

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Hasil Wawancara

Berikut ini adalah daftar pertanyaan hasil wawancara antara pihak peneliti dengan pihak internal hotel, pada:

Hari, Tanggal: Jumat, 2 November 2012

Tempat : Hotel Sunari

Jln. Raya Lovina Beach, Singaraja, Bali.

Pembahasan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan yakni:

1. Pertanyaan:

Bagaimana sejarah berdirinya Hotel Sunari? Berapa banyak karyawan yang bekerja sampai saat ini?

Jawaban:

Hotel ini didirikan oleh Jero Mekel Linggih (almarhum), yang sekarang ini digantikan oleh anaknya yaitu Ketut Suardhana Linggih dengan menjabat pemilik hotel. Hotel ini berdiri pada tahun 1992. Pada awal berdirinya hotel, nama hotel adalah Palma Beach Hotel dengan satu-satunya hotel berkategori Hotel Bintang II di daerah Lovina. Pada tahun 1998 manajemen dari hotel menyadari bahwa bisnis hotel harus dikelola secara profesional, maka manajemen Palma Beach Hotel memutuskan untuk melakukan kerja sama manajemen dan jaringan Hotel Sol Melia Group sehingga nama hotel menjadi SOL Lovina. Untuk memenuhi kualitas standar jaringan SOL Melia maka diadakan renovasi yang cukup banyak, salah satunya adalah penambahan jumlah kamar hotel dan melengkapi fasilitas yang telah dimiliki. Oleh karena itu, Hotel ini menjadi hotel yang dikategorikan pada

Hotel Bintang III. Pada tahun 2004, SOL Lovina berubah nama menjadi *Sunari Villas dan Spa Resort*. Jumlah karyawan yang bekerja pada Hotel ini adalah 120 orang yakni staf mencapai 86 orang dan sisanya adalah pekerja harian.

2. Pertanyaan:

Berapa banyak kamar yang ada di Hotel Sunari? Apa saja fasilitas yang ada di Hotel Sunari? Bagaimana proses penjualan kamarnya?

Jawaban:

Hotel Sunari memiliki 129 kamar yang dapat dibagi menjadi 6(enam) jenis kamar menurut tingkatan fasilitasnya yaitu:

1. *Standard Room* : 39 kamar
2. *Superior Room* : 58 kamar
3. *Garden View Villa* : 23 kamar
4. *Villa with Plunge Pool* : 6 villa
5. *Family Villa with Pool* : 2 villa
6. *President Suite with Pool* : 1 villa

Perbedaan antara jenis kamar berikut ini adalah bentuk dan luas bangunan, serta fasilitas dan amenities di dalamnya seperti:

- a. *Bed (Twin, Double, Single)*
- b. *Air Conditioner*
- c. *TV 17 Channel*
- d. *Minibar*
- e. *Telephone*
- f. *Mineral Water*

- g. *Safety Deposit Box*
- h. *Coffee and Tea Maker*
- i. *Out Door Shower*
- j. *Bath Tub (Hot and Cool Water)*
- k. *Amenities*

Untuk jenis *villa* fasilitas yang didapat lebih lengkap dibandingkan dengan jenis yang didalamnya merupakan kamar, fasilitas yang berbeda yaitu:

- a. *Private Room*
- b. *Private Pool*
- c. *Private garden*
- d. *Gazebo*

Hotel Sunari memiliki berbagai fasilitas lain yang menunjang hotel seperti:

- a. *Restaurant*
- b. *Meeting Room*
- c. *Aristha Spa*
- d. *Kolam Renang*
- e. *Jogging Track*
- f. *Fitnes Center*
- g. *Drag Store*
- h. *Open Stage*
- i. *Lapangan Bulu Tangkis*
- j. *Tempat bermain anak*
- k. *Internet (Wifi-Hotspot)*

l. Sarana Transportasi dengan berbagai paket tour.

m. *Dolphin dan Snorkling*

Penjualan kamar dibagi menjadi dua yaitu tamu yang berasal dari agen dan tamu personal yaitu tamu yang datang langsung atau reservasi langsung melalui telepon.

3. Pertanyaan:

Apakah struktur organisasi yang ada sesuai dengan job description dan diimplementasikan dengan baik? Bagaimana sistem pengamanan asset pada Hotel Sunari?

Menurut Ibu Yani yang menjabat sebagai *Front Office Cashier*, bahwa struktur dan *job description* masih belum dapat diimplementasikan dengan baik, ada beberapa bagian terdapat ketidakkonsistenan, seperti *collector*. *Collector* bukanlah bagian yang terpisah atau orang yang sama, namun *collector* disini dapat digantikan oleh siapa saja di bagian akuntansi yang sedang santai/tidak banyak kerjaan. Pada bagian *Front Office* terkadang *receptionist* bisa digantikan oleh *FO. Cashier* sehingga perangkatan tugas masih ada di Hotel ini.

4. Pertanyaan:

Bagaimana sistem penjualan kamar dan dokumen pada Hotel Sunari?

Sistem penjualan kamarnya dilakukan secara manual dan ada sebagian yang dibantu oleh sistem komputer seperti *Blocking Chart* dan *Check in* sistem. Sebelumnya ada sistem yang membantu untuk *link* antar departemen terkait penjualan, namun

karena program tersebut rusak, maka sampai saat ini digunakan sistem manual. Alur dokumen belum terstruktur dengan baik, dan tidak ada *flowchart* dari dokumen-dokumen tersebut sehingga terdapat dokumen yang tidak sesuai pada bagian AR yaitu pada penjualan kamar secara tunai, namun bagian AR mendapatkan dokumen tersebut. Dokumen juga tidak memadai sehingga terkadang masih dilakukan penulisan secara manual.

5. Pertanyaan:

Apa saja permasalahan yang sedang dialami oleh Hotel saat ini terkait dengan penjualan kamar hotel? Apa dampak permasalahan tersebut bagi Hotel?

1. Terkait dengan dokumen penjualan, sering adanya dokumen yang terselip sehingga terjadi kesulitan dalam mencarinya. Rangkapan dari dokumen kurang memadai, sehingga perlu dilakukan *print* berulang. Hal ini akan sangat menyulitkan bagi pihak yang memerlukan dokumen tersebut dalam mengolah data dan membuat waktu tidak efisien.
2. Sering terjadi kesalahan hasil pencatatan penjualan sehingga dalam hasil perhitungan dan laporannya pun tidak seimbang, maka sering dilakukan penyesuaian dan jurnal pembalik. Hal ini tentunya membuat hasil laporan tidak efektif dan efisien.
3. Ada agen yang menghilang sebelum piutang ditagih sehingga saat itu terjadi kesulitan dalam keuangan Hotel.
4. Adanya tamu yang tidak mengakui pembelian pada *mini bar* dan kerusakan pada barang di kamar hotel sehingga pihak

Hotel hanya mampu mentoleransi. Hal ini berdampak pada kerugian hotel.

Lampiran 2. Kuesioner

Nama : Sandiasih
Usia : 27 tahun
Jabatan : Chief Accounting
Lama Bekerja : 4 bulan
Tanggal Pengisian : 2 November 2013
Petunjuk Pengisian :

1. Isilah dengan sebenar-benarnya keadaan yang terjadi pada Hotel tempat Anda bekerja.
2. Berikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai penilaian anda.
3. Nilai: 1. A= Ada 2. TA = Tidak Ada

No	Keterangan	A	TA
1.	Adanya kebebasan dalam penentuan harga jual dan potongan harga tanpa otorisasi General Manager.	✓	
2.	Semua harga jual kamar ditentukan sama dalam jenis kamar yang sama.		✓
3.	Transaksi dilakukan lebih dari satu fungsi.	✓	
4.	Setiap formulir berangkap.		✓
5.	Setiap formulir bernomor urut dan tercetak.		✓
6.	Setiap dokumen disimpan dengan baik, dibatasi hanya untuk pihak yang memiliki wewenang.	✓	
7.	Adanya dokumen terselip atau kesusahan dalam menemukan dokumen.	✓	

8.	Adanya dokumen yang hilang		✓
9.	Piutang diotorisasi oleh fungsi penagihan dengan menandatangani nota kredit dan telah memeriksa bukti pendukung.	✓	X
10.	Secara periodik fungsi akuntansi mengirim pernyataan piutang.	✓	X
11.	Secara periodik melakukan rekonsiliasi kartu piutang dan rekening kontrol piutang dalam buku besar.	✓	
12.	Penagihan piutang agen melebihi waktu yang ditetapkan.	✓	
13.	Pada penjualan tunai, dilakukan pembayaran full sebelum tamu menginap secara tunai atau debit kartu kredit.		✓
14.	Tidak adanya tamu yang tidak <i>check out</i> .		✓
15.	Pada saat tamu menginap, terjadi kerusakan fasilitas kamar di hotel.	✓	
16.	Adanya sistem deposit untuk tamu yang menginap.	✓	
17.	Adanya biaya ganti rugi apabila fasilitas hotel rusak yang disebabkan oleh tamu.	✓	

Singaraja, November 2012

Sandiasih Vilas & Spa Resort

Sunari

Lampiran 3. Check List Hasil Observasi

Nilai: 1. A = Ada

2. TA = Tidak Ada

No	Keterangan	A	TA	Keterangan
A	Lingkungan Pengendalian			
1.	Komitmen pimpinan unit terhadap integritas dan nilai etika.	√		Tampak dari kedisiplinan kerjanya.
2.	Terdapatnya uraian tugas (<i>job description</i>) yang menjelaskan tugas suatu pekerjaan tertentu sesuai kebutuhan.	√		Tampak dari <i>job description</i> masing-masing departemen dan sub departemen tersebut.
3.	Dilakukannya analisis, baik formal maupun informal, mengenai jenis pekerjaan dan perlu /tidaknya supervisi atau pelatihan.	√		Ada 3 kali <i>review</i> dalam setiap bulan tentang <i>skill</i> , <i>knowledge</i> , <i>attitude</i> , dan <i>appearance</i> .
4.	Terdapatnya bukti yang dapat meyakinkan bahwa seseorang personil telah ditempatkan sesuai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan.	√		Setiap karyawan memiliki sebelumnya

				memiliki pengalaman kerja pad bidang tersebut.
5.	Terdapatnya perputaran personil (masuk-keluar) yang rendah pada fungsi utama.	√		Sebagian besar karyawan bekerja bertahun-tahun bahkan ada yang hampir 20 tahun.
6.	Pandangan manajemen terhadap pentingnya fungsi pengelolaan data, fungsi akuntansi, keandalan laporan keuangan dan perlindungan terhadap kekayaan aktivitas entitas.		√	Sering adanya kesalahan hitung.
7.	Perlindungan terhadap aset yang dimiliki entitas (termasuk aset intelektual dan informasi) dari pihak yang tidak berwenang.	√		Adanya <i>locker</i> khusus arsip data akuntansi.
8.	Tingkat kesesuaian laporan-laporan (bukan bersifat yang hanya menggambarkan sesuatu yang baik-baik saja).		√	Sering terjadi ketidaksesuaian laporan keuangan sehingga sering melakukan

				penyesuaian.
9.	Reaksi manajemen terhadap gejala praktek yang tidak baik yang disampaikan melalui laporan.	√		Jika karyawan melakukan kesalahan akan diberikan -teguran -Surat Peringatan (SP)1 -SP2 -SP3 (keluar)
10.	Terdapatnya standar dan prosedur yang terkait dengan pengendalian, termasuk <i>job description</i> masing-masing pegawai.	√		Adanya SOP yang mengatur standard dan prosedur kerja.
11.	Pemahaman jajaran atas tanggung jawab pengendalian yang mereka miliki.	√		Ada 3 kali <i>review</i> dalam setiap bulan tentang <i>skill</i> , <i>knowledge</i> , <i>attitude</i> , dan <i>appearance</i> .
12.	Penyesuaian struktur organisasi secara berkala sehubungan dengan perubahan kondisi lingkungan.		√	Tidak pernah terjadi kecuali benar-benar dibutuhkan, namun harus

				dirapatkan terlebih dahulu.
13	Pembebanan tanggung jawab dan pendelegasian wewenang dihubungkan/dikaitkan dengan tujuan dan sasaran organisasi, fungsi operasi, tuntutan peraturan, tanggung jawab atas sistem operasi dan wewenang atas suatu perubahan.	√		Jika ada perubahan maka selalu diadakan rapat untuk membantu mengarahkan tujuan dari hotel.
14.	Telah terdapat jumlah pegawai yang memadai, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan data dan fungsi akuntansi, dengan tingkat keahlian yang sesuai dikaitkan dengan besar/kecilnya entitas, jenis dan kompleksitas dari kegiatan dan sistem.		√	Ada bagian yang terdapat perangkatan tugas seperti bagian penagihan.
15.	Setiap personil menyadari tanggung jawab dan ekspektasi pimpinan terhadap mereka.	√		Karyawan bekerja sama dengan baik terhadap pimpinan untuk mewujudkan suasana yang kondusif.
16.	Para supervisor bertemu dengan para	√		Ada 3 kali

	pegawai secara berkala guna mereview mereka dan memberikan saran-saran perbaikan.			<i>review</i> dalam setiap bulan tentang <i>skill</i> , <i>knowledge</i> , <i>attitude</i> , dan <i>appearance</i> .
17.	Terdapat tindakan manajemen yang memadai untuk merespon penyimpangan terhadap kebijakan dan prosedur yang ada.	√		Jika karyawan melakukan kesalahan akan diberikan -teguran -Surat Peringatan (SP)1 -SP2 -SP3 (keluar)
18.	Pemahaman pegawai tentang dampak kinerja yang buruk terhadap organisasi.	√		Karyawan sebagian besar melakukan tugas dengan baik dan tidak sampai dikeluarkan.
19.	Kebijakan personalia mengacu pada standar etika yang memadai.	√		Adanya SOP yang mengatur etika dari para karyawan.

20.	Dilaksanakannya pengecekan yang memadai terhadap latar belakang calon pegawai, khususnya menyangkut aktivitas yang pernah dilakukannya.		√	Ada salah satu karyawan yang tidak memiliki pengalaman di bidang tersebut sehingga tidak mampu menjalankan tugas dengan baik pada awal bekerja.
21.	Disertakannya hasil evaluasi kinerja dan pedoman etika menjadi salah satu kriteria promosi.		√	Tampak dari iklan-iklannya yang tidak membahas hal tersebut.
B. Penentuan Resiko				
22.	Penerapan prinsip kehati-hatian dan hanya akan bertindak setelah melalui analisis mendalam terhadap risiko dan kemungkinan manfaat yang diperolehnya.	√		Bagian akuntansi selalu melakukan pengawasan terkait ketidaksesuaian laporan yang dibuatnya dengan

				menelusuri data.
23.	Penerimaan kas harus dipertanggungjawabkan dengan semestinya dan tepat waktu.		√	Belum baik karena tidak adanya bukti otentik dari pemegang kas yaitu antara <i>Forn Office Cashier</i> dan <i>General Cashier</i> .
24.	Adanya prosedur untuk membandingkan catatan awal penerimaan kas dengan rekening bank.	√		Pihak <i>General Cashier</i> selalu melakukan pengecekan mutasi bank.
25.	Adanya prosedur untuk memeriksa keterlambatan yang tidak biasa dalam penerimaan kas di bank.	√		Jika penerimaan kas melebihi dari jumlah hari yang ditentukan maka akan dilakukan pengecekan pada bank

				terkait.
26.	Adanya kontrol yang independen terhadap penerimaan kas, seperti formulir penerimaan yang diberi nomorurut.	√		<i>Bukti penerimaan kas bernomorurut.</i>
27.	Pemisahan tugas antara penerima kas dan pencatat penjualan, kredit pelanggan, penerimaan kas, dan piutang usaha.		√	Tidak adanya bagian penagihan yang ditunjuk secara jelas.
C.	Aktivitas Pengendalian			
28.	Dimilikinya kode etika yang bersifat komprehensif.		√	SOP
29.	Penyelidikan dan pendokumentasian atas penyimpangan dari ketentuan yang ada.	√		Melakukan jurnal pembalik dan penyesuaian.
30.	Cek-cek dibandingkan dengan nota pembayaran dari agen dan tamu hotel.	√		Tampak dari kegiatan <i>General Cashier</i> dalam mencocokkan mutasi bank dan <i>Bukti Penerimaan Kas.</i>
31.	Setoran bank sesuai dengan data		√	Terkadang ada

	pembayaran dari agen dan tamu sebelum diserahkan ke bank.			kesalahan nominalnya.
32.	Adanya kontrol terhadap pengamanan dokumen-dokumen berharga.		√	Sering adanya dokumen yang terselip.
33.	Adanya pembaharuan dokumen sehingga memuat berita-berita terbaru.	√		Selalu melakukan pembaharuan <i>Guest List</i> .
34.	Dokumen pesanan penjualan yang akurat.		√	Tidak terdapat nomor urut tercetak dari <i>Registration Card</i> dan <i>Room Reservation Form</i> .
35.	Adanya kontrol terhadap pembatalan pesanan penjualan.	√		Konfirmasi pihak reservation melalui email atau telepon.
36.	Sistem pencatatan dan pelaporan penjualan yang memadai dibuat dan dipelihara.		√	Terdapat dokumen yang ditulis tangan dan tidak bernomor urut.
D.	Informasi dan Komunikasi			

37.	Sosialisasi kode etika secara periodik pada seluruh personil.	√		Dilakukan briefing 1 minggu sekali.
38.	Pemahaman personil atas tindakan yang etis dan pengetahuan mereka terhadap apa yang harus dilakukan dalam menyikapi penyimpangan.	√		Jika karyawan melakukan kesalahan akan diberikan -teguran -Surat Peringatan (SP)1 -SP2 -SP3 (keluar)
39.	Contoh yang baik sesuai kode etika yang diberikan pihak pimpinan.	√		Pimpinan memberikan contoh mengenai etika salah satunya dengan penampilan yang baik.
40.	Pengkomunikasian secara luas atas tindakan disiplin terhadap pelanggaran sehingga menimbulkan dampak menjerakan.	√		Jika karyawan melakukan kesalahan akan diberikan -teguran -Surat

				Peringatan (SP)1 -SP2 -SP3 (keluar)
41.	Dimilikinya aturan yang jelas (kapan, siapa, dan dalam hal apa) terhadap kemungkinan pengambilan kebijaksanaan yang menyimpang dari ketentuan yang berlaku.	√		Para manajer memiliki SOP masing-masing untuk mengatur kebijaksanaan penyimpangan hotel.
42.	Kemampuan struktur organisasi memfasilitasi arus informasi ke atas, ke bawah maupun kepada seluruh kegiatan.		√	Kurang karena adanya perangkapan tugas dan ketidakjelasan dalam tugas penagihan.
43.	Kelengkapan struktur organisasi yang dimiliki entitas dan kemampuan dalam menyediakan arus informasi yang diperlukan untuk mengelola kegiatan operasional.		√	Kurang karena adanya perangkapan tugas dan ketidakjelasan dalam tugas penagihan.
44.	Hubungan pelaporan yang ada, baik formal maupun informal, langsung	√		Pelaporan dari masing-masing

	maupun tidak langsung telah dilakukan secara efektif dan dapat memberikan informasi yang memadai kepada para manajer sesuai tanggung jawab dan wewenang masing-masing.			departemen akan memberikan gambaran keadaan hotel secara efektif.
	Pengawasan			
45.	Dimilikinya auditor internal dan penempatannya pada kedudukan yang tepat dalam organisasi.		√	Hotel Sunari tidak memiliki internal auditor.
46.	Dilakukannya audit dan review secara independen oleh auditor internal.		√	
47.	Ruang lingkup audit internal telah ditetapkan dengan jelas dan kegiatannya dilaksanakan tepat waktu serta pelaksanaan tugasnya dapat diandalkan.		√	
48.	Pekerjaan pengawasan internal ditujukan pada perbaikan organisasi dan telah ditetapkan prosedur yang mengatur tindak lanjut atas hasil pengawasannya.		√	
49.	Dimilikinya komite audit yang mereview pekerjaan audit internal.		√	
50.	Kegiatan auditor internal mencakup fungsi-fungsi mereview sistem dan		√	

	kegiatan, menyediakan informasi, analisa, perkiraan, rekomendasi dan konsultasi kepada manajemen.			
--	---	--	--	--

Lampiran 4. Standar Operasional Prosedur Penagihan

Hotel Sunari

Villas & Spa Resort

Lovina Beach Singaraja North Bali Indonesia PO Box 131

Phone (62-362) 41775 (hunting) Fax: (62-362) 41659

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PROSEDUR PENAGIHAN

1. TUJUAN

Tujuan dari adanya prosedur operasional standar dalam penagihan yaitu agar dalam proses penagihan, bagian penagihan dapat berpedoman pada prosedur yang baku dan memiliki kejelasan pihak yang berwenang melakukan penagihan sehingga kegiatan operasional akan lebih teratur dan pengendalian internal dapat ditingkatkan.

2. DEFINISI

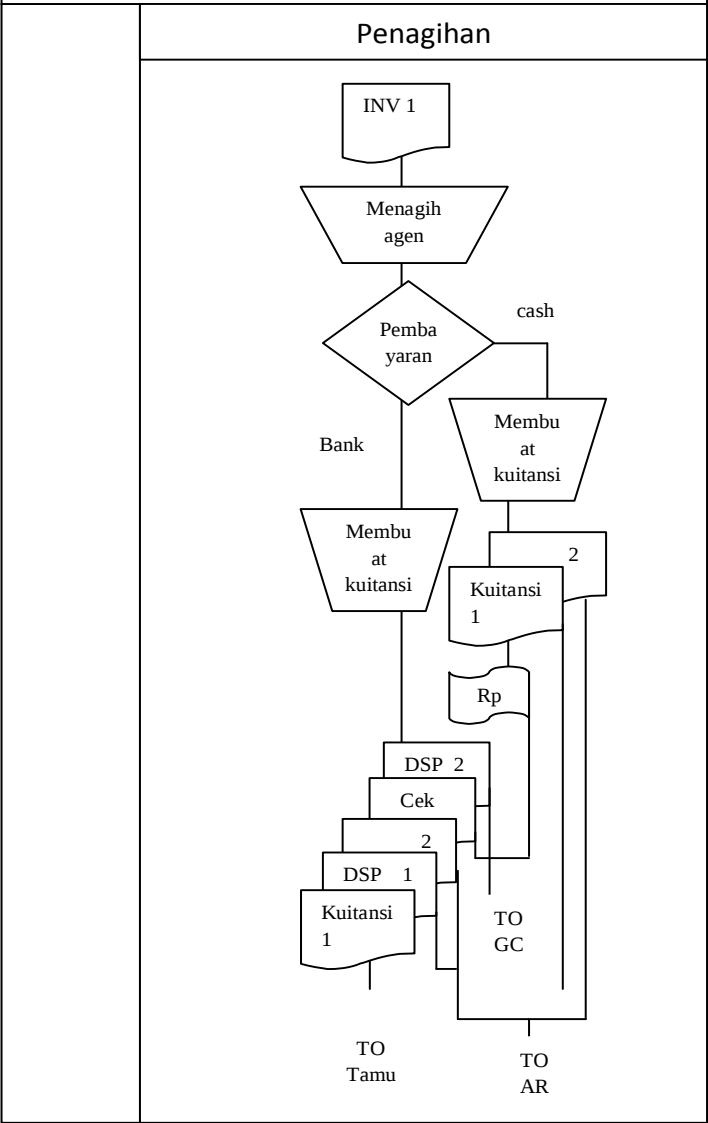
Penagihan merupakan proses yang dilakukan oleh bagian penagihan (*collector*) untuk memperoleh pelunasan piutang dari agen. Apabila penagihan telah dilunasi oleh agen maka invoice asli akan diberikan kepada agen.

3. RUANG LINGKUP

SOP penagihan piutang ini meliputi *flowchart* prosedur penagihan, penjelasan prosedur dan dokumen terkait.

4. Prosedur *Flowchart*

Prosedur Penagihan



5. PENJELASAN PROSEDUR

Bagian penagihan menagih agen dan menyerahkan *invoice* lembar 1 pada agen. Setelah menerima pembayaran dari agen, bagian penagihan kemudian memberikan kuitansi lembar 1 pada agen dan kuitansi lembar 2 pada *AR*.

- a) Jika agen membayar secara *cash*, maka uang tersebut akan diberikan pada *General Cashier*.
- b) Jika agen membayar dengan cek atau transfer, maka *Collector* akan membuat Daftar Surat Pemberitahuan dua lembar. Lembar 1 diberikan pada *General Cashier* dan lembar 2 pada *AR*.

6. DOKUMEN

Dokumen yang digunakan adalah *Invoice* dan Daftar Surat Pemberitahuan.

Berikut ini adalah contoh bentuk *Invoice*.



Sunari

Villas & Spa Resort

Lovina Beach Singaraja North Bali Indonesia PO Box 131

Phone (62-362) 41775 (hunting) Fax: (62-362) 41659

INVOICE

To:

(Nama Agent)

(Contact person)

(Email)

(Phone Number)

No : xxxxxx

Date :

Voucher :

Nama Agen :

Check in :

Check out :

Days	Pax/Room	Keterangan	Rate		Total
			Rp		
Total (Tax&Service)					

Book keeping Rate 1 US \$

Bank name:

Account Name:

Address:

Account No:

Bank Name:

Account Name:

Address:

Account No:

Prepared by

Approved by

(Account Receivable)

(Chief Accounting)

Berikut ini adalah contoh bentuk Daftar Surat Pemberitahuan

Tanggal:.....

Nomor:.....

Hotel Sunari Villas & Spa Resort

DAFTAR SURAT PEMBERITAHUAN

No. Urut	Nama Debitur	Bank	Nomor Cek	Keterangan	Jumlah Rupiah
				Jumlah	

Bagian Sekretariat

Bagian Sekretariat

Lampiran 5. Standar Operasional Prosedur Pembayaran dari Tamu

Hotel Sunari

Villas & Spa Resort

Lovina Beach Singaraja North Bali Indonesia PO Box 131

Phone (62-362) 41775 (hunting) Fax: (62-362) 41659

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PROSEDUR PEMBAYARAN DARI TAMU

1. TUJUAN

Tujuan dari adanya prosedur operasional standar dalam pembayaran dari tamu yaitu agar dalam proses pembayaran dari tamu, *Receptionist* dan *Front Office Cashier* dapat berpedoman pada prosedur yang baku dan memiliki kejelasan bahwa setiap tamu personal yang menginap harus membayar penuh sebelum tamu tersebut menginap di hotel sehingga kegiatan operasional akan lebih teratur dan pengendalian internal dapat ditingkatkan.

2. DEFINISI

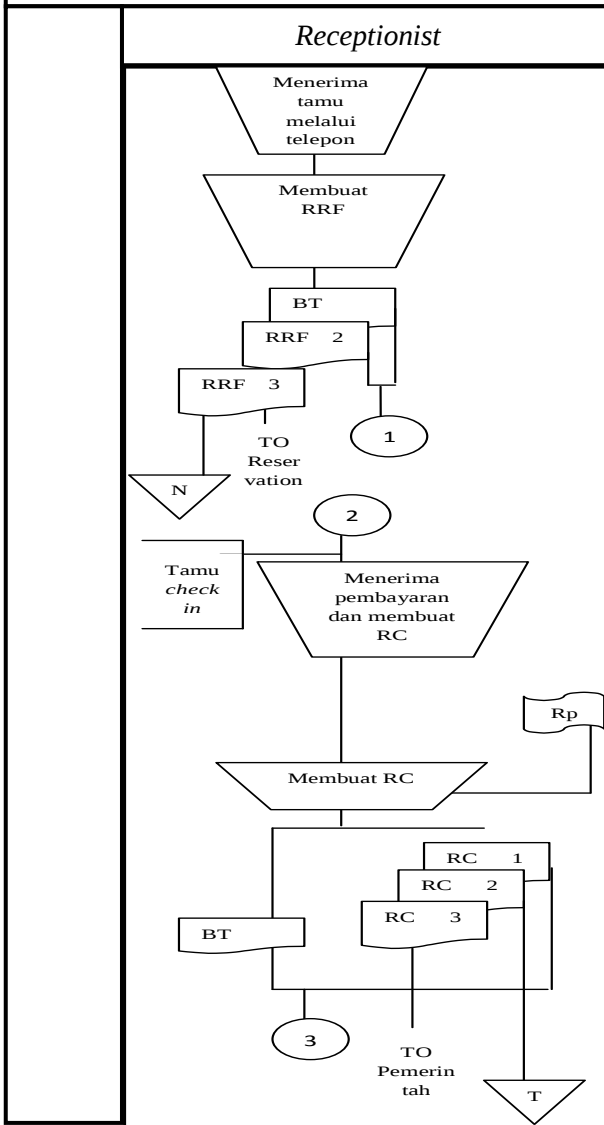
Pembayaran dari tamu merupakan proses pembayaran dari tamu dalam bentuk tunai atau melalui debit dan kartu kredit.

3. RUANG LINGKUP

SOP penagihan piutang ini meliputi *flowchart* prosedur pembayaran dari tamu, penjelasan prosedur dan dokumen terkait.

4. PROSEDUR *FLOWCHART*

Prosedur Pembayaran dari Tamu (melalui telepon)

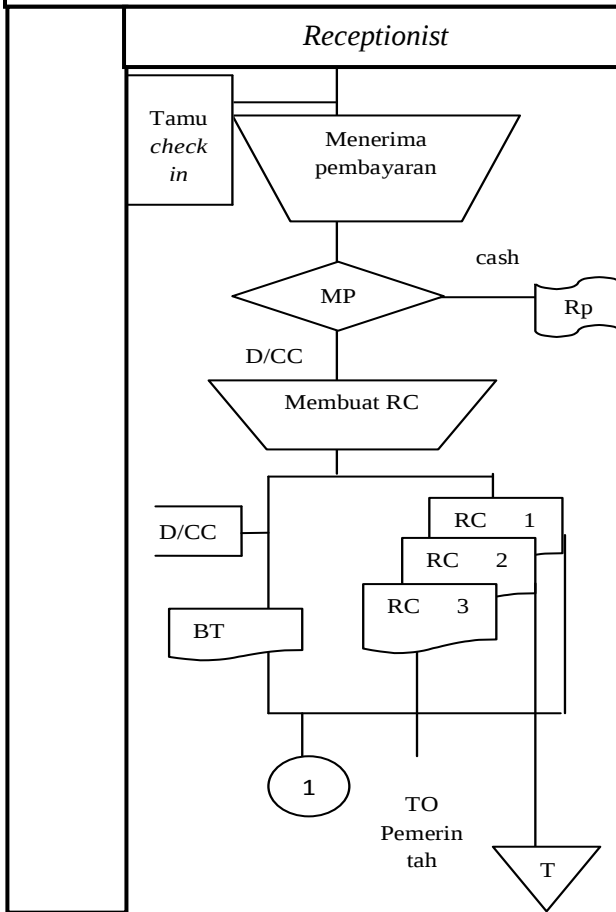


5. PENJELASAN PROSEDUR

- a. *Receptionist* menerima tamu personal melalui telepon maka *Receptionist* memberikan keterangan pada *Room Reservation Form* (dua lembar) bahwa tamu membayar DP dan menerima bukti transfer melalui *fax* dan menggabungkannya pada *Room Reservation Form*, lembar 1 diberikan pada pihak *Reservation* untuk *Blocking Chart*, lembar 2 dan bukti transfer akan diserahkan pada *Front Office Cashier* untuk membuat *Guest List* dan menginput data pada *check in* sistem untuk pembayaran DP, lembar 3 diarsip berdasarkan nomor untuk memudahkan pengecekan pada saat tamu *check in*.
- b. Pada saat tamu *check in*, *Receptionist* menerima pembayaran sisa DP kemudian memberikannya pada *Front Office Cashier* bersamaan dengan *Registration Card*. *Front Office Cashier* menerima *Registration Card* (lembar 2) dan uang atau bukti transfer kemudian menutup tagihan pada *Guest Folio* (empat lembar) diberikan pada *Receptionist* untuk ditandatangani oleh tamu, lembar 1 diberikan pada tamu, lembar 2, 3 dan 4 dikembalikan pada *Front Office Cashier*.

4. PROSEDUR *FLOWCHART*

Prosedur Pembayaran dari Tamu (melalui telepon)



5. PENJELASAN PROSEDUR

1. Jika tamu langsung datang, pada saat tamu check in, *Receptionist* menerima pembayaran kemudian memberikannya pada *FO.Cashier* bersamaan dengan *Registration Card*. *Front Office Cashier* menerima *Registration Card* (lembar 2) dan uang atau bukti transfer kemudian menutup tagihan pada *Guest Folio* (empat lembar) diberikan pada *Receptionist* untuk ditandatangani oleh tamu, lembar 1 diberikan pada tamu, lembar 2, 3 dan 4 dikembalikan pada *Front Office Cashier*.

6. DOKUMEN

Dokumen yang digunakan adalah *Room Reservation Form* dan *Registration Card*.

Berikut ini adalah contoh bentuk *Room Reservation Form*.

 ROOM RESERVATION FORM		RESV. NO. XXXXXX																																									
		NAME		INITIAL																																							
		MR. MRS. MISS.																																									
		MR. MRS. MISS.																																									
		MR. MRS. MISS.																																									
		DATE IN					IN TIME																																				
DATE OUT																																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td>REQUESTED</td><td>BY</td><td>BEDDING</td><td>NO</td><td>TYPE</td><td>NO</td><td rowspan="6" style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;">ROOM</td><td rowspan="6" style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;">RATE</td></tr><tr><td>PHONE</td><td></td><td>SINGLE</td><td></td><td>STD</td><td></td></tr><tr><td>LETTER</td><td></td><td>DOUBLE</td><td></td><td>CTG</td><td></td></tr><tr><td>TELEX</td><td></td><td>TWIN</td><td></td><td>JULA</td><td></td></tr><tr><td>PERSONAL</td><td></td><td>TRIPLE</td><td></td><td>SULA</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>SUITE</td><td></td></tr></table>						REQUESTED	BY	BEDDING	NO	TYPE	NO	ROOM	RATE	PHONE		SINGLE		STD		LETTER		DOUBLE		CTG		TELEX		TWIN		JULA		PERSONAL		TRIPLE		SULA						SUITE	
REQUESTED	BY	BEDDING	NO	TYPE	NO	ROOM	RATE																																				
PHONE		SINGLE		STD																																							
LETTER		DOUBLE		CTG																																							
TELEX		TWIN		JULA																																							
PERSONAL		TRIPLE		SULA																																							
				SUITE																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td colspan="2">COMPANY NAME</td><td colspan="4"></td></tr><tr><td colspan="2" rowspan="2">ADDRESS</td><td colspan="4"></td></tr><tr><td colspan="4"></td></tr><tr><td colspan="2">CONTACT</td><td colspan="4"></td></tr><tr><td colspan="2">ACCOUNT INSTRUCTION</td><td>PERSONAL</td><td></td><td>TO COMPANY</td><td></td><td colspan="2">OTHER</td></tr><tr><td colspan="2">ARRIVAL DETAIL</td><td colspan="2" rowspan="2"></td><td colspan="2" rowspan="2">AM PM</td><td colspan="2" rowspan="2">FLIGHT NO: OTHER</td></tr><tr></tr></table>						COMPANY NAME						ADDRESS										CONTACT						ACCOUNT INSTRUCTION		PERSONAL		TO COMPANY		OTHER		ARRIVAL DETAIL				AM PM		FLIGHT NO: OTHER	
COMPANY NAME																																											
ADDRESS																																											
CONTACT																																											
ACCOUNT INSTRUCTION		PERSONAL		TO COMPANY		OTHER																																					
ARRIVAL DETAIL				AM PM		FLIGHT NO: OTHER																																					
Type of Payment:																																											
REMARKS																																											
SIGNATURE						DATE																																					
RACK SLIP	INITIALS	DATE	INITIALS	DATE	CHART	INITIALS	DATE	INITIALS	DATE																																		

Berikut ini adalah contoh bentuk *Registration Card*.



RC. NO. XXXXXX

REGISTRATION CARD PLEASE WRITE IN BLOCK LETTER

NAMA

SURNAME :

KEBANGSAAN

FIRSTNAME :

NATIONALITY :

PASSPORT NO :

ALAMAT RUMAH

(ID CARD NO) :

HOME ADDRESS :

DATE&PLACE ISSUE:

TELHP/NO

TANGGAL LAHIR:

PHONE MOBILE NO:

DATE OF BIRTH:

ALAMAT EMAIL

EMAIL ADDRESS :

CREDIT CARD NO:

PEKERJAAN

OCCUPATION :

NAMA PERUSAHAAN

COMPANY NAME :

MAKSUD KEDATANGAN

PURPOSE OF VISIT:

PLEASURE

7

BUSSINESS

7

OFFICIAL

7

TANGGAL DATANG

DATANG DARI

ARRIVAL DATE :

COMING FROM:

TANGGAL BERANGKAT

PERGI KE

DEPARTURE DATE:

GOING TO:

TANDA TANGAN

CHECK IN TIME:

SIGNATURE :

CHECK OUT TIME:

ROOM NO	PERSON	RATE	SEG	W/I	RESV	CLERK