahun penerbitan dokumen atau jurnal tersebut dikutip dan juga dicantumkan secara jelas sumbernya di bawah data tersebut. Dalam metode ini penulis melakukan studi dokumen untuk mencari beberapa informasi seperti tentang hotel dan akuntansi

1.6.3 Teknik Analisis Data

Setelah penulis mendapatkan informasi – informasi terkait dengan apa yang akan ditulis, penulis melakukan analisa data. Data dianalisis dengan cara memeriksa kelengkapan data yang diperoleh, memeriksa kualitas data dengan cara mengamati atau membaca berulang ulang apakah data yang diperoleh sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh penulis. Setelah penulis menganalisis data yang diperoleh dan dirasa sudah layak untuk di sajikan maka tahapan selanjutnya adalah penyajian data. Data yang disajikan diperoleh dari hasil pengumpulan yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dan juga kepustakaan. Pada tahap penyajian data, peneliti berusaha menyusun data yang relevan untuk menghasilkan