

TUGAS AKHIR
HAMBATAN PADA PROSES PENAGIHAN PIUTANG YANG
DILAKUKAN OLEH *ACCOUNT RECEIVABLE* DI HOTEL FAIRFIELD
BY MARRIOT SURABAYA

Di susun untuk memenuhi sebagai syarat guna memenuhi gelar Ahli Madya
(A.Md.)

Manajemen Perhotelan



Disusun oleh

MONICA PUTRI LESMONO

NIM. 151711113045

MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2020

LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)



PERNYATAAN ORISINALITAS

TUGAS AKHIR

Saya, (Monica Putri Lesmono, NIM 151711113045) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka,
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebesar-benamya dan apabila dikemudian hari penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari akademik berupa petnbatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya ini serta sanksi-sanksi lain sesuai norma dan peraturan yang berlaku di Univeritas Airlangga.

Surabaya, 20 Mei 2020

A 6000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the text 'METERAI TEMPEL' and '6000' along with a logo of the Indonesian Post and Telecommunications Agency (PT Pos). The signature is written in black ink over the stamp.

Monica Putri Lesmono

NIM. 151711113045

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**HAMBATAN PADA PROSES PENAGIHAN PIUTANG YANG
DILAKUKAN OLEH *ACCOUNT RECEIVABLE* DI HOTEL FAIRFIELD
BY MARRIOT SURABAYA**

Disusun Oleh:

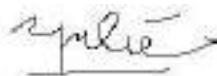
Monica Putri Lesmono

151711113045

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 29 Mei 2020

Dosen Pembimbing,



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM, PhD
NIP.197607071999032001

PENGESAHAN

HAMBATAN PADA PROSES PENAGIHAN PIUTANG YANG DILAKUKAN OLEH *ACCOUNT RECEIVABLE* DI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOT SURABAYA

Yang disusun oleh:

Nama : Monica Putri Lesmono

Nim : 151711113045

Prodi : Manajemen Perhotelan

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

9 Juni 2020

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar A.Md. pada Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.

Susunan Tim Penguji

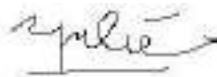
Penguji I



Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si.

NIP. 197512232003122001

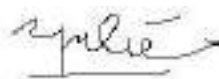
Penguji II



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM., Ph.D.

NIP. 197607071999032001

Mengetahui/Menyetujui,
Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perhotelan



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM., Ph.D.

NIP. 197607071999032001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang dikerjakan oleh penulis selama empat bulan dengan judul **”Hambatan Pada Proses Penagihan Piutang yang dilakukan oleh *Account Receivable* di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya”**. Tugas Akhir merupakan salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya pada program Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga. Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang turut serta membantu dalam proses hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.

1. Bapak Marco Lesmono dan Ibu Agustiani Icha selaku orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir dengan lancar dan tepat waktu.
2. Prof. Dr. H. Widi Hidayat, S.E., M.Si., CA., CMA.,. selaku Dekan Fakultas Vokasi.
3. Ibu Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD. Selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi.
4. Bu Umi yang selalu sabar untuk membimbing dalam pelaksanaan tugas akhir ini
5. Bapak Faris Bastian yang telah memberikan bimbingan selama enam bulan dalam menjalani Praktik Kerja Lapangan.
6. Pak Bynu , Bu Tika , Bu Meivi , Bu Oliv , Bu Shelly , Pak Wiga , Pak Tommy selaku Finance team yang telah sabar mengajari dan memberikan banyak sekali ilmu.
7. Anggun dan Michelle selaku sahabat yang senantiasa mendukung.
8. Teman teman Manajemen Perhotelan 2017 selama di bangku perkuliahan.
9. Wanda Natasya Dwi Lesmono yang memberikan semangat, motivasi dan mendukung selalu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Penyusun