

Daftar Isi

| | |
|---|-----|
| Lembar Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| Daftar Gambar | ix |
| Daftar Tabel | x |
| Daftar Lampiran | xi |
| ABSTRAK | xii |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan | 6 |
| 1.4 Manfaat | 6 |
| 1.5 Tinjauan Pustaka | 7 |
| 1.5.1 Pengertian Hotel | 7 |
| 1.5.2 Pengertian <i>Finance & Account Department</i> | 11 |
| 1.5.3 Pengertian SOP | 17 |
| 1.6 Prosedur Penelitian | 18 |
| 1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian | 18 |
| 1.6.2 Teknik Pengumpulan Data | 19 |
| 2.1 Tentang Hotel Harris Gubeng | 21 |
| 2.2 Lokasi Hotel Harris Gubeng | 24 |
| 2.3 Visi Hotel | 25 |
| 2.4 Misi Hotel | 25 |
| 2.5 Struktur Organisasi Hotel Harris Gubeng | 26 |
| 2.5.1 Tugas dan Tanggung Jawab Department Harris Gubeng Surabaya | 26 |
| 2.6 Fasilitas Harris Hotel Surabaya | 31 |
| BAB 3 | 34 |
| PEMBAHASAN | 34 |
| 3.1 Mekanisme Penagihan Piutang Oleh <i>Account Receivable</i> Hotel Harris Gubeng Surabaya | 35 |

| | | |
|--|---|------|
| 3.1.1 | Prosedur Pencatatan oleh <i>Account Receivable</i> Hotel Harris Gubeng Surabaya | 36 |
| 3.1.2 | Prosedur Penyampaian Piutang Kepada Pelanggan. | 39 |
| 3.1.3 | Prosedur Penagihan Piutang | 40 |
| 3.1.4 | Penerimaan Piutang. | 42 |
| 3.2 | Pelaksanaan SOP dalam penagihan piutang oleh <i>Account Receivable</i> Hotel harris Gubeng Surabaya | 43 |
| 3.3 | Kendala dalam penagihan piutang oleh <i>Account Receivable</i> Hotel Harris Gubeng Surabaya dan cara mengatasinya. | 45 |
| 3.3.1 | Kendala dalam penagihan piutang..... | 45 |
| 3.3.2 | Cara mengatasi kendala dalam penagihan piutang | 46 |
| BAB 4 | | 49 |
| Kesimpulan dan Saran | | 49 |
| 4.1 | Kesimpulan..... | 49 |
| 4.2 | Saran. | 50 |
| Daftar Pustaka | | xiii |
| Lampiran 1 | | xv |
| Lampiran 2 | | xvi |
| Bukti Wawancara dengan pihak <i>Account Receivable</i> dan <i>Income Audit</i> | | xvi |

Daftar Gambar

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | : Hotel Harris Gubeng Surabaya..... | 23 |
| Gambar 2.2 | : Lokasi Hotel Harris Gubeng Surabaya | 25 |

Daftar Tabel

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 1.1 | : Tingkat Hunian Kamar Hotel Berbintang Tahun 2015-2019..... | 2 |
| Tabel 1.2 | : Jumlah Hotel Menurut Klasifikasinya di Kota Surabaya tahun 2019..... | 3 |
| Tabel 1.3 | : Tabel Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Lapangan..... | 19 |
| Tabel 2.1 | : Struktur Organisasi Hotel Harris – Pop Gubeng Surabaya..... | 27 |
| Tabel 3.1 | : Alur Proses Pencatatan Piutang Hotel Harris Gubeng Surabaya melalui Bank Transfer..... | 45 |

Daftar Lampiran

| | | |
|------------|--|----|
| Lampiran 1 | : Kartu Konsultasi Hotel Pembimbing..... | ix |
| Lampiran 2 | : Bukti Wawancara dengan Pihak <i>Account Receivable</i> dan <i>Income Audit</i> | x |