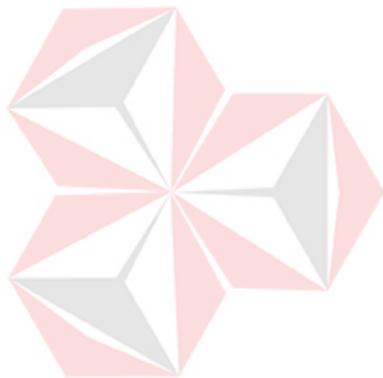


**ANALISA SISTEM REVENUE CYCLE (SIKLUS
PENDAPATAN) PADA NOVOTEL SURABAYA
HOTEL & SUITES**

KERJA PRAKTEK



**STIKOM
SURABAYA**

SITAS

Dinamika

Disusun Oleh:

Nama : RIZAL MIFTAHUS SALMI

NIM : 10.39010.0057

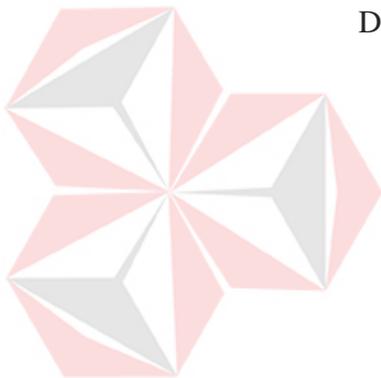
Program : DIII (Diploma Tiga)

Jurusan : Manajemen Informatika

**SEKOLAH TINGGI
MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER
SURABAYA
2013**

**ANALISA SISTEM REVENUE CYCLE (SIKLUS
PENDAPATAN) PADA NOVOTEL SURABAYA
HOTEL & SUITES**

KERJA PRAKTEK



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Ahli Madya Komputer

UNIVERSITAS
Dinamika

Disusun Oleh:

Nama : RIZAL MIFTAHUS SALMI

NIM : 10.39010.0057

Program : DIII (Diploma Tiga)

Jurusan : Manajemen Informatika

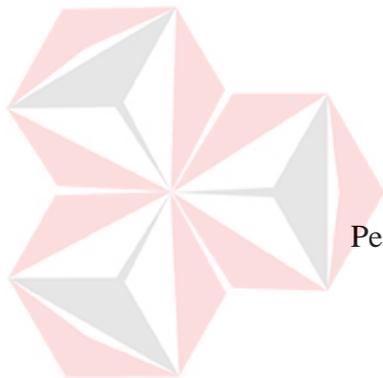
**SEKOLAH TINGGI
MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER
SURABAYA
2013**

**ANALISA SISTEM REVENUE CYCLE (SIKLUS
PENDAPATAN) PADA NOVOTEL SURABAYA
HOTEL & SUITES**

KERJA PRAKTEK

Telah diperiksa, diuji dan disetujui

Surabaya, April 2013



Pembimbing

Disetujui:

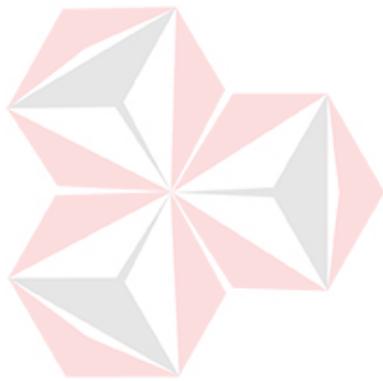
Penyelia

Titik Lusiani, M.Kom, OCP
NIDN. 07140774101

Monica Rahma

Mengetahui:
Kepala Program Studi
DIII Manajemen Informatika

Titik Lusiani, M.Kom, OCP
NIDN. 07140774101

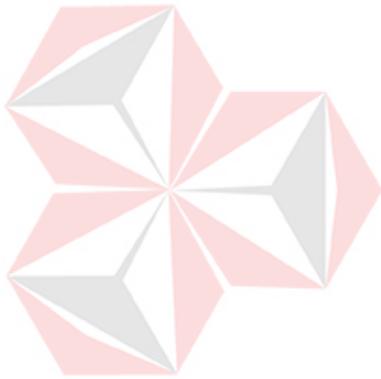


Titik demi titik kehidupan terlalui.

Tiga tahun aku bersandar disini.

Saatnya aku berlabuh lagi.

UNIVERSITAS
Dinamika



Ukiran kerja kerasku ini ku persembahkan padamu.

Terimakasih untuk semua yang telah membantuku.

Khususnya do'a dari ibu dan ayah serta keluarga.

UNIVERSITAS
Dinamika

ABSTRAK

Hotel merupakan tempat beristirahat bagi customer yang sedang berada di luar kota maupun di luar negeri. Novotel Surabaya Hotel And Suites merupakan salah satu tempat yang cocok untuk customer tingkat menengah keatas karena hotel ini memiliki rating bintang empat. Sebagai tempat yang dipercaya oleh customer dalam beristirahat, tentunya hotel juga harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk customer. Selain itu, proses bisnis didalam hotel tersebut haruslah berjalan dengan baik. Seperti yang kita ketahui, sumber pendapatan sebuah hotel diperoleh dari customer yang datang untuk menginap.

Untuk dapat mengelola sebuah hotel, maka diperlukan sebuah sistem yang dapat menangani proses bisnis dengan baik dan karyawan professional yang dapat bekerja sesuai jobdesk yang dimiliki masing-masing karyawan. Hal ini dimaksudkan agar proses bisnis dapat ditangani dengan cepat sehingga menghasilkan data yang akurat dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan di masa depan.

Analisa Revenue Cycle Pada Novotel Surabaya Hotel And Suites ini membahas tentang bagaimana siklus pendapatan yang saat ini sedang berjalan agar kita dapat menilai apakah sistem yang saat ini sedang berjalan sesuai dengan tujuan-tujuan siklus pendapatan. Analisa Revenue Cycle ini membahas alur sistem dalam menerima pendapatan dari berbagai sumber pemasukan beserta cara penagihannya.

Kata Kunci : Analisa, Siklus Pendapatan, Revenue Cycle.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya-lah, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kerja Praktek dengan judul *Analisa Sistem Revenue Cycle (Siklus Pendapatan) Pada Novotel Surabaya Hotel & Suites* ini dengan baik dan lancar.

Kerja Praktek ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Ahli Madya Komputer pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya.

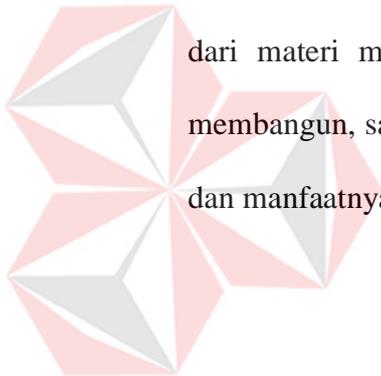
Penyelesaian laporan Kerja Praktek ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang benar-benar memberikan masukan dan dukungan kepada penulis.

Untuk ini Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Orang tua saya yang telah memberikan do'a dan motivasi dalam mengerjakan laporan proyek sistem informasi ini.
2. Ibu Monica selaku penyelia, yang telah memberikan kesempatan untuk kerja praktek di Novotel Surabaya.
3. Bapak Wahyu selaku Pembimbing selama melakukan kerja praktek di Novotel Surabaya.
4. Mas Dimas dan Mas Gusti yang membantu dalam memberikan penjelasan sistem yang ada di Novotel Surabaya.
5. Ibu Titik Lusiani, M.Kom, OCP sebagai dosen pembimbing Kerja Praktek atas segala arahan dan bimbingannya selama ini.

6. Kepada Kepala Program Studi DIII Manajemen Informatika Ibu Titik Lusiani, M.Kom, OCP yang telah memberikan dukungan baik secara langsung atau tidak.
7. Segenap staff dan karyawan Novotel Surabaya yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi STIKOM Surabaya dan khususnya teman-teman DIII Manajemen Informatika angkatan 2010 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dorongan serta semangat untuk Kerja Praktek ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Untuk itu segala kritik dan saran membangun, sangat penulis harapkan semoga laporan ini dapat memberikan guna dan manfaatnya.



UNIVERSITAS
Dinamika

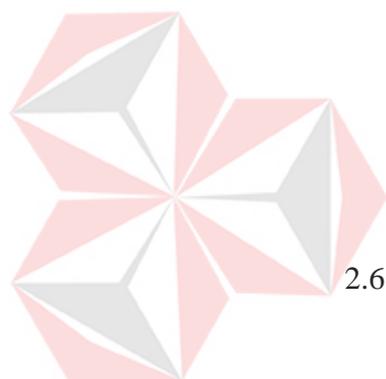
Surabaya, April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

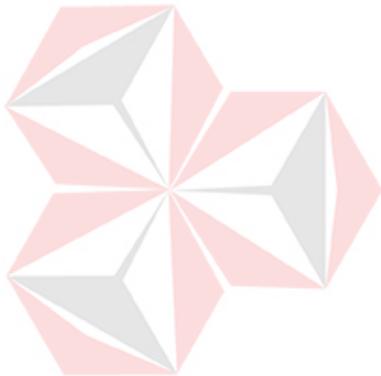
| | Halaman |
|---|----------|
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Batasan Masalah | 2 |
| 1.4 Tujuan | 3 |
| 1.5 Manfaat | 3 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 3 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 5 |
| 2.1 Profil Novotel Surabaya Hotel and Suites | 5 |
| 2.2 Logo Novotel Surabaya Hotel and Suites | 8 |
| 2.3 Visi dan Misi Novotel Surabaya Hotel and Suites | 8 |
| 2.4 Lokasi Novotel Surabaya Hotel and Suites | 9 |
| 2.5 Fasilitas Novotel Surabaya Hotel and Suites | 9 |
| 2.5.1 Hotel & Apartment Room Facilities | 9 |
| 2.5.2 Janggala Restaurant | 11 |
| 2.5.3 Dahana Lounge Bar | 11 |
| 2.5.4 Room Service | 12 |

| | | |
|--------|---|----|
| 2.5.5 | Splash Bar | 12 |
| 2.5.6 | La Chocolatine | 12 |
| 2.5.7 | Meeting Room | 12 |
| 2.5.8 | Heath Club and Swimming Pool | 13 |
| 2.5.9 | Beauty Salon | 14 |
| 2.5.10 | Drug Store | 14 |
| 2.5.11 | Business Center | 14 |
| 2.5.12 | Jogging Track and Tennis Court | 14 |
| 2.5.13 | Foreign Exchange | 14 |
| 2.5.14 | Dolfi Kids Club | 15 |
| 2.5.15 | Safe Deposit | 15 |
| 2.5.16 | Car Rental | 15 |
| 2.5.17 | Parking Area | 15 |
| 2.6 | Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Department | 17 |
| 2.6.1 | Executive Office & General Administration Department | 17 |
| 2.6.2 | Front Office Department | 17 |
| 2.6.3 | Human Resource Department | 17 |
| 2.6.4 | Accounting Department | 17 |
| 2.6.5 | Sales & Marketing | 18 |
| 2.6.6 | Public Relation | 18 |
| 2.6.7 | Housekeeping Department | 18 |
| 2.6.8 | Food & Beverage Department | 18 |
| 2.6.9 | Engineering Department | 18 |
| 2.6.10 | Security Department | 18 |



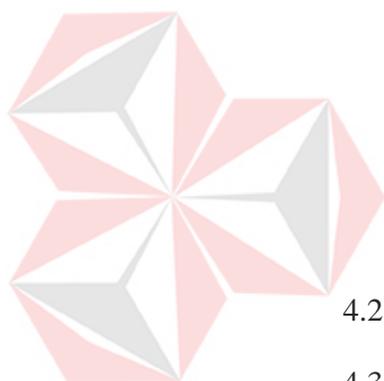
UNIVERSITAS
Dinamika

| | | |
|--------|---|----|
| 2.7 | Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Pimpinan Department | 19 |
| 2.7.1 | <i>General Manager (Executive Office)</i> | 19 |
| 2.7.2 | <i>Manager On Duty</i> | 20 |
| 2.7.3 | <i>Executive Assistant Manager</i> | 20 |
| 2.7.4 | <i>Executive Secretary</i> | 20 |
| 2.7.5 | <i>Human Resources Manager</i> | 20 |
| 2.7.6 | <i>Financial Controller</i> | 20 |
| 2.7.7 | <i>Director Of Sales & Marketing</i> | 21 |
| 2.7.8 | <i>Public Relation Manager</i> | 21 |
| 2.7.9 | <i>Chief Engineering</i> | 21 |
| 2.7.10 | <i>Front Office Manager</i> | 22 |
| 2.7.11 | <i>Food and Beverage Manager</i> | 22 |
| 2.7.12 | <i>Executive Housekeeper</i> | 22 |
| 2.7.13 | <i>Laundry Manager</i> | 22 |
| 2.7.14 | <i>Security Manager</i> | 22 |



| | | |
|---------|---|----|
| BAB III | LANDASAN TEORI | 23 |
| 3.1 | Sistem | 23 |
| 3.2 | Informasi | 23 |
| 3.3 | Sistem Informasi | 24 |
| 3.4 | Sistem Informasi Akuntansi | 25 |
| 3.5 | Siklus Pendapatan | 27 |
| 3.6 | Analisis Sistem (System Analysis) | 28 |
| 3.7 | Desain Sistem | 29 |
| 3.8 | Hotel | 30 |

| | | |
|---------------|--|-----------|
| 3.9 | Akuntansi Hotel | 35 |
| 3.10 | Pencatatan Data Akuntansi Menggunakan Komputer | 36 |
| BAB IV | DEKRIPSI KERJA PRAKTEK | 38 |
| 4.1 | Analisa Sistem | 38 |
| 4.1.1 | Tugas and Tanggung Jawab Bagian Accounting Department | 38 |
| 4.1.2 | Pengertian Account Receivable | 44 |
| 4.1.3 | Pengertian Invoice | 45 |
| 4.1.4 | Pengertian Guest Account | 47 |
| 4.1.5 | Pengertian Guest Registration Form | 47 |
| 4.1.6 | Pengertian Voucher Travel | 48 |
| 4.1.7 | Pengertian Guarantee Letter | 48 |
| 4.1.8 | Pengertian Delivery Receipt | 49 |
| 4.1.9 | Pengertian Cash Receipt | 49 |
| 4.2 | Prosedur Kerja dalam Pembuatan Invoice / Surat Tagihan | 50 |
| 4.3 | Proses Pembayaran Invoice oleh Travel Agent / Company | 50 |
| 4.4 | Jenis Pembayaran | 51 |
| 4.5 | Kendala-kendala yang dihadapi Account Receivable | 53 |
| 4.6 | Hasil dan Pembahasan | 54 |
| BAB V | PENUTUP | 61 |
| 5.1 | Kesimpulan | 61 |
| 5.2 | Saran | 62 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 64 |
| | LAMPIRAN | 66 |



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Novotel Surabaya Hotel & Suites | 5 |
| Gambar 2.2 Logo Hotel yang dipimpin <i>Accor Group</i> | 7 |
| Gambar 2.3 Logo Novotel Surabaya | 8 |
| Gambar 2.4 Peta Lokasi Novotel Surabaya | 9 |
| Gambar 2.5 Superior Room | 10 |
| Gambar 2.6 Janggala Restaurant | 11 |
| Gambar 2.7 Dahana Lounge Bar | 11 |
| Gambar 2.8 Meeting Room | 13 |
| Gambar 2.9 Swimming Pool | 13 |
| Gambar 2.10 Foreign Exchange | 14 |
| Gambar 2.11 Dolfi Kids Club (The Maskot) | 15 |
| Gambar 2.12 Daftar Hotel Accor Group di Indonesia | 16 |
| Gambar 4.1 Flow Reservation | 55 |
| Gambar 4.2 Flow Receptionist | 56 |
| Gambar 4.3 Flow FO Cashier | 57 |
| Gambar 4.4 Flow General Cashier | 58 |
| Gambar 4.5 Flow Account Receivable | 60 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1. Surat Balasan | 66 |
| Lampiran 2. Form KP-5 | 67 |
| Lampiran 3. Form KP-5 (lanjutan) | 68 |
| Lampiran 4. Form KP-6 | 69 |
| Lampiran 5. Form KP-7 | 70 |
| Lampiran 6. Kartu Bimbingan | 71 |
| Lampiran 7. Kartu Bimbingan (lanjutan) | 72 |
| Lampiran 8. Surat Keterangan Kerja Praktek | 73 |
| Lampiran 9. Struktur Organisasi | 74 |
| Lampiran 10. Bagan Invoice | 75 |
| Lampiran 11. Bagan Credit Card | 76 |
| Lampiran 12. Bagan Send, Delivery, & File | 77 |
| Lampiran 13. Guest Account | 78 |
| Lampiran 14. Invoice Travel | 79 |
| Lampiran 15. Resevation Voucher | 80 |
| Lampiran 16. Facsimile | 81 |
| Lampiran 17. Bank Statement | 82 |
| Lampiran 18. Deposit Slip | 83 |
| Lampiran 19. Credit Facility Travel Agent | 84 |
| Lampiran 20. Guarantee Letter | 85 |
| Lampiran 21. Bilyet Giro | 86 |
| Lampiran 22. Cash Receipt | 87 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu tempat penginapan bagi orang-orang lelah karena perjalanan jauh. Namun sesuai dengan berkembangnya jaman, hotel tidak hanya dipakai untuk beristirahat. Saat ini hotel juga digunakan untuk rapat sebuah perusahaan hingga pemerintahan. Bahkan ada beberapa orang yang menggunakan hotel sebagai tempat resepsi pernikahan. Hal ini terjadi dikarenakan hotel memiliki beberapa standar kenyamanan yang membuat pengunjung betah dengan suasana didalam hotel.

Novotel Surabaya Hotel & Suites merupakan salah satu hotel berbintang empat di Indonesia. Sebagai salah satu hotel terkemuka, tentunya diperlukan sebuah sistem informasi manajemen yang dapat digunakan para pemimpin organisasi dalam mengambil keputusan. Sistem informasi ini juga masih terlalu luas cakupannya untuk dijalankan dalam sebuah sistem. Oleh karena itu sistem informasi ini dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu sistem informasi pemasaran, sistem informasi produk, sistem informasi teknik, dan sistem informasi akuntansi.

Dalam pengambilan keputusan yang digunakan pimpinan perusahaan, sistem informasi akuntansi menjadi prioritas utama karena semuanya tercatat dalam bentuk angka dan sangat mudah untuk melihat hasilnya. Sistem informasi ini juga terbagi menjadi beberapa bagian yang lebih detil, yaitu sistem akuntansi piutang, sistem akuntansi utang, sistem akuntansi penggajian, sistem akuntansi aktiva tetap, sistem akuntansi buku besar, dan sistem akuntansi persediaan. Dari sistem tersebut, akan dilakukan spesifikasi yang diperlukan untuk mempersempit

ruang lingkupnya agar pengguna dapat dengan mudah memperoleh informasi yang selanjutnya dapat diambil keputusan atas informasi yang didapat.

Topik yang dibahas dalam laporan ini adalah analisa siklus pendapatan yang dilakukan oleh Novotel Surabaya Hotel & Suites. Siklus pendapatan adalah rangkaian aktivitas bisnis dan kegiatan pemrosesan informasi terkait yang terus berulang dengan menyediakan barang dan jasa ke para pelanggan dan menagih kas sebagai pembayaran dari penjualan-penjualan tersebut. Siklus pendapatan ini dimaksudkan agar pimpinan dapat membuat keputusan penting terkait dengan pendapatan yang diterima oleh perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, yaitu:

- a. Bagaimana proses *revenue cycle* (siklus pendapatan) pada Novotel Surabaya Hotel & Suites?
- b. Bagaimana proses penagihan yang terjadi di bagian *Account Receivable*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian system *revenue cycle* (siklus pendapatan) ini adalah sebagai berikut:

- a. Analisa hanya terfokus pada sistem *revenue cycle* (siklus pendapatan) di Novotel Surabaya Hotel & Suites.
- b. Analisa terjadi di bagian *Account Receivable* pada *Accounting Department*.

1.4 Tujuan

Tujuan pada penelitian system revenue cycle (siklus pendapatan) ini adalah sebagai berikut:

- a. Meneliti proses system revenue cycle (siklus pendapatan) pada Novotel Surabaya Hotel & Suites.
- b. Meneliti proses penagihan yang terjadi di bagian *Account Receivable*.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dalam analisa revenue cycle (siklus pendapatan) adalah perusahaan dapat meninjau kembali sistem yang saat ini sedang berjalan sehingga kinerja yang sudah ada dapat dioptimalkan kembali.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, inti dari permasalahan disebutkan pada perumusan masalah, batasan masalah agar sistem yang dibuat tidak keluar dari ketentuan yang ditetapkan, tujuan penelitian, hasil yang ingin dicapai, kontribusi yang disumbangkan dalam pelaksanaan kerja praktek di perusahaan terkait, masa dan waktu kerja pelaksanaan kerja praktek di Novotel Surabaya Hotel & Suites serta sistematika penulisan laporan kerja praktek.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum Novotel Surabaya Hotel & Suites, visi dan misi yang dimiliki oleh Novotel Surabaya Hotel & Suites, struktur organisasi, dan deskripsi jabatan.

BAB III LANDASAN TEORI

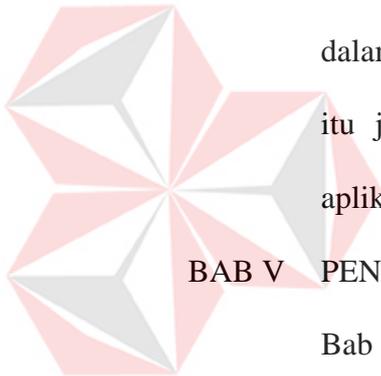
Bab ini membahas teori yang berhubungan dengan pelaksanaan kerja praktek. Teori-teori ini dijadikan bahan acuan penulis untuk menyelesaikan masalah.

BAB IV DESKRIPSI SISTEM

Bab ini membahas tentang gambaran sistem yang sedang berjalan dalam bentuk Document Flow serta dalam bentuk System Flow, selain itu juga disertai struktur tabel dan desain input/output serta detail aplikasi sistem informasi ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari analisa revenue cycle (siklus pendapatan) yang terkait dengan tujuan dan permasalahan yang ada, serta saran untuk pengembangan sistem di masa yang akan datang.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Novotel Surabaya Hotel And Suites



Gambar 2.1 Novotel Surabaya Hotel And Suites

PT. Ometraco Realty memiliki anak perusahaan, dimana anak perusahaan tersebut diberi nama PT. Griyamas Muktisejahtera. Melalui PT. Griyamas Muktisejahtera, pada Februari 1994 mendirikan sebuah hotel yang diberi nama Novotel Surabaya Hotel & Suites. Hotel tersebut berlokasi di sebidang tanah yang dibeli dari PT. Unilever di Jalan Raya Ngagel No.173-175 Surabaya.

Novotel Surabaya Hotel & Suites beroperasi dibawah Accor Group. Sebuah jaringan management hotel yang bertaraf internasional dan berpusat di Negara Prancis. Di Indonesia terdapat 59 hotel yang tergabung dalam jaringan Accor. Di Surabaya, hotel yang berdiri di bawah Accor antara lain : Hotel

Mercure, Hotel Ibis, dan Novotel Surabaya Hotel & Suites. Nama "Novotel Surabaya Hotel & Suites" diambil dari kesepakatan yang dibuat oleh pemilik, yaitu PT.Ometraco Realty dan Accor Group.

Novotel Surabaya Hotel & Suites tergolong hotel berbintang empat dan diklasifikasikan sebagai hotel bisnis dan resort yang mempunyai 209 kamar. Ada tiga tahap peresmian atau pembukaan Novotel Surabaya Hotel And Suites, yaitu:

- a. Trial Opening pada tanggal 17 Mei 1995.
- b. Soft Opening pada tanggal 3 Juni 1995.
- c. Grand Opening pada tanggal 12 Oktober 1995.

Konsep yang dimiliki hotel ini cukup menarik yaitu "A Resort in the City". Dengan adanya konsep ini, Novotel Surabaya Hotel And Suites menjadi satu-satunya hotel bisnis yang memiliki nuansa *resort* di Surabaya. Bentuk bangunannya yang unik dengan gaya khas klasik Eropa dan tatanan yang rapi serta modern membuat IAI (Ikatan Arsitektur Indonesia) memberikan penghargaan kepada Novotel Surabaya Hotel and Suites dengan predikat sebagai bangunan hotel terbaik tingkat nasional. Pada tahun 2004 Novotel Surabaya Hotel and Suites juga mendapatkan penghargaan Adikarya untuk hotel bintang empat terbaik di seluruh Jawa Timur.

Hotel-hotel yang dibawah jaringan Accor terdapat di beberapa negara, yaitu :

1. Eropa

Austria, Belgia, Bulgaria, Perancis, Jerman, Yunani, Portugal, Hungaria, Italia, Belanda, Polandia, Swedia, Rusia, Spanyol, Switzerland, Turki, dan United Kingdom.

2. Amerika Utara

Canada dan New York.

3. Amerika Selatan

Brasil dan Paraguay.

4. Asia Pasifik

Australia, China, India, Indonesia, Korea, Fiji, Malaysia, Singapura, Cambodia, Thailand, Selandia Baru, dan Caledonia Baru.

5. Afrika

Mesir, Guinea, Ghana, Mauritania, Senegal, Tanzania, dan Tunisia.

6. Timur Tengah

Oman, Saudi Arabia, Uni Emirat Arab, dan Dubai.



Gambar 2.2 Logo Hotel yang dipimpin Accor Group

2.2 Logo Novotel Surabaya Hotel And Suites



Gambar 2.3 Logo Novotel Surabaya

Makna dari logo yang terdiri dari tulisan, warna dan gambar adalah :

1. Tulisan Novotel yang tercetak putih tebal merupakan nama identitas perusahaan.
2. Lengkungan yang berbentuk senyuman dengan warna kuning magenta memberikan kesan ramah, hangat, dan ceria.
3. Warna biru yang digunakan sebagai dasar logo menggambarkan suasana yang teduh, nyaman, dan damai. Hal ini sesuai dengan konsep resort hotel yaitu hotel yang nyaman sebagai tempat peristirahatan.

2.3 Visi dan Misi Novotel Surabaya Hotel And Suites

2.3.1 Visi

“Accor is the leader in hospitality and tourism in Asia Pasific”

2.3.2 Misi

“Always exceed the expextation of our guest, employees and shareholders”

2.4 Lokasi Novotel Surabaya Hotel And Suites

Novotel Surabaya Hotel And Suites berlokasi di pusat kota surabaya. Untuk menempuh perjalanan ke Juanda Airport hanya dibutuhkan 20 menit dan berlokasi dekat Rungkut Industri (SIER).



Alamat Novotel Surabaya Hotel And Suites:

Jalan Ngagel 173-175

Surabaya 60246

Jawa Timur, Indonesia

Tel : (62) 31 5018900

Fax : (62) 31 5019175

E-mail :

Gambar 2.4 Peta Lokasi Novotel Surabaya reservation@novotelsurabaya.com

Website : www.novotelsurabaya.com

2.5 Fasilitas Novotel Surabaya Hotel and Suites

Novotel Surabaya Hotel & Suites merupakan hotel bintang empat (****) yang memiliki beberapa fasilitas yang dapat dipergunakan dan dinikmati oleh tamu. Adapun fasilitas yang dimiliki antara lain :

2.5.1 Hotel & Apartment Room Facilities

Novotel Surabaya Hotel & Suites memiliki 209 kamar yang dibagi atas beberapa jenis kamar yaitu :

- a. 48 Kamar *Superior*
- b. 24 Kamar *Superior Terrace*
- c. 34 Kamar *Deluxe*

- d. 22 Kamar *Deluxe Terrace*
- e. 6 Kamar *Novotel Suites*
- f. 4 Kamar *Executive Suites*

Kamar-kamar sudah dilengkapi dengan :

- a. *Individually controlled air conditioner*
- b. *DD long distance call*
- c. *15 channel television with in house and satellite news*
- d. *Mini Bar*
- e. *Wall picture*

Terdapat juga 71 *Apartement* yang dibagi atas :

- a. 41 *Apartement* dengan 1 kamar tidur
- b. 20 *Apartement* dengan 2 kamar tidur
- c. 10 *Apartement* dengan 3 kamar tidur

Apartement sudah dilengkapi dengan :

- a. *Individually controlled air conditioner*
- b. *IDD long distance call*
- c. *15 channel television with in house and satellite news*
- d. *Kitchen* dengan semua perlengkapannya



Gambar 2.5 *Superior Room*

2.5.2 Janggala Restaurant

Janggala Restaurant adalah sebuah *restaurant* yang menyajikan makanan dengan menu *ala carte* dan *buffet* dengan menyediakan makanan Asia dan Eropa.



Gambar 2.6 *Janggala Restaurant*

2.5.3 Dahana Lounge Bar

Dahana Bar merupakan *bar* yang menyediakan semua jenis minuman baik yang beralkohol maupun yang tidak mengandung alkohol. Selain itu juga menyediakan makanan ringan (*snack*) yang disertai dengan adanya *entertainment* dan dilengkapi dengan meja *bilyard* yang terletak di *lobby area*.



Gambar 2.7 *Dahana Lounge Bar*

2.5.4 Room Service

Room Service menyediakan *door knob menu breakfast* dengan menu *A'la carte* yang disajikan untuk menu makan pagi (*breakfast*), makan siang (*lunch*), makan malam (*dinner*), dan makanan ringan tengah malam (*supper*). Menu utama yang disediakan adalah *Western, Europe*, dan *Asia*. Pelayanan *room service* dibuka selama 24 jam dimana pesanan dari tamu langsung diantarkan ke kamar oleh *room service waiters*.

2.5.5 Splash Bar

Splash Bar terletak di samping kolam renang. Tempat ini menyediakan berbagai jenis minuman baik yang mengandung alkohol maupun *non* alkohol dengan nuansa *resort* yang sangat nyaman.

2.5.6 La Chocolatine

La Chocolatine merupakan lokasi *cake shop* atau toko roti yang menjual produk - produk *pastry, cake, bakery, cookies, bread* dan *French pastry*.

2.5.7 Meeting Room

Novotel Surabaya Hotel & Suites memiliki 3 ruang *meeting* dalam skala besar dan 3 ruang *meeting* dalam skala kecil.

A. Ruang *meeting* dengan skala besar antara lain :

1. Brawijaya *ballroom* dengan luas 27m x 12m, yang terbagi :
 - a. Brawijaya I dengan luas 8m x 12m
 - b. Brawijaya II dengan luas 12m x 12m
 - c. Brawijaya III dengan luas 8m x 12m
2. Penthouse dengan luas 8m x 10m yang berlokasi di Apartemen.

B. Ruang *meeting* dengan skala kecil antara lain :

1. Jayabaya dengan luas 4 m x 6 m
2. Board room dengan luas 4 m x 6 m
3. VIP Room dengan luas 4 m x 6 m



Gambar 2.8 Meeting Room

2.5.8 Health Club and Swimming Pool

Fasilitas ini di peruntukan bagi tamu hotel dengan *operation hour* 06.00 sampai 22.00 WIB dengan fasilitas antara lain *body building, gym, aerobic, sauna, jacuzzi, cold plunge, squash, massage, table tennis, water slide.*

Swimming pool disediakan sebagai fasilitas *publish*. Kenyamanan dan ketenangan bagi tamu adalah prioritas utama Novotel Surabaya Hotel & Suites.



Gambar 2.9 Swimming Pool

2.5.9 Beauty Salon

Fasilitas ini disediakan bagi tamu hotel yang ingin memanjakan sekaligus merawat diri.

2.5.10 Drug Store

Melayani kebutuhan tamu hotel mengenai obat-obatan, kebutuhan sekunder hingga pernak- pernik dan kerajinan tangan. Fasilitas ini melayani tamu hotel setiap hari dari pukul 07.00 - 22.00 WIB.

2.5.11 Business Center

Keberadaan fasilitas ini sangat penting untuk membantu kepentingan tamu Hotel antara lain korespondensi, *ticketing*, sampai fasilitas *internet*. Di tempat ini juga menyediakan berbagai macam informasi bisnis contohnya menyediakan koran bisnis luar negeri.

2.5.12 Jogging Track and Tennis Court

Fasilitas ini berlokasi di belakang *Apartment*, merupakan tempat yang diperuntukkan bagi tamu untuk berolah raga ringan maupun *Tennis*.

2.5.13 Foreign Exchange

Fasilitas ini disediakan bagi tamu yang ingin menukarkan uang. Fasilitas ini terletak di *lobby* hotel tepatnya di *front desk*.



Gambar 2.10 *Foreign Exchange*

2.5.14 Dolfi Kids Club

Fasilitas ini disediakan bagi tamu hotel yang menginap bersama anak. *Dolfi Kids Club* menyediakan fasilitas bermain untuk anak-anak. Fasilitas ini beroperasi hari Senin sampai Jum'at pukul 09.00 - 17.00 WIB, hari Sabtu pukul 08.00 - 16.00 WIB dan hari Minggu pukul 09.00 - 16.00 WIB.



Gambar 2.11 *Dolfi Kids Club (The Maskot)*

2.5.15 Safe Deposit

Fasilitas ini diperuntukkan bagi tamu yang ingin menyimpan barang-barang berharganya agar lebih aman dan terjamin.

2.5.16 Car Rental

Fasilitas ini menyediakan jasa persewaan mobil bagi tamu untuk kepentingan di dalam kota maupun luar kota .

2.5.17 Parking Area

Fasilitas ini disediakan untuk mempermudah tamu hotel dalam mengatur dan menempatkan mobil mereka. *Parking area* di Novotel Surabaya Hotel & Suites sangatlah luas, *parking area* untuk tamu yang datang disediakan di depan *lobby* hotel maupun di belakang hotel.

| AREA | NO | HOTEL NAMES | ADDRESS | TEL | FAX |
|----------------|----|---------------------------------|--|---------------|---------------|
| JAKARTA | 1 | Grand Mahakam (Sofitel) | Jl. Mahakam I Kebayoran Baru South Jakarta 12130 | 021-720 9966 | 021-725 2011 |
| | 2 | Mercure Rekso Hayam Wuruk | Jl. Hayam Wuruk 123 Jakarta 11160 | 021- 624 8680 | 021-600 8441 |
| | 3 | Novotel Mangga Dua | Jl. Gunung Sahari Raya No. 1 Jakarta Utara 14420 | 021-6231 2800 | 021-6231 2900 |
| | 4 | Ibis Cikarang Bekasi | Jl. Jababeka Raya Cikarang Industrial Estate I Cikarang- | 021-893 4488 | 021-893 4343 |
| | 5 | Ibis Mangga Dua & Apartment | Jl. Pangeran Jayakarta No. 73 Jakarta 10730 | 021-625 0101 | 021-625 0505 |
| | 6 | Ibis Slipi | Jl. Letjen. S. Parma Kav.59 Jakarta Barat 11066 | 021-533 1570 | 021-532 3880 |
| | 7 | Arcadia Hotel | Jl. K. H. Wahid Hasyim No. 114 Jakarta 10340 | 021-230 0050 | 021-230 0995 |
| | 8 | Ibis Tamarin | Jl. K. H. Wahid Hasyim No. 77 Jakarta 10340 | 021-391 2323 | 021- 315 7707 |
| | 9 | Ibis Kemayoran | Jl. Bungur Besar Raya 79-81 Jakarta 10620 | 021-421 0111 | 021-421 1458 |
| | 10 | Mercure Convention Center | Jl. Pantai Indah Taman Impian Jaya Ancol PO BOX | 021-640 6000 | 021-640 6190 |
| | 11 | Raddin Ancol | Jl. Lodan Timur No. 7 Taman Impian Jaya Ancol Jakarta | 021-640 5641 | 021-640 5645 |
| | 12 | Apartment Kuningan | Jl. Setiabudi Utara, Kuningan Jakarta 12920 | 021-526 0260 | 021-526 0285 |
| | 13 | Apartment Setia Budi | Jl. Rs. Aini, Kuningan Jakarta | 021-522 8522 | 021-526 0566 |
| WEST JAVA | 14 | Novotel Bogor | Golf Estat Bogor Raya, Bogor 16710 West Java | 0251-271 555 | 0251-271 333 |
| CENTRAL JAVA | 15 | Novotel Solo | Jl. Slamet Riyadi 272 Solo | 0271-724 555 | 0271-724 666 |
| | 16 | Novotel Yogyakarta | Jl. Jend. Sudirman No. 89 Yogyakarta 55223 | 0274-580 930 | 0274-580 931 |
| | 17 | Grand Mercure Yogyakarta | Jl. Jend. Sudirman 9-11 Yogyakarta 55223 | 0274-566 617 | 0274-566 856 |
| | 18 | Novotel Semarang | Jl. Pemuda No. 123 | 024-356 3000 | 024-358 4252 |
| EAST JAVA | 19 | Ibis Malioboro | Jl. Malioboro No. B52-58 Yogyakarta 55001 | 0274-516 974 | 0274-516 977 |
| | 20 | Novotel Surabaya Hotel & Suites | Jl. Ngagel 173-175 Surabaya 60246 | 031-501 8900 | 031-501 9117 |
| WEST SUMATERA | 21 | Ibis Rajawali | Jl. Rajawali 9-11 Surabaya | 031-353 9994 | 031-353 9995 |
| WEST SUMATERA | 22 | Novotel Bukittinggi Coralia | Jl. Laras Datuk Bandaro Bukittinggi 26115 | 0752-35 000 | 0752-23 800 |
| SOUTH SUMATERA | 23 | Novotel Jambi | Jl. Gatot Subroto No. 44 Jambi 36134 | 0741-27 208 | 0741-27 209 |
| | 24 | Novotel Palembang | Jl. R. Soekamto 8A Palembang 30000 | 0711-369 777 | 0711-379 777 |
| BATAM ISLAND | 25 | Novotel Batam | Jl. Duyung Sei Jodoh Batam Island 29432 | 0778-425 555 | 0778-426 555 |
| | 26 | Royal Batam | Jl. Raden Patah No 12 Nagoya, Batam | 0778-452 777 | 0778-453 474 |
| RIAU | 27 | Ibis Pekanbaru | Jl. Soekarno Hatta Kav. 148 Pekanbaru - Riau 28294 | 0761-571 536 | 0761-571 526 |
| BALI | 28 | Mercure Kuta Bali | Jl. Pantai Kuta, Br. Pande Mas Kuta - Bali | 0361-767 411 | 0361-767 417 |
| | 29 | Novotel Benoa Bali | Jl. Pratama Tanjung Benoa Nusa Dua Bali | 0361-77 22 39 | 0361-77 22 37 |
| | 30 | Mercure Resort Sanur | Jl. Mertasari PO BOX 1004 Denpasar , Bali | 0361-288 833 | 0361-287 303 |
| | 31 | All Seasons Resort Bali | Jl. Padma Utara PO BOX 1004 Kuta Legian, Bali | 0361-756 203 | 0361-756 197 |
| | 32 | Sofitel Seminyak | Jl. Abimanyu, Seminyak Beach Bali Indonesia PO BOX 3384 Denpasar 80033 | 0361-730 730 | 0361-730 545 |
| LOMBOK | 33 | Novotel Lombok Coralia | Mandalika Resort Pantai Putri Nyale Pujut, Lombok Tengah PO BOX 5555 Mataram 83001 Nusa Tenggara Barat | 0370-653 333 | 0370-653 555 |

Sumber.: Diolah dari Novotel Surabaya Hotel & Suites

Gambar 2.12 Daftar Hotel Accor Group Di Indonesia

2.6 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Department

Novotel Surabaya Hotel & Suites mempunyai beberapa *department* dimana dalam melakukan tugasnya antara *department* yang satu dengan yang lain saling berkaitan diantaranya adalah :

2.6.1 *Executive Office & General Administration Department*

Department ini adalah yang memiliki wewenang tertinggi di Novotel Surabaya Hotel & Suites dan dipimpin oleh *General Manager (GM)* yang bertanggung jawab penuh untuk mengawasi kinerja tiap *Department* dalam melakukan kegiatan operasional hotel. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *General Manager* dibantu oleh *Executive Secretary* dan *Executive Assistant Manager*. Seluruh *Head of Department (HOD)* bertanggung jawab pada *General Manager*.

2.6.2 *Front Office Department*

Department ini dipimpin oleh *Front Office Manager* yang bertanggung jawab atas seluruh penjualan kamar hotel dan membuat *monthly report*, selain itu juga melayani semua keluhan dari tamu yang berkaitan dengan fasilitas pelayanan kamar.

2.6.3 *Human Resource Department*

Human Resource Department dipimpin oleh *Human Resource Manager* yang bertanggung jawab atas kesejahteraan dan sumber daya serta memberikan penilaian terhadap kerja karyawan. Dalam melakukan tugasnya, *Human Resource Manager* dibantu oleh *Assistant Personnel Manager* dan *Personnel Secretary*.

2.6.4 *Accounting Department*

Department ini dipimpin oleh *Financial controller* yang bertanggung jawab penuh mengenai masalah keuangan hotel serta pembuatan laporan keuangan. *Accounting Department* membawahi *Purchasing Cost Control* dan *Receiving*.

2.6.5 Sales & Marketing

Department ini dipimpin oleh *Director of Sales* yang bertanggung jawab dalam hal penjualan dan promosi produk dan fasilitas hotel kepada konsumen.

2.6.6 Public Relation

Public Relation bertanggung jawab untuk membangun *image* Novotel Surabaya Hotel & Suites dengan melakukan promosi maupun kegiatan *public relation* lainnya.

2.6.7 Housekeeping Department

Dalam *Housekeeping Department* terdapat 2 *section* pembagian pekerjaan yaitu hotel dan apartemen. *Department* ini dipimpin oleh *Housekeeping manager / Executive Housekeeper* yang bertanggung jawab terhadap koordinasi, kelengkapan dan penyediaan fasilitas hotel maupun *apartment* termasuk kebersihan *public area* dan seluruh ruangan hotel kecuali *kitchen*.

2.6.8 Food & Beverage Department

Department ini dipimpin oleh *Food & Beverage Service Manager* yang bertugas dan bertanggung jawab atas pengelolaan dan penjualan makanan dan minuman dari seluruh outlet *Food & Beverage Department* yang ada di hotel. Dalam melakukan tugasnya *Food & Beverage Service Manager* melakukan koordinasi dengan *Executive Chef* yang bertanggung jawab untuk *food production*.

2.6.9 Engineering Department

Department ini dipimpin oleh *Chief Engineering* yang bertanggung jawab mengenai perbaikan peralatan atau instalasi dan fasilitas hotel baik yang bersifat mekanik atau non mekanik.

2.6.10 Security Department

Department ini dipimpin oleh *Chief security* yang bertanggung jawab terhadap keamanan di lingkungan hotel maupun *apartment*.

2.7 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Pimpinan Department

Novotel Surabaya Hotel & Suites memiliki beberapa *section* atau *Department* yang memiliki tanggung jawab, tugas, maupun wewenang masing-masing yang saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain sehingga terjadi kegiatan kinerja produksi yang baik dalam perusahaan dan supaya tercapai tujuan dan sasaran yang sesuai dengan sasaran dan tujuan perusahaan. Berikut adalah penjelasan mengenai tugas dan tanggung jawab serta kewenangan dari para *Head of Department* di Novotel Surabaya Hotel & Suites.

2.7.1 General Manager (*Executive Office*)

General manager sebagai pimpinan puncak di Novotel Surabaya and Suites memiliki tugas dan tanggung jawab antara lain:

- a. Bersama-sama *department head* merencanakan anggaran pendapatan dan anggaran belanja.
- b. Mengendalikan anggaran belanja atau pengeluaran tiap-tiap departemen.
- c. Mengecek dan mengontrol seluruh operasi atau *service* hotel setiap hari.
- d. Meneliti *financial statement* yang dibuat oleh *Accounting Department* dan menyampaikan laporan kepada direksi.
- e. Menandatangani surat-surat yang keluar maupun ke dalam atas nama perusahaan dan meneliti surat-surat yang masuk terutama yang ada hubungannya dengan operasional hotel.
- f. Mengadakan hubungan baik dengan manajer-manajer lain, *travel agency*, pemerintahan, dan pimpinan perusahaan lain.

2.7.2 *Manager On Duty*

Manager On Duty adalah jabatan *manager* operasional yang dilakukan setiap *manager* secara bergantian setiap harinya. Jam operasionalnya adalah antara pukul 17.00 sampai pukul 24.00 dan bertanggung jawab terhadap seluruh operasional hotel pada malam hari.

2.7.3 *Executive Assistant Manager*

Bertugas sepenuhnya dalam membantu pekerjaan dan menggantikan *General Manager* jika dibutuhkan oleh *General Manager*.

2.7.4 *Executive Secretary*

Bertugas untuk membantu secara umum pekerjaan *General Manager* dan mengatur *schedule* atau jadwal agendanya dari mulai *morning briefing* dan berbagai aktivitas *General Manager* berdasarkan *job description*.

2.7.5 *Human Resources Manager*

Bertanggung jawab sepenuhnya di *Personnal Department* mencakup gaji karyawan manajemen sumber daya manusia, absensi karyawan, problem karyawan, kesejahteraan, membangun kerukunan antar karyawan dan menjaga hubungan yang saling mendukung antara kegiatan - kegiatan personalia yang dilakukan. Department ini juga mengatur kedudukan / jabatan yang dipegang setiap karyawan dan melakukan *requitment* calon karyawan baru.

2.7.6 *Financial Controller*

Posisi ini bertanggung jawab penuh terhadap *Accounting Department*, karena bertindak sebagai manajer dan merupakan salah satu *head of department*. Tugas *Financial Controller* adalah mengatur dan mengendalikan *profit and loss* operasional hotel serta membantu manajemen dalam bidang administrasi untuk mencapai target yang telah ditentukan, dan bertanggung jawab pada *General Manager* dalam pembuatan laporan keuangan sebagai data yang *objektif*.

2.7.7 *Director Of Sales & Marketing*

Director Of Sales & Marketing memiliki tugas dan tanggung jawab antara lain :

- a. Menyusun program kerja dan *budget plan* untuk *Sales & Marketing Department*.
- b. Membuat *monthly sales report* mengenai aktivitas *promotion* dan *monthly banquet revenue*.
- c. Membina dan mengembangkan hbngan baik dengan tamu, *airline officer*, *press*, perusahaan-perusahaan, *travel agent*, instansi pemerintahan, organisasi-organisasi sosial terutama yang dianggap potensial dan produktif.
- d. Mengadakan *market competitor survey* secara teratur.
- e. Mengaur kegiatan *sales* dalam mencari sasaran obyek penjualan dengan target yang sudah ditentukan oleh manajemen.

2.7.8 *Public Relation Manager*

Tugas dan tanggung jawab dari *Public Relation Manager* antara lain :

- a. Membentuk citra positif hotel di masyarakat luas.
- b. Bertanggung jawab utnuk menyimpan semua informasi mengenai *Accor* di hotel Surabaya (sejumlah fakta, kamar yang special, dan promosi dari *food & beverage*)
- c. Bekerja sama dengan *General Managers* dan *Director of Sales and Marketing* untuk meneliti, merencanakan dan menggunakan iklan, publisitas dan aktivitas promosi yang lain yang cook untuk hotel.
- d. Mengidentifikasi sema publik dan publik yang spesifik untuk mencari dan menerima informasi.

2.7.9 *Chief Engineering*

Chief Engineering merupakan orang yang paling bertanggung jawab di *Engineering Department*. Tanggung jawabnya meliputi penggunaan listrik, air bersih dan AC (*air conditioner*) untuk kamar, *office* dan seluruh hotel, penyediaan alat *sound system* untuk seminar di *banquet*, dan seluruh mesin maupun peralatan di hotel.

2.7.10 Front Office Manager

Bertanggung jawab langsung kepada *General Manager, Front Office Manager* memimpin *Front Office Department* memiliki tanggung jawab antara lain :

- a. Memeriksa dan mengontrol pemakaian *stationary* di setiap *section*.
- b. Membuat *forecast* atau *competitor room sales (weekly atau monthly)*
- c. Memeriksa *bill* yang aktif, apakah telah sesuai dengan ketentuan manajemen.

2.7.11 Food and Beverage Manager

Jabatan ini membawahi beberapa *outlet* antara lain, *restaurant* dan *bar* dan bertanggung jawab dalam menangani semua makanan dan minuman di hotel. Selain itu mengawasi dan mengkoordinir serta menjamin semua pelaksanaan tugas-tugas di bidang *Food & Beverage*.

2.7.12 Executive Housekeeper

Bertugas dan bertanggung jawab terhadap seluruh kebersihan hotel, baik area dalam maupun di luar hotel, serta bertanggung jawab dalam menangani inventarisasi atau penyediaan kamar.

2.7.13 Laundry Manager

Bertugas dan bertanggung jawab dalam pencucian dan kebersihan *uniform* karyawan hotel, serta tamu yang menggunakan jasa *Laundry* dan *linen-linen* seperti sprei, handuk, dan bertanggung jawab atas penyediaan sprei, handuk di setiap kamar hotel.

2.7.14 Security Manager

Merupakan orang yang paling bertanggung jawab di *Security Department*, bertanggung jawab terhadap keamanan dari para tamu hotel, dan menjaga ketenangan dan keamanan di hotel, *Security Department* ini bekerja sama dengan pihak aparat berwajib seperti Polsek, Kodim dan aparat atau pihak terkait lainnya.

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Sistem

Pengertian sistem menurut beberapa ahli:

Andri Kristanto (2008:1):

“Sistem merupakan jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu.”

Widjajanto (2008:2):

“Sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu melalui tiga tahapan yaitu input, proses dan output.”

Stair dan Reynolds (2010, p8):

“Sistem adalah sekumpulan elemen atau komponen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan”

Dari pendapat yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kumpulan atau kelompok dari elemen atau komponen yang saling berhubungan atau saling berinteraksi dan saling bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu.

3.2 Informasi

Pengertian informasi menurut beberapa ahli:

Stair dan Reynolds (2010, p5):

“Informasi adalah kumpulan fakta yang terorganisir sehingga mereka memiliki nilai tambahan selain nilai fakta individu.”

Laudon dan Laudon (2010, p46):

“Information is data that have been organized and processed to provide meaning.”

O’Brien dan Marakas (2008, p32):

“Data that have been shaped into a form that is meaningful and useful to human beings.”

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa informasi secara singkat adalah data yang telah diolah sedemikian rupa sehingga memiliki arti dan berguna bagi pemakainya.

3.3 Sistem Informasi

Menurut Laudon dan Laundon (2010, p46):

“Sistem informasi merupakan komponen yang saling bekerja sama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis masalah dan visualisasi dalam sebuah organisasi.”

Menurut Satzinger (2010, p6):

“Sistem informasi merupakan kumpulan komponen yang saling berhubungan, yang mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi sebagai hasil dari informasi.”

O’ Brien dan Marakas (2008, p4):

“Sistem informasi merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, hardware, software, jaringan komunikasi dan sumber daya yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.”

Selain itu Stair dan Reynolds (2010:3-4), mendefinisikan sistem informasi sebagai seperangkat elemen atau komponen yang saling terkait yang di kumpulkan (input), manipulasi (process), menyimpan, dan menyebarkan (output) data dan informasi dan memberikan reaksi korektif (feedback) untuk memenuhi tujuan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kombinasi seperangkat komponen yang terdiri dari orang, hardware, software, jaringan telekomunikasi dan data yang saling bekerja sama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, pengendalian, analisis masalah dan visualisasi dalam organisasi.

3.4 Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2008:52), sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.

Menurut Laudon dalam Azhar Susanto (2008:52), sistem informasi akuntansi adalah komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas didalam perusahaan.

Menurut McKeown dalam Azhar Susanto (2008:52), sistem informasi akuntansi adalah gabungan dari komputer dan user yang mengolah perubahan data menjadi informasi serta menyimpan data dan informasi tersebut. Sedangkan

Romney (2011:12) berpendapat, *“The Accounting Information System (AIS) is a system that collects, records, stores, and process data to produce information for decision makers.”* Menurut pengertian kami, Sistem Informasi Akuntansi adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, merekam, menyimpan, and memproses data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan.

Menurut Romney (2011:12), terjemahan Pearson Prentice Hall, komponen dalam sistem informasi akuntansi terdiri dari enam, yaitu:

1. People, yang menjalankan sistem dan berbagai fungsi.
2. Procedures and instructions, keduanya manual dan otomatis, terlibat dalam pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan data mengenai aktifitas organisasi.
3. Data, mengenai organisasi dan proses bisnisnya.
4. Software, digunakan untuk mengolah data organisasi.
5. Information Technology Infrastructure, termasuk komputer, perangkat-perangkat lainnya, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan mengirimkan data dan informasi.
6. Internal control and security measures, yang melindungi data dalam Sistem Informasi Akuntansi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sistem informasi berbasis komputer dan dirancang untuk mengelola data akuntansi menjadi informasi berbasis komputer dan dirancang untuk mengelola data akuntansi menjadi informasi dalam organisasi atau kumpulan sumber data, seperti manusia, peralatan, catatan dan lain-lain yang terkoordinasi

secara erat yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen.

Sistem Informasi Akuntansi memiliki 5 siklus sub sistem, yaitu : siklus pendapatan (*revenue cycle*), siklus pengeluaran (*expenditure cycle*), siklus penggajian (*payroll cycle*), siklus produksi (*production cycle*), siklus keuangan (*financing cycle*). Kelima siklus di atas memberikan data transaksi pada buku besar dan pelaporan (*general ledger dan reporting systems*) untuk pencatatan dan komunikasi yang berhubungan dengan penyiapan laporan keuangan dan laporan manajerial lainnya (Romney & Steinbart, 2011).

3.5 Siklus Pendapatan

Siklus pendapatan (*revenue cycle*) adalah rangkaian aktivitas bisnis dan kegiatan pemrosesan informasi terkait yang terus berulang dengan menyediakan barang dan jasa ke para pelanggan dan menagih kas sebagai pembayaran dari penjualan-penjualan tersebut (Romney & Steinbart, 2011). Pada siklus pendapatan, terdapat 4 aktivitas dasar bisnis yaitu:

a. Memasukkan pesanan penjualan (*sales order entry*)

Siklus pendapatan dimulai dengan penerimaan pesanan dari para pelanggan. Departemen bagian pesanan penjualan melakukan proses memasukkan pesanan penjualan. Dokumen yang dibuat dalam proses memasukkan pesanan penjualan adalah pesanan penjualan (*sales order*). Proses memasukkan pesanan penjualan mencakup tiga tahap: mengambil pesanan dari pelanggan, memeriksa dan menyetujui kredit pelanggan, serta memeriksa ketersediaan persediaan.

b. Mengirim pesanan (*shipping*)

Aktivitas dasar kedua dalam siklus pendapatan adalah memenuhi pesanan pelanggan dan mengirimkan barang dagangan yang diinginkan tersebut. Proses ini terdiri dari dua tahap: mengambil dan mengepak pesanan, dan mengirim pesanan tersebut beserta dokumen pengiriman (surat jalan). Departemen bagian penggudangan dan pengiriman melakukan aktivitas ini.

c. Penagihan dan piutang usaha (*billing and accounts receivable*)

Aktivitas dasar ketiga dalam siklus pendapatan melibatkan penagihan ke para pelanggan dan memelihara data piutang usaha. Dokumen yang dibuat dalam proses penagihan adalah faktur penjualan (*sales invoice*).

d. Menerima pembayaran / kas (*cash collection*)

Langkah terakhir dari siklus pendapatan adalah menerima pembayaran. Yang melakukan aktivitas ini adalah kasir.

3.6 Analisis Sistem (System Analysis)

Analisis sistem adalah penguraian dari suatu sistem informasi utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi berbagai macam masalah, kesempatan, dan hambatan yang terjadi dengan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan suatu perbaikan. Beberapa penulis lain yang ikut memperkuat pernyataan diatas adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Stair dan Reynolds (2010, p497), analisis sistem adalah fase pengembangan sistem yang menentukan sistem informasi apa yang harus dilakukan untuk memecahkan masalah yang sudah ada dengan mempelajari sistem dan proses kerja untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan peluang untuk perbaikan.

b. Menurut Laudon (2010, p515), analisis sistem adalah memeriksa sebuah masalah yang ada yang akan diselesaikan oleh perusahaan dengan menggunakan sistem informasi. Analisis sistem mencakup beberapa langkah yang harus dilakukan, yaitu:

1. Menentukan masalah
2. Mengidentifikasi penyebab dari masalah tersebut
3. Menentukan pemecahan masalahnya
4. Mengidentifikasi kebutuhan informasi yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah tersebut.

c. Menurut Yakub (2012:142), Analisa sistem dapat diartikan sebagai suatu proses untuk memahami sistem yang ada, dengan menganalisa jabatan dan uraian tugas (*business users*), proses bisnis (*business proses*), ketentuan atau aturan (*business rule*), masalah dan mencari solusinya (*business problem and business soulution*), dan rencana-rencana perusahaan (*business plan*).

d. Menurut Mulyato (2009:125) Analisa sistem adalah teori sistem umum yang sebagai sebuah landasan konseptual yang mempunyai tujuan untuk memperbaiki berbagai fungsi didalam sistem yang sedang berjalan agar menjadi lebih efisien, mengubah sasaran sistem yang sedang berjalan, merancang/mengganti output yang sdang digunakan, untuk mencapai tujuan yang sama dengan seperangkat input yang lain (biasa jadi lebih sederhana dan lebih interatif) atau melakukan beberapa perbaikan serupa.

3.7 Desain Sistem

Setelah tahap analisis sistem selesai dilakukan, maka analisis sistem telah mendapatkan gambaran yang jelas apa yang harus dikerjakan. Kemudian

memikirkan bagaimana membentuk sistem tersebut. Menurut McLeod dan Raymond Junior (2008) desain sistem dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Tahap setelah analisis dari siklus pengembangan sistem.
- b. Pendefinisian dari kebutuhan-kebutuhan fungsional.
- c. Persiapan untuk rancang bangun implementasi.
- d. Menggambarkan bagaimana suatu sistem dibentuk.
- e. Berupa gambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi.
- f. Menyangkut konfigurasi dari komponen-komponen perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem.

3.8 Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Kata hostel sebenarnya berasal dari kata hospitium (bahasa latin), artinya ruangan tamu yang berada dalam suatu monastery, yang kemudian kata hospitium di Perancis dipadukan dengan kata hospes, lalu menjadi hospice. Untuk berapa lama kata hospice tidak mengalami perubahan. Dalam perkembangan selanjutnya setelah melalui proses pengertian dan analogi yang sangat lama, untuk membedakan antara Guset House dengan Mansion House

(sebuah rumah besar), maka rumah besar tersebut disebut hostel. Setelah beberapa lama rumah besar tersebut yang disewakan kepada masyarakat untuk menginap dan beristirahat untuk sementara waktu disebut hostel, dan kata hostel ini terus-menerus digunakan orang, lambat laun huruf “s” pada hostel tersebut menghilang atau dihilangkan orang, sehingga berubahlah kata hostel menjadi hotel, seperti apa yang kita kenal sampai sekarang ini.

Pengertian hotel ini dapat disimpulkan dari beberapa definisi hotel seperti tersebut di bawah ini :

1. Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987).
2. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut :
 - a. Jasa penginapan
 - b. Pelayanan makanan dan minuman
 - c. Pelayanan barang bawaan
 - d. Pencucian pakaian
 - e. Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya.
3. Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran.

Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan, Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dikelompokkan menjadi :

a. *City Hotel*

Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). *City Hotel* disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

b. *Residential Hotel*

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Hotel ini dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

c. *Resort Hotel*

Hotel yang berlokasi di daerah pergunungan (*mountain hotel*) atau di tepi pantai (*beach hotel*), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi yang ingin berekreasi.

d. Motel (Motor Hotel)

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan

sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri.

Direktori Jendral Pariwisata menetapkan klasifikasi ke dalam 2 jenis, yaitu:

- a. Hotel Bintang
- b. Hotel Melati atau Non Bintang.

Hotel Bintang adalah hotel-hotel yang berdasarkan penelitian tim penilai Dirjen Pariwisata telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Persyaratannya tersebut antara lain:

1. Persyaratan fisik, lokasi kondisi bangunan dan sebagainya.
2. Bentuk pelayanan yang diberikan.
3. Kualifikasi tenaga kerja yang meliputi pendidikan, kesejahteraan pegawai dan sebagainya.
4. Fasilitas olahraga dan rekreasi lainnya yang tersedia seperti lapangan, kolam renang, diskotik, dan sebagainya.
5. Jumlah kamar yang tersedia.

Ditinjau dari segi jumlah kamar hotel menurut, dari banyaknya kamar yang disediakan, hotel dapat dibedakan menjadi :

- a. *Small* Hotel

Jumlah kamar yang tersedia maksimal sebanyak 28 kamar.

- b. *Medium* Hotel

Jumlah kamar yang disediakan antara 28 – 299 kamar.

- c. *Large* Hotel

Jumlah kamar yang disediakan sebanyak lebih dari 300 kamar.

Hotel Melati adalah suatu usaha yang menggunakan satu bangunan atau sebagian bangunan yang khusus disediakan, dimana setiap orang dapat menginap dan makan (jika ada restoran), tanpa makan (jika tidak ada restoran) serta memperoleh pelayanan dan fasilitas lainnya dengan pembayaran. Yang tergolong hotel melati antara lain: hotel, motel, losmen, penginapan, pondok, bungalow, dan lain sebagainya.

Menurut keputusan direktorat Jendral Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi, dengan SK: Kep-22/U/VI/1978 tanggal 12 Juni 1978. Untuk mengklasifikasikan sebuah hotel, dapat ditinjau dari beberapa faktor yang satu sama lainnya ada kaitannya, yaitu:

1. Faktor tingkat atau bintang dari hotel

Semakin banyak jumlah bintang maka persyaratan, fasilitas dan pelayanan yang dituntut semakin banyak dan baik. Kriterianya adalah sebagai berikut:

- a. Hotel berbintang satu (*)
- b. Hotel berbintang dua (**)
- c. Hotel berbintang tiga (***)
- d. Hotel berbintang empat (****)
- e. Hotel berbintang lima (*****)

Dan ada juga hotel melati, kriterianya sebagai berikut:

- a. Melati satu
 - b. Melati dua
 - c. Melati tiga
2. Faktor tujuan pemakai hotel selama menginap
- a. *Business Hotel*

Merupakan hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk businessman.

b. *Recreational Hotel*

Merupakan hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai atau berekreasi.

3. Faktor jumlah kamar dan persyaratan lainnya

4. Faktor kriteria jenis tamu

Jenis-jenis tamu yang menginap maksudnya adalah darimana asal-usul tamu menginap dengan latar belakangnya. Dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a. Family Hotel

Tamu yang menginap bersama keluarganya

b. Business Hotel

Tamu yang menginap kebanyakan para usahawan atau para businessman

c. Tourist Hotel

Tamu yang menginap kebanyakan para wisatawan, baik domestik maupun luar negeri

d. Cure Hotel

Tamu yang menginap dalam proses pengobatan

3.9 Akuntansi Hotel

Menurut Ikhsan dan Prianthara (2008), akuntansi hotel dibagi dalam tiga bagian, yaitu :

- a. Akuntansi Kantor Depan (Front Office Accounting) yang meliputi akuntansi untuk penerimaan uang kas dan piutang-piutang. Tugas utama bagian Akuntansi Kantor Depan adalah membebani perkiraan dari para tamu dengan

bermacam-macam biaya hotel, misalnya sewa kamar, makan di restoran hotel, biaya telepon, biaya cucian (laundry) dan macam-macam biaya kemudian menguranginya dengan uang pembayaran dari para tamu. Untuk pekerjaan ini dibutuhkan suatu sistem pengecekan intern dan pengendalian yang baik.

- b. Akuntansi Bagian Belakang (Back of The House Accounting) yang meliputi pengendalian yang terperinci mengenai pengeluaran-pengeluaran dan persediaan-persediaan yang berhubungan dengan bahan-bahan makanan, minuman, gaji dan upah dan catatan alat-alat perlengkapan dan bahan penolong.
- c. Akuntansi keuangan Umum yang menyusun daftar neraca dan laporan-laporan pajak.

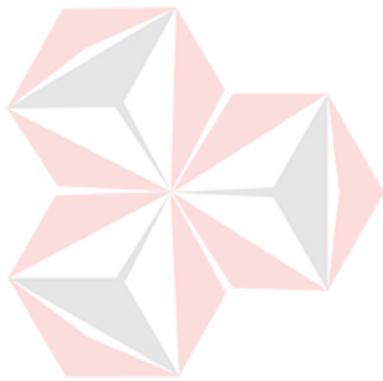
3.10 Pencatatan Data Akuntansi Menggunakan Komputer

Dengan bantuan komputer, maka pengolahan data pembelian akan lebih cepat serta menghasilkan informasi pembelian yang lebih akurat dan cepat. Hal ini dapat terjadi karena kemampuan komputer untuk mengolah data yang jauh melebihi kecepatan manusia.

Beberapa tahapan dalam proses pengolahan data yang memperoleh manfaat yang besar dari penggunaan komputer menurut Zaki Baridwan (2008:5-6) antara lain :

- a. Verifikasi, yaitu komputer dapat mengecek kebenaran maupun kelayakan angka-angka yang menjadi input dalam suatu proses
- b. Sortir, yaitu komputer memungkinkan untuk dilakukannya pensortiran data ke dalam beberapa klasifikasi yang berbeda dengan cepat.

- c. Perhitungan, yaitu komputer dapat melakukan perhitungan-perhitungan dengan cepat.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB IV

DESKRIPSI KERJA PRAKTEK

4.1 Analisis Sistem

Novotel Surabaya Hotel & Suites mempunyai beberapa *Department* yang saling berkaitan dalam melakukan pekerjaan. Salah satunya adalah *Accounting Department*. Di dalam *Accounting Department* dikepalai oleh seorang *Chief Accountant* yang bertanggung jawab penuh atas semua pekerjaan disetiap *section Accounting Department*. dan membuat laporan yang harus diberikan kepada *Financial Controller* dan *General Manager* setiap sebulan sekali secara periodik.

Adapun tugas dan tanggung jawab *Department* ini adalah :

- a. Membantu manajemen dalam mengatur keuangan dalam mencapai target perusahaan yang akan dicapai.
- b. Mengatur dan mengendalikan pembiayaan operasional hotel secara efektif dan efisien dengan menetapkan anggaran operasional hotel.
- c. Melakukan pengecekan laporan setiap *Department* yang ada di Hotel secara rutin.
- d. Melakukan pengawasan terhadap setiap pemasukan dan pengeluaran anggaran Hotel.
- e. Menyusun laporan keuangan Hotel pada setiap akhir periode.

4.1.1 Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Accounting Department

1. *Financial Controller*

- a. Mengesahkan setiap laporan keuangan untuk disetujui oleh *General Manager*.
- b. Menyetujui pemasukan dan pengeluaran uang.

- c. Menyetujui permintaan barang dari *store* dan pembelian barang oleh bagian *purchasing*.
- d. Bertanggung jawab kepada *General Manager*.

2. Chief Accountant

Mengoreksi dan memeriksa semua *report* yang dibuat oleh *income*, *Account Payable*, *Account Receivable*, dan *Cost Control*, Membantu *Financial Controller* dalam melaksanakan tugasnya.

3. Account Receivable

Account Receivable mempunyai tugas dan tanggung jawab memproses tagihan dari *City Ledger transfer* (tagihan kepada perusahaan atau *travel agent*) dan *credit card transfer* (tagihan kepada bank atas transaksi pembayaran menggunakan kartu kredit), mengontrol atau memproses pengajuan *Credit Facility*, *mefollow-up outstanding Account Receivable* melalui telepon atau surat peringatan. Dimulai dengan menyiapkan *invoice* atau surat bukti penagihan, menerima serta memposting semua pembayaran berdasarkan *invoice* yang dibuat, membantu *Income Auditor* dalam menyiapkan pajak hotel dan *restaurant*, melaporkan kegiatannya periode harian, mingguan dan bulanan. Mengadakan *Credit Meeting* dengan *Finance Controller*, *Room Division Manager*, *Director of Sales Marketing*.

4. Income Auditor

Income Auditor mempunyai tugas dan tanggung jawab meneliti, menghitung serta melaporkan semua pendapatan hotel dari semua *outlet* dari data laporan yang dikerjakan oleh *Night Auditor*, menyiapkan pembayaran pajak hotel dan *restaurant*, melaporkan pendapatan hotel setelah dikurangi *service* dan *tax* dan

mendistribusikan ke semua *Department* setelah mendapat persetujuan *Financial Controller*, membuat laporan aktivitasnya periode harian, mingguan dan bulanan.

5. General Cashier

General Cashier mempunyai tugas dan tanggung jawab menerima dan menghitung kembali semua penerimaan hotel, melakukan pembayaran kepada *supplier* baik itu berupa *cheque*, *bilyet giro* maupun tunai, membuat laporan hasil dan penerimaan pembayaran tersebut dan membuat laporan aktivitas baik itu periode harian, mingguan maupun bulanan.

6. Account Payable

Bertanggung jawab menyiapkan pembayaran untuk biaya pengeluaran hotel ke pihak luar berdasarkan *kwitansi*, dengan menggunakan *Invoice* sebagai *supporting document*. Tapi *invoice* harus diperiksa terlebih dahulu dicocokkan dengan *ML (market list)* dan *purchase order*.

7. Senior Cost Controller

Bertanggung jawab atas perhitungan jumlah kebutuhan hotel untuk barang material seperti baju, plastik, kertas. dan mengkoordinasi tugas-tugas yang dilakukan oleh *junior Cost control*, *Storekeeper* dan *Receiving officer*. Tugasnya adalah :

- a. Memeriksa *Daily Invoices* berdasarkan *ML (market list)* dan *PO (purchase order)*
- b. Menghitung persediaan untuk solar dan LPG.
- c. Memasukkan data *store requisition* ke dalam komputer setelah diperiksa.
- d. Memeriksa kembali *Daily* dan *Monthly Food & Beverage Cost Report* yang dibuat oleh *Junior Cost Control*.

- e. Membuat jurnal untuk *material supplies, engineering supplies, souvenir goods*.
- f. Melakukan *Inventory* bulanan di *general store*.

8. Purchasing Supervisor

Purchasing Supervisor mempunyai tugas dan tanggung jawab melakukan transaksi pembelian barang-barang dengan *supplier* sesuai dengan yang telah di *request* oleh *Storekeeper* dan *Department* lainnya.

9. Receiving Clerk

Receiving Clerk bertanggung jawab atas kualitas dan kuantitas barang yang didatangkan oleh *supplier*. Memastikan barang yang datang telah diterima oleh *user / Department* yang membutuhkan yang tugasnya :

- a. Memeriksa setiap barang yang didatangkan kemudian mencocokkan dengan yang ada di *ML (market list)* dan *PO (Purchase Order)* berupa nama barang dan *quantity*.
- b. Memeriksa semua barang yang datang apakah sudah memenuhi *standart* kualitas hotel juga *quantity* barang tersebut apakah sesuai, jika tidak maka harus dikembalikan kepada *supplier*.

10. Night Auditor

Night Auditor mempunyai tugas dan tanggung jawab membuat laporan tentang pendapatan operasional hotel per harinya (periode harian) dari semua *outlet* di hotel serta mengumpulkan semua data pendukung serta bukti pendapatan tersebut seperti *bill, miscellaneous, voucher* kemudian pada pagi harinya akan diperiksa kembali oleh *Income Auditor*.

11. Account Receivable Staff

Account Receivable Staff mempunyai tugas dan tanggung jawab mengirimkan *invoice* atau tagihan yang dibuat oleh *Account Receivable Supervisor* melalui pos atau pengiriman secara langsung, mengambil pembayaran dari *invoice* yang dikirim, membantu tugas *General Cashier* untuk melakukan penyetoran atau penarikan kepada pihak bank, membayar pajak mingguan dan bulanan yang telah dipersiapkan oleh *Income Auditor*.

12. Food & Beverage Cashier

Mempunyai tugas dan tanggung jawab menerima semua pembayaran atas transaksi yang terjadi di *Food & Beverage Outlet* baik itu tunai, *credit card* maupun yang ditagihkan ke kamar tamu (*Room Charge*), memindahkan data transaksi ke dalam *bill*, menyiapkan laporan aktivitas *cashier* yang diserahkan kepada *Night Auditor*, dan menyerahkan pembayaran tunai kepada *General Cashier*.

13. Store Supervisor

Junior Cost Controller bertanggung jawab mengawasi dan melakukan penghitungan yang berkaitan dengan makanan dan minuman di semua outlet hotel dan mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Memeriksa dan *Posting/Entry Invoice* ke dalam *system* di komputer.
- b. Memeriksa *Store Requisition*.
- c. Memeriksa *Captain Order*.
- d. Membuat *Daily Flash Food Cost*.
- e. Membuat *Reconciliation report*.

- f. Melakukan *Inventory* bulanan di *Food & Beverage Store* dan *Outlet-outlet* yang ada di hotel.
- g. Memeriksa *Officer Cheks, Food & Beverage Entertainment Check* kemudian membuat *Daily Entertainment Report*.
- h. Membuat *Reconsile* dan *Closing Cardex* berdasarkan *Food & Beverage record (Bin Card)*

14. Purchasing Staff

Purchasing Staff mempunyai tugas dan tanggung jawab melakukan *survey* untuk mendapatkan harga yang paling murah dari *supplier* dengan kualitas yang sesuai dengan standart hotel dan melakukan pembelian langsung ke *supplier* atau *market*.

Jika harga barang dari *supplier* yang ditawarkan terlalu mahal, maka barang yang dibeli adalah barang yang harganya murah dan kualitasnya baik.

15. Storekeeper

Bertanggung jawab untuk keluar masuknya barang yang ada di *store* dan juga jumlah persediaan barang yang ada di *store* untuk kepentingan operasional hotel dan mempunyai tugas setiap harinya yaitu sebagai berikut :

- a. Memeriksa *Store Requisition* apakah sudah ada tanda tangan dari *Department Head*.
- b. Memeriksa setiap barang yang masuk *store* baik kualitas maupun kuantitas.
- c. Melayani permintaan barang-barang *store* dari *Department* lain sesuai dengan *store requisition*.
- d. Melakukan pencatatan di *Stock Card* untuk setiap barang yang keluar dan masuk di *store*.

- e. Membuat *PR (purchase request)* dan *ML (market list)* untuk permintaan pembelian barang yang persediaanya mulai habis.
- f. Melakukan *inventory* barang bersama *Cost Controller* untuk setiap bulannya.

4.1.2 Pengertian Account Receivable

Account Receivable merupakan bagian atau divisi dari *Accounting Department* yang fungsi utamanya adalah menganalisa dan memproses seluruh data piutang hotel yang masuk baik pembayarannya secara tunai ataupun yang akan ditagihkan kepada pemakai jasa atau fasilitas lain yang dijual oleh hotel. Dimana terdapat standar aturan dan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh hotel sebagai acuan dalam pelaksanaan kerja dan dapat kerjasama dengan baik dengan departemen lain.

Account Receivable sangat dibutuhkan di dalam dunia perhotelan karena seluruh transaksi-transaksi biaya seluruh outlet yang ada di bagian *Front office* hotel biasanya menggunakan fasilitas kredit yang pembayarannya bersifat mundur.

Account Receivable mempunyai tahapan atau prosedur kerja untuk menyusun laporan keuangan secara benar, baik secara rutinitas maupun bukan rutinitas dalam penanganan kinerjanya. Berikut adalah prosedur kerja pada bagian *Account receivable* dalam pengolahan dan penyusunan penyelesaian laporan keuangan, adalah sebagai berikut :

1. *Checking Credit Card*
2. *Checking City Ledger*
 - a. *Update Contract Rate*
 - b. *Worksheet Reconcile*
 - c. *Checking & Closing Telephone*

3. *Invoicing*
4. *Collecting and Settlement Process*
 - a. *Collecting*
 - b. *Checking Payment and Rebate Credit Commission*
 - c. *Checking Payment to Bank Transfer*
5. *Cashire Closure*
6. Melakukan *Credit Meeting* dengan *Finance Controller, General Manager, Room Division Manager*.

4.1.3 Pengertian Invoice

Invoice merupakan suatu alat bantu yang menginformasikan sejumlah nilai piutang / tagihan kepada tamu, *travel agent* maupun *company* yang menggunakan fasilitas di hotel. Invoice yang terdapat di *Account Receivable* Novotel Surabaya Hotel & Suites terdiri dari 3 jenis, antara lain :

a. *Regular Invoice*

Adalah surat tagihan yang dibuat dan ditujukan kepada *Travel Agent* maupun *Company* yang memiliki kontrak atau *Credit Facility* di Novotel Surabaya Hotel & Suites. *Regular Invoice* dikirim melalui *courier*. Keterangan yang dicantumkan di *Regular Invoice* antara lain :

1. Kode *Invoice* (N/Nomorurut *Invoice*/AR/bulan pembuatan *invoice* ditulis dengan angka romawi /tahun pembuatan *Invoice*)
2. Tanggal pembuatan *Regular Invoice*
3. Nama *Travel* atau *Company* yang dituju untuk membayar surat tagihan
4. Nama tamu
5. No folio *Guest Account* tamu
6. Periode *check in* dan *check out* tamu
7. No kamar
8. Harga / nilai pemakaian fasilitas kamar maupun fasilitas lainnya
9. Total dari keseluruhan harga / nilai pemakaian fasilitas kamar yang harus dibayar oleh *Travel Agent* maupun *Company*
10. Tanda tangan dari *Credit Manager* Novotel Surabaya Hotel & Suites

11. Khusus untuk *Company*, dicantumkan materai sesuai dengan *request Company* dan total harga pemakaian fasilitas kamar. Untuk transaksi di atas Rp 1.000.000 dilampiri dengan materai 3000, sedangkan untuk transaksi di atas Rp 1.000.000 dilampiri dengan materai 6000.
12. Stempel Novotel Surabaya Hotel & Suites

b. *Manual Invoice*

Adalah surat tagihan yang dibuat dan ditujukan kepada *company* yang tidak memiliki kontrak atau *Credit Facility* di Novotel Surabaya Hotel & Suites. Selain itu surat tagihan ini juga ditujukan kepada *Group Company* maupun *Group Travel Agent* yang menggunakan fasilitas *Accommodation* maupun *Meeting* di Novotel Surabaya Hotel & Suites. *Manual Invoice* dikirim melalui *courier*. Keterangan yang dicantumkan di *Manual Invoice* antara lain :

1. Kode *Invoice* (MN/Nomor urut *Invoice*/AR/bulan pembuatan *invoice* ditulis dengan angka romawi /tahun pembuatan *Invoice*)
2. Tanggal pembuatan *Manual Invoice*
3. Nama *Travel Agent* atau *Company* yang dituju untuk membayar surat tagihan
4. Nama tamu atau *Group Company* maupun *Group Travel Agent*
5. No folio *Guest Account* tamu
6. Periode *check in* dan *check out* tamu
7. No kamar
8. Harga / nilai pemakaian fasilitas kamar maupun fasilitas lainnya
9. Total dari keseluruhan harga / nilai pemakaian fasilitas kamar yang harus dibayar oleh *Travel Agent* maupun *Company*
10. Tanda tangan dari *Credit Manager* Novotel Surabaya Hotel & Suites
11. Khusus untuk *Company*, dicantumkan materai sesuai dengan *request Company* dan total harga pemakaian fasilitas kamar. Untuk transaksi di atas Rp 1.000.000 dilampiri dengan materai 3000, sedangkan untuk transaksi di atas Rp 1.000.000 dilampiri dengan materai 6000.
12. Stempel Novotel Surabaya Hotel & Suites

c. *Proforma Invoice*

Adalah surat tagihan yang dibuat dan ditujukan kepada *Travel Agent* yang tidak memiliki kontrak atau *Credit Facility* di Novotel Surabaya Hotel & Suites dengan cara pembayaran dimuka sebelum tamu *check in* di hotel. *Proforma Invoice* dikirim melalui fax. Keterangan yang dicantumkan di *Proforma invoice* antara lain :

1. Kode *Invoice* (PN/Nomor urut *Invoice*/AR/bulan pembuatan *invoice* ditulis dengan angka romawi /tahun pembuatan *Invoice*)
2. Tanggal pembuatan *Proforma Invoice*
3. Nama *Travel Agent* yang dituju untuk membayar surat tagihan
4. Nama tamu & No *Reservation Form*
5. Keterangan pemakaian fasilitas hotel sesuai dengan pesanan tamu
6. Perhitungan pemakaian fasilitas (harga pemakaian x jumlah satuan pemakaian x periode pemakaian)
7. Total keseluruhan harga pemakaian yang harus dibayar
8. Tanda tangan *Credit Manager*
9. Stempel Novotel Surabaya Hotel & Suites

4.1.4 Pengertian Guest Account

Guest Account adalah data pendukung yang memunculkan nilai pemakaian tamu terhadap fasilitas hotel yang terdiri dari dua rangkap dan didistribusikan kepada :

Lembar Putih : Diberikan kepada *Travel Agent* atau *Company*

Lembar Kuning : Digunakan oleh *Account Receivable* sebagai data pendukung

4.1.5 Pengertian Guest Registration Form

Guest Registration Form adalah formulir pendaftaran yang harus diisi tamu sebelum masuk ke kamar hotel. *Guest Registration Form* terdiri dari tiga rangkap yang akan didistribusikan kepada :

Lembar Putih : Diberikan kepada tamu

Lembar Kuning : Digunakan sebagai *file Front Office*

Lembar Merah : Diberikan kepada bagian *Account Receivable* sebagai data pendukung pada saat proses *filling*

4.1.6 Pengertian Voucher Travel

Voucher Travel adalah kertas resmi yang dibuat oleh *Travel* dan diberikan kepada tamu yang menggunakan jasa *Travel* untuk kemudian diberikan kepada hotel pada saat tamu akan masuk ke kamar hotel dan sebagai jaminan pembayaran *Travel* atas pemakaian fasilitas hotel oleh tamu *Travel* tersebut.

Voucher terdiri dari dua rangkap yang akan didistribusikan kepada :

Lembar Pertama (Asli) : Diberikan kepada *Travel* yang bersangkutan

Lembar Kedua (*Copy*) : Sebagai data pendukung *Account Receivable*

Keterangan yang tertulis di *Voucher Travel* antara lain :

- a. No *voucher*
- b. Tanggal *voucher*
- c. Nama Tamu
- d. Tanggal *check – in* dan *check – out* tamu
- e. Jenis kamar yang digunakan tamu menginap
- f. Jumlah kamar yang digunakan tamu
- g. Lama tamu menginap

4.1.7 Pengertian Guarantee Letter

Guarantee Letter adalah surat resmi yang dibuat suatu perusahaan menggunakan kop surat resmi perusahaan yang menjamin pembayaran atas tamu

yang memakai fasilitas dan akomodasi hotel. Pengiriman *Guarantee Letter* terdiri dua macam :

- a. Dikirim melalui *Fax* kepada Reservasi
- b. Dikirim melalui *Email* kepada Novotel Surabaya Hotels & Suites

Guarantee Letter menampilkan beberapa keterangan diantaranya :

- a. Nama Perusahaan
- b. Alamat Perusahaan
- c. Nama tamu yang menginap
- d. Jenis Kamar yang digunakan dengan melampirkan harga
- e. Tanda tangan penanggung jawab tamu yang menginap
- f. Stempel dari perusahaan

4.1.8 Pengertian Delivery Receipt

Delivery Receipt adalah tanda terima yang dibuat oleh jasa pengiriman atas *invoice* yang sudah terkirim ke perusahaan atau *Travel Agent*. *Delivery Receipt* mencantumkan beberapa keterangan diantaranya :

- a. Nomor *Receipt*
- b. Tanggal Pengiriman
- c. Nama Pengirim
- d. Nama Perusahaan atau *Travel Agent* yang menerima

4.1.9 Pengertian Cash Receipt

Cash Receipt adalah bukti setoran atau pembayaran yang diberikan hotel kepada *Travel Agent* maupun *Company* pada saat melakukan transaksi pembayaran. *Cash Receipt* mencantumkan beberapa keterangan diantaranya:

- a. No *Cash Receipt*

- b. Tanggal Pembayaran
- c. Nama *Company* atau *Travel Agent* yang melakukan pembayaran
- d. Jumlah Pembayaran

4.2 Prosedur Kerja dalam Pembuatan Invoice / Surat Tagihan

Account Receivable mempunyai tahapan atau prosedur kerja untuk menyusun laporan keuangan secara benar, baik secara rutinitas maupun bukan rutinitas dalam penanganan kinerjanya. Berikut adalah prosedur kerja pada bagian *Account receivable* dalam pembuatan *Invoice* /surat tagihan yang akan ditagihkan ke Perusahaan ataupun *Travel Agent* :

1. Sebelum *Invoice* di buat bagian *Account Receivable* harus selalu menset setiap *guest account* yang dibuat oleh *Night Audit* pada malam hari.
2. Selalu *Checking Voucher* tamu dengan melihat tanggal lamanya tamu menginap, banyaknya kamar yang dipesan, Tipe kamar yang digunakan karena harga setiap jenis kamar berbeda – beda.
3. Selalu melakukan *Update* harga setiap jenis kamar yang akan dijual kepada tamu supaya pada saat pembuatan *Invoice* tidak salah memberikan harga kamar.
4. *Checking Payment and Rebate Credit Commision* pada *Travel Agent* agar tidak salah dalam membuat laporan keuangannya.
5. Selalu melakukan penagihan kepada *Travel Agent* / Perusahaan jika menurut pihak *Account Receivable* transaksi pembayaran juga belum terlunaskan / pihak tersebut termasuk di dalam *Agent* yang dibuat *Account Receivable*.

4.3 Proses Pembayaran Invoice Oleh Travel Agent Atau Company

Setelah *invoice* diterima oleh *Travel Agent* atau *Company* maka pihak *Travel Agent* atau *Company* memproses pembayarannya selama 1 bulan. Apabila selama 1 bulan belum terjadi pembayaran setelah *invoice* diterima, maka bagian *Account Receivable* wajib melakukan *reminder* (peringatan) kepada pihak *Travel Agent* atau *Company* untuk segera memproses pembayaran *invoice*.

Waktu yang diberikan untuk proses pembayaran tidak boleh lebih dari 2 minggu setelah *reminder* dilakukan. Apabila pembayaran belum juga dilakukan setelah 2 minggu menerima *reminder* dari bagian *Account Receivable*, maka akan menjadi *aging* (tagihan yang tidak terbayar) bagi pihak hotel dan *Account Receivable* harus segera melakukan *meeting* dengan *General Manager* untuk menentukan apakah *Travel Agent* atau *Company* masih layak untuk bekerja sama dengan hotel, karena *Travel Agent* atau *Company* tersebut tergolong lambat dalam melakukan pembayaran

4.4 Jenis Pembayaran

a. Credit Card

Selain tunai dan giro ada juga jenis pembayaran yang menggunakan *Credit card*, ada beberapa Jenis kartu kredit yang berlaku dan diterima di hotel Novotel Surabaya dengan pembagian komisi bank adalah ;

1. American Express (AMEX) 3,00 %
2. Dinners Card 3,15 %
3. JCB card 3,00 %
4. Visa card dan Master card 1,65 %
5. BCA Card 0,9 %

b. Tunai, *Bilyet Giro*

Pembayaran dengan menggunakan mata uang Rupiah dan pembayaran ini disebut pembayaran secara tunai. *Bilyet Giro* merupakan lalu lintas pembayaran berupa surat perintah dari nasabah bank yang mempunyai rekening kepada bank untuk memindahbukukan sejumlah uang tertentu kepada seseorang yang memiliki rekening pada bank lain. Dimana sebaiknya membayar atau menerima haruslah memiliki rekening pada bank yang sama. Kebanyakan pembayaran yang menggunakan Giro dan Tunai dipakai oleh suatu perusahaan dan agen perjalanan dalam kota. Sedangkan untuk Bank note adalah pembayaran dengan mata uang asing atau dalam bentuk *Travellers Cheque*, *Travellers Cheque* merupakan cek yang dibuat oleh suatu badan yang di khususkan untuk perjalanan para wisatawan.

c. Bank Transfer

Pembayaran dengan transfer sangat memudahkan bagi perusahaan dikarenakan karyawan dari kedua belah pihak tidak perlu repot-repot untuk mengambil pembayaran ke perusahaan atau membayar tagihan ke Hotel melainkan dengan pergi ke bank untuk men-transfer tagihan yang dibayar, setelah men-transfer jumlah uang yang ditagihkan perusahaan atau agen perjalanan mengirimkan slip transfer pengiriman uang ke Hotel Novotel.

d. Personal Cheque

Merupakan surat perintah dari nasabah bank (perorangan) kepada bank untuk membayar sejumlah uang kepada orang atau badan usaha yang telah tercantum di dalamnya yang ditanda tangani sendiri tanpa memerlukan persetujuan orang lain.

e. Company Cheque

Surat perintah membayar dari badan usaha kepada bank untuk membayar sejumlah uang kepada orang atau badan usaha yang telah tercantum didalamnya dan harus ditanda tangani oleh bendahara atau kepala kantor atau orang yang dikuasakan serta harus diberikan cap stempel dari lembaga bersangkutan.

Standar pembayaran *invoice* yang ditetapkan oleh Novotel Surabaya Hotel & Suites yang sebenarnya adalah *bank transfer*, karena setiap harinya dapat dicek oleh bagian *General Cashier* yang datang ke Bank untuk mencetak Rekening Koran. Selanjutnya Rekening Koran tersebut diberikan kepada bagian *Account Receivable* yang akan memeriksa apakah ada pembayaran dari *Travel Agent* maupun *Company* atau pengeluaran yang terjadi.

4.5 Kendala-kendala yang dihadapi Account Receivable

Dalam pekerjaan devisi *Account Receivable* sebuah laporan harus lengkap dan benar, serta dilengkapi oleh data pendukung yang sah. Dalam pelaksanaan kerjanya terdapat kendala yang ditemukan baik itu internal maupun eksternal. Berikut ini kendala-kendala yang sering ditemukan :

a. Dari pihak Internal Hotel

1. Data pendukung *Guest Account* yang kurang lengkap dari *F&B Departement* mengenai kelengkapan data *bill* pembayaran. Dari *Front Office* seperti kelengkapan *Voucher*, *Guarantee letter* yang tertunda.
2. Kesalahan prosedur posting pembayaran sementara ke dalam *system* dari *front office Departement* sehingga harus melakukan posting ulang.
3. Kurang lengkapnya bill–bill tamu dari Departement terkait bisa juga dikatakan bill tersebut hilang atau robek.

4. Bagian Marketing Department biasanya memberikan B.E.O (*Banquet Event Order*) yang dianggap perlu ada perubahan tentang event tersebut kepada Accounting Department secara mendadak sehingga pihak Account Receivable membuat bill secara dadakan pula ini mempengaruhi pembuatan bill jadi salah.
5. Pada saat pergantian Shift malam di bagian Accounting Department tidak adanya *Log Book* sehingga dapat mempersulit Night Audit yang masuk pada waktu malam hari jika melakukan pemostingan data.
6. Bagian Reservation biasanya memberikan voucher yang salah bisa juga dalam hal nama dari Travel Agent yang salah, tanggal pada waktu *chek-in* salah, dan nomor voucher salah.

b. Dari Pihak Eksternal Hotel

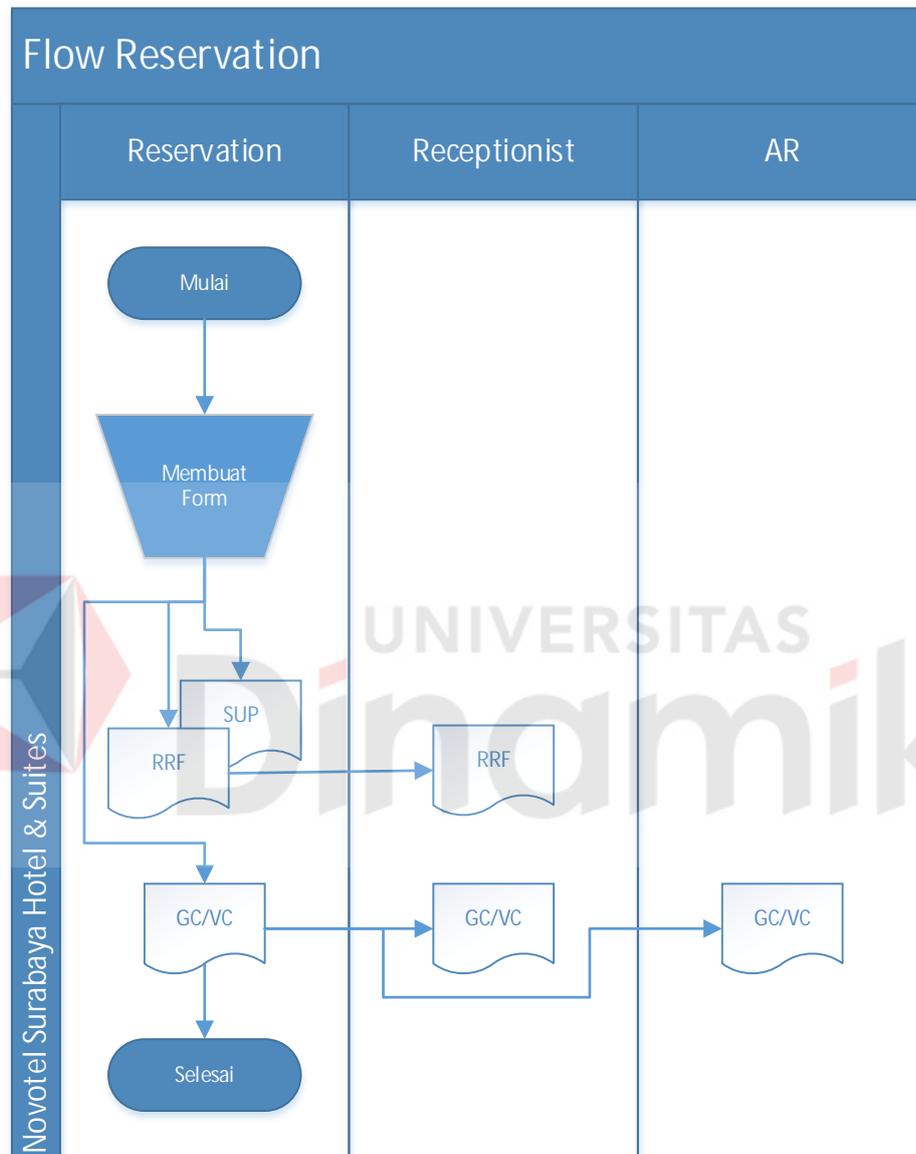
1. Terjadinya penundaan pembayaran tagihan oleh perusahaan lain yang melewati batas waktu yang ditentukan.
2. Terjadinya penundaan pembayaran tagihan oleh Travel Agent yang melewati batas waktu yang ditentukan.

4.6 Hasil dan Pembahasan

Pada pembahasan ini akan dijelaskan mengenai proses penagihan *invoice* mulai dari proses munculnya data itu sendiri sampai pada proses pembuatan dan pengiriman *invoice* tersebut ke *Travel Agent* maupun *Company* sebagai pihak yang ditagih.

Bagian *Reservation* membuat *Room Reservation Form* sesuai dengan kamar yang dipesan tamu melalui bagian *Reservation* dan sesuai dengan harga yang telah disetujui dengan *Travel Agent* atau *Company* yang menjadi

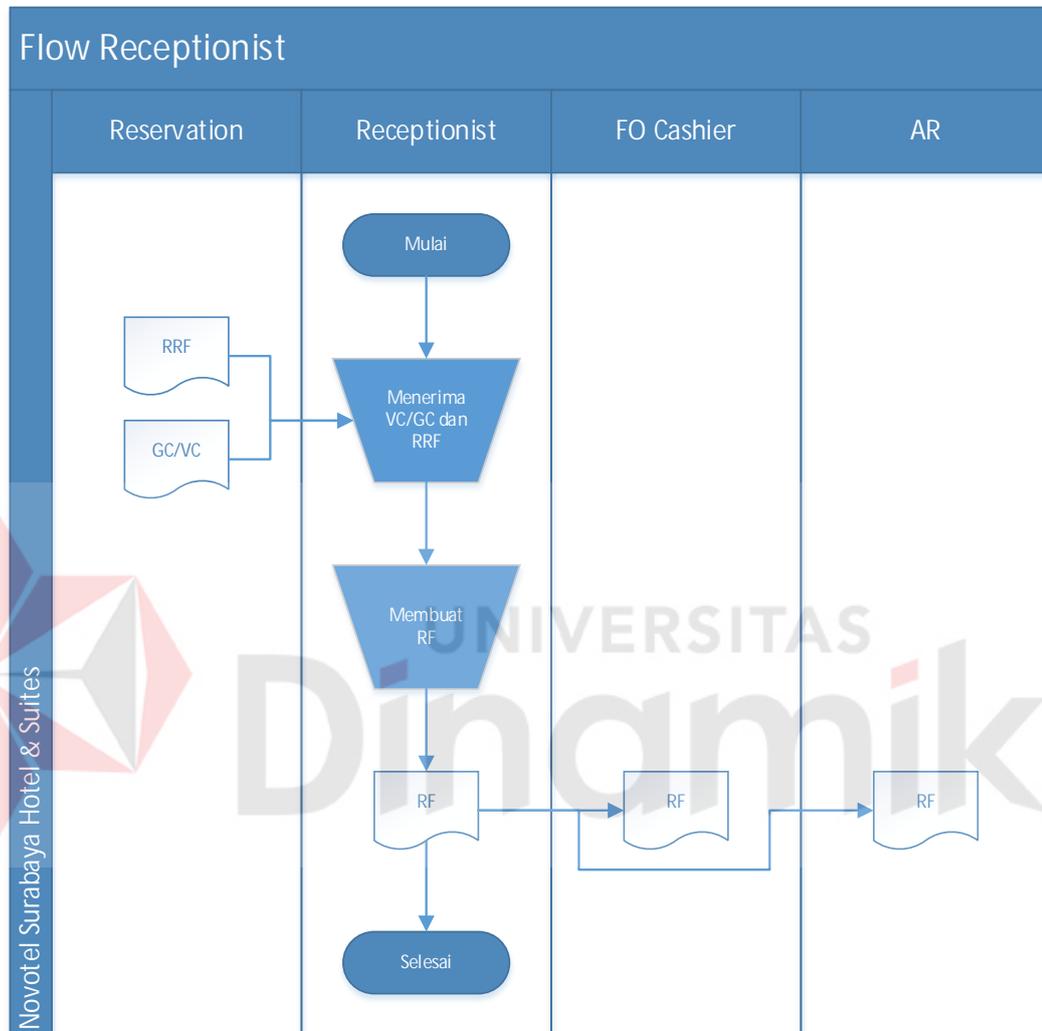
penanggung jawab dalam proses pembayaran tamu tersebut. Setelah proses pembuatan *Room Reservation Form* selanjutnya diberikan kepada bagian *Receptionist*.



Gambar 4.1 Flow Reservation

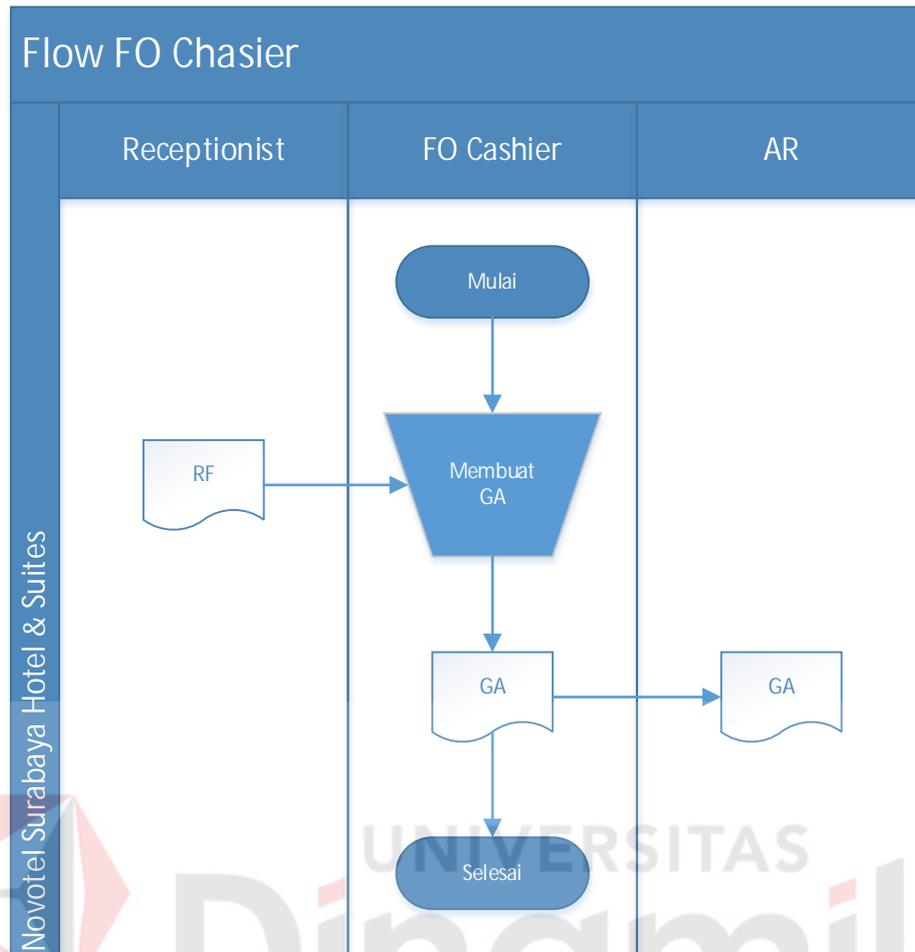
Bagian *Receptionist* membuat *Voucher Travel* atau *Guarantee Letter Company* sesuai dengan nama *Travel* atau *Company* yang tertera di *Room Reservation Form*. Setelah *Voucher* atau *Guarantee Letter* dibuat, selanjutnya *Receptionist* membuat *Registration Form* sebagai pendaftaran ulang tamu

sebelum tamu *check-in* hotel yang mencakup nama, alamat, no kamar yang akan digunakan tamu menginap. Setelah *Registration Form* dibuat selanjutnya diserahkan ke bagian *FO Cashier*.



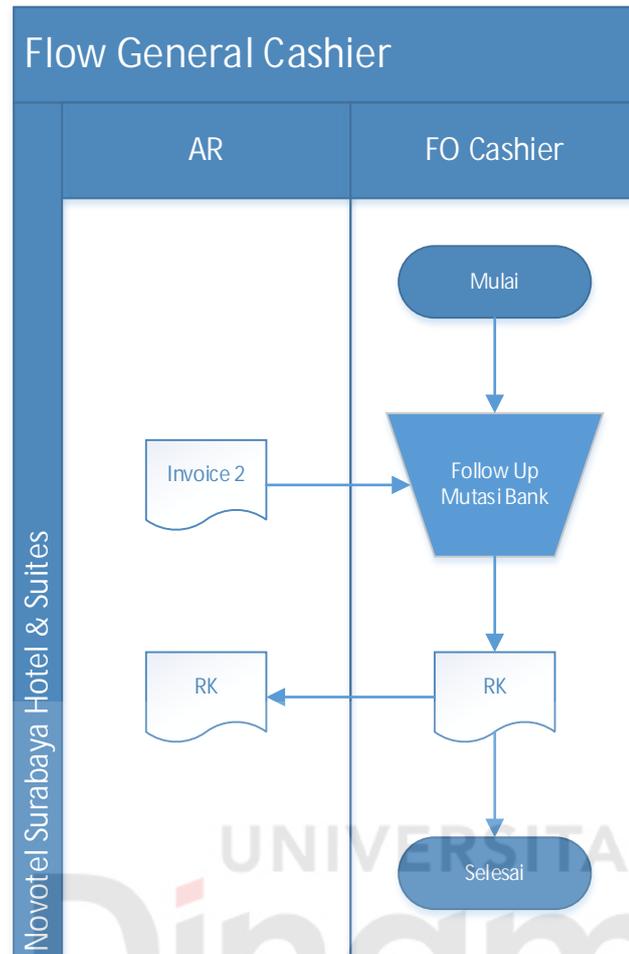
Gambar 4.2 Flow Receptionist

Bagian *FO Cashier* membuat *Guest Account* setelah menerima *Registration Form* dari bagian *Receptionist*. *Guest Account* yang dibuat mencantumkan nama tamu, jumlah tagihan, tanggal *check-in* dan *check-out* tamu, no folio *Guest Account*, serta no kamar yang digunakan tamu menginap. Setelah *Guest Account* selesai dibuat, selanjutnya *Guest Account* beserta lampiran *Registration* tersebut diserahkan ke bagian *Account Receivable*.



Gambar 4.3 Flow FO Cashier

Bagian *General Cashier* melakukan konfirmasi dengan pihak Bank setiap hari untuk mencetak Rekening Koran dan menyerahkan ke bagian *Account Receivable* untuk selanjutnya diperiksa oleh *Account Receivable* mengenai *transfer payment* dari *Travel Agent* atau *Company*.



Gambar 4.4 Flow General Cashier

Bagian *Account Receivable* melakukan *check* kembali setelah mendapat *Guest Account* beserta lampiran - lampirannya dari *FO Cashier*. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam penetapan harga yang dilakukan *FO Cashier* saat melakukan perhitungan di kantor depan hotel. Setelah jumlah tagihan sesuai dengan ketentuan harga selanjutnya *file – file* tersebut di *set* sebagai berikut :

1. Untuk *Travel Agent* atau *Company* :
 - a. *Guest Account* Asli
 - b. *Guarantee Letter / Voucher* Asli

- c. Melampirkan *Registration Form* asli khusus untuk *Guest Account* tamu yang tidak bertanda tangan dari suatu *Company* (*Travel Agent* tidak perlu menggunakan tanda tangan)

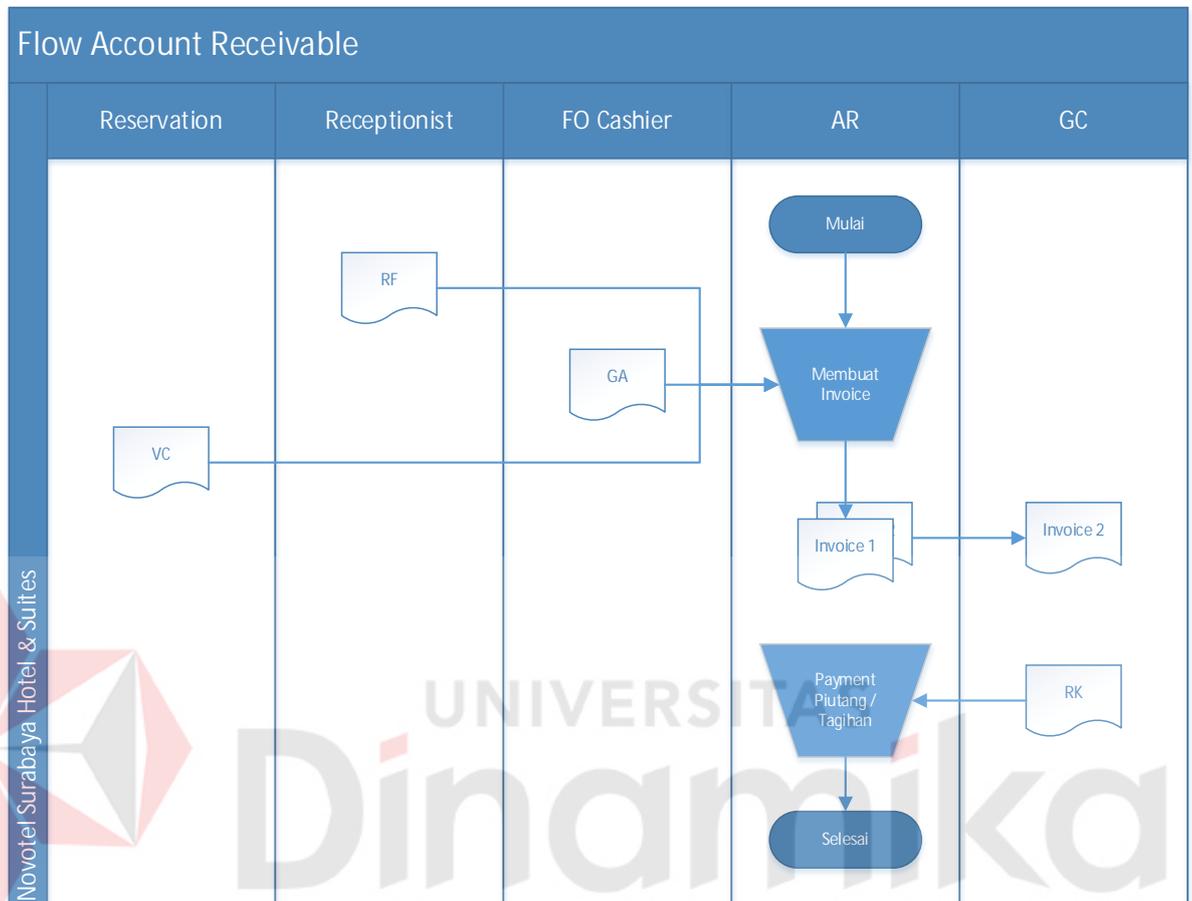
2. Untuk Hotel :

- a. *Guest Account* lampiran kedua
- b. *Voucher Copy / Guarantee Later Copy*
- c. *Registration Form*

Setelah proses *set file* selesai selanjutnya masuk ke proses *Invoicing*. Sebelum melakukan proses *Invoicing* terlebih dahulu dilakukan proses *modify* untuk mengecek kembali apakah tanggal *check-in* dan *check-out* tamu, no folio, nama tamu dan nomor kamar yang digunakan tamu menginap sudah benar. Setelah proses *modify* selesai dan data – data tamu yang tersimpan di *system* sudah benar, maka dilakukan proses *Invoicing*. Penentuan kode dalam proses *Invoicing* harus diperhatikan untuk menghindari no kode yang tidak urut atau pengetikan yang salah. Setelah proses *Invoicing* selesai, selanjutnya diberikan kepada *Credit Manager* selaku pimpinan dari *Account Receivable* untuk ditanda tangani dan diberi stempel hotel (Novotel Surabaya Hotel & Suites). Proses selanjutnya adalah men *set Invoice* tersebut ke dalam surat sesuai dengan alamat dan nama *Travel Agent* atau nama *Company* yang menjadi tujuan tagihan.

Pada pukul 16.30 WIB *Courier* datang untuk mengambil *Invoice* yang akan dikirim. *Invoice* ditargetkan akan terkirim 1 hari untuk wilayah Surabaya, sedangkan untuk luar Surabaya akan terkirim dalam 2 hari. Setelah *Invoice* terkirim ke masing-masing *Travel Agent* atau *Company* maka pembayaran invoice

tersebut akan diproses selama 1 bulan oleh bagian *Account Payable* dari masing – masing *Travel Agent* atau *Company* yang menerima tagihan *Invoice*.



Gambar 4.5 Flow Account Receivable

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bagian *Account Receivable* adalah bagian dari *Accounting Department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab membuat tagihan pembayaran hutang *Travel Agent* maupun Perusahaan dan memproses pembayaran tersebut ataupun memposting pembayaran yang masuk melalui rekening Bank hotel atau pembayaran yang bersifat *deposit*. Adapun tugas yang dilakukan oleh pihak *Account Receivable* adalah :

1. *Invoice* yang dibuat harus berdasarkan *Voucher* agen perjalanan atau *Guarantee Letter* tamu yang bersangkutan agar pada saat terima pembayaran dari *Travel Agent* ataupun Perusahaan tidak salah harganya.
2. Saat agen perjalanan dan Perusahaan telah menerima *invoice* maka akan ada transaksi pembayaran sejumlah nilai uang yang tertera di *invoice* antara pihak hotel dan Perusahaan.
3. Cara pembayaran dapat dilakukan dengan Tunai, Bilyet Giro, Bank *Transfer*, *Personal Cheque*. Jika pembayarannya bersifat Tunai, Perusahaan tersebut ataupun *Travel Agent* melakukan pelunasan atas total hutang yang di tagihkan oleh hotel secara *cash* atau kontan dengan cara pihak *Account Receivable* datang ke tempat yang dituju dengan membawa kwitansi pembayaran. Dan jika pembayarannya bersifat giro pihak *Account Receivable* datang ke tempat Perusahaan atau *Travel Agent* yang dituju dengan membawa giro untuk ditulis oleh pihak Perusahaan ataupun *Travel Agent* sebesar jumlah pembayarannya.

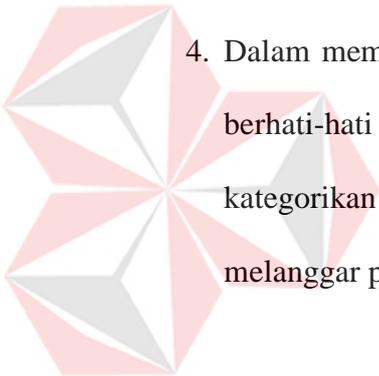
Setelah menerimanya giro tersebut segera disetorkan ke bank untuk diambil dananya.

4. Jika agen perjalanan atau Perusahaan yang terkait melakukan pembayaran melalui Bank *transfer*, bukti *transfer* tersebut segera di *fax* ke Novotel Surabaya Hotel & Suites beserta *detail paymentnya* untuk segera di *follow up* oleh bagian *Account Receivable*. Setelah itu pihak *Account Receivable* harus selalu *up to date* tiap hari dengan melihat *report* bank yang didapat oleh *General Chasier*, lalu pihak *Account Receivable* akan mencocokkan dengan *copy invoice* yang ada di hotel dengan melihat nomor *invoice*, bulan, tanggal yang dibuat kemudian akan dilakukan *posting* ke dalam sistem secara prosedur operasi akuntansi untuk segera di *balancekan*.
5. Penerimaan pembayaran piutang selama satu hari dirangkum dalam *City Ledger Payment*, jika ada selisih dalam jumlah tagihan yang disebabkan perbedaan rate (*currency*) yang berlaku saat Perusahaan membayar maka akan dibuatkan *Adjustment*, kalau lebih dimasukkan dalam *profit* sedangkan kurang dimasukkan dalam *loss*, selanjutnya di *posting* ke jurnal *Voucher Account Receivable Adjustment*.
6. *Account Receivable* secara periodik membuat *Statement of Account* atas pembayaran piutang yang telah dilunasi oleh agen perjalanan dan mengirimkan *Statement of Account* ke agen perjalanan / Perusahaan yang memiliki tagihan hutang di Novotel Surabaya Hotel & Suites.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dibuat, maka dapat dikemukakan beberapa saran yaitu :

1. Jika ada kesalahan dalam pembayaran tentang harga kamar secepatnya harus segera melakukan *follow up* ke *Travel Agent* atau *Company* agar nantinya tidak terjadi penundaan pembayaran.
2. Di dalam kantor hendaknya lebih memperhatikan kerapian, kebersihan lingkup kantor sehingga dapat memaksimalkan pekerjaan dan membuat nyaman orang yang sewaktu-waktu berkunjung di *Accounting Departement*.
3. Pada saat menerima pembayaran dari *Company* atau *Travel Agent* terutama pembayaran yang bersifat tunai dan giro pihak *Account Receivable* harus teliti dalam memeriksa untuk menghindari kesalahan transaksi yang masuk ke rekening Hotel.
4. Dalam memberikan fasilitas kredit, pihak *Account Receivable* sebaiknya lebih berhati-hati karena ada beberapa agen perjalanan atau perusahaan yang di kategorikan *Slow Payer* (lambat dalam melakukan pembayaran) dan telah melanggar perjanjian yang tertuang dalam *Credit Facility*.



DAFTAR PUSTAKA

Kristanto, Andri. (2008). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Gava media.

Widjajanto, Nugroho. (2008). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Erlangga.

Stair, R. M., & G. W. Reynolds. (2010). *Principles of Information Systems, Cengage Learning*. Boston, USA.

Stair, R. M., & G. W. Reynolds. (2010). *Principles of Information Systems, A Managerial Approach, 9th Edition*. Course Technology, USA.

Laudon, Kenneth C., Laudon, Jane P. (2010). *Essentials of Management Information System, 6th Edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.

O'Brien, James A. dan George M. Marakas. (2008). *Management Information Systems. 9th Edition*. New York : McGraw-Hill/Irwin.

Satzinger, W, J., Jackson, B, R., Burd, D, S. (2010). *System Analysis and Design in a Changing World*. Cengage Learning, Inc., US.

Susanto, Azhar. (2008). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta

Marshall B. Romney, Paul J. Steinbart. (2011). *Accounting Information Systems. 12th Edition*. Prentice Hall, US

Laudon, Kenneth C., Laudon, Jane P. (2010). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm. (11th edition)*. Pearson Education.

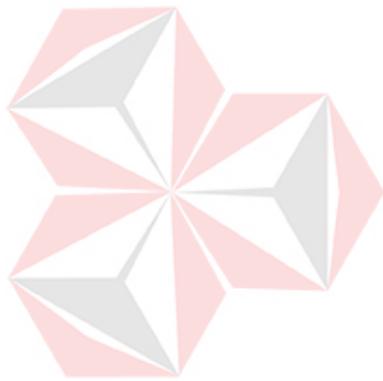
Yakub. (2012). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Mulyanto, Agus. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi. Pustaka Pelajar*. Yogyakarta

McLeod, Raymond, Jr. (2008). *Sistem Informasi Manajemen, Edisi IX, PT. Prenhallindo*, Jakarta

Ikhsan, A., Prianthara, I.B.T. (2008). *Sistem Akuntansi Perhotelan, Edisi 1*.
Yogyakarta : Graha Ilmu.

Baridwan , Zaki. 2008. *Intermediate Accounting*. Yogyakarta : BPFE.



UNIVERSITAS
Dinamika