

Lampiran 1

Front Office

Q: Apakah pada saat tamu *check-in* didukung oleh dokumen?

Q: Apakah dilakukan pemisahan tugas antara penerima tamu dan kasir?

Q: Apakah dokumen penerimaan kas dilakukan pengecekan?

Q: Apakah komputer secara otomatis mencatat transaksi?

Q: Apakah dilakukan pembandingan dari pihak independen antara tanggal arrival dan departure dalam dokumen yang tercatat?

Q: Apakah pengendalian asset telah menggunakan brankas?

Q: Apakah ada pemasangan alat komunikasi untuk antar pegawai?

Q: Apakah menggunakan brankas?

Q: Apakah ada *shift* jaga?

Q: Apakah ada dokumen serah terima untuk pergantian shift?

Q: Apakah dokumen-dokumen sudah ada nomer urut?

Q: Apakah ada aturan mengenai deposit?

Q: Apakah setiap pendapatan yang diterima dari *room service* diterima oleh *front office*?

- Q: Apakah dilakukan pencatatan identitas untuk tamu segment?
- Q: Apakah dilakukan pengecekan latar belakang tamu segment?
- Q: Apakah terdapat penagihan deposit tambahan untuk tamu yang *extend*
- Q: Apakah dalam melayani tamu ada ketentuan waktu?

Lampiran 2

Accounting

- Q: Apakah ada perbandingan dari pihak independen antara pendapatan yang dicatat dan bagian accounting?
- Q: Apakah pengendalian aset telah menggunakan brankas?
- Q: Apakah ada pembatasan dalam penyimpanan arsip?
- Q: Apakah menggunakan brankas?
- Q: Apakah memiliki kebijakan mengenai syarat pembayaran piutang?
- Q: Apakah pembayaran piutang dilakukan secara tepat waktu?
- Q: Apakah ada sanksi untuk piutang tidak tertagih?
- Q: Apakah jika ada penghapusan piutang diketahui oleh direktur?
- Q: Apakah ada bagian penerimaan kas dan pengeluaran kas?
- Q: Apakah pencocokan rekonsiliasi bank dilakukan oleh orang yang melakukan penerimaan kas?
- Q: Apakah ada pemisahan tugas untuk bagian piutang dan penagihan utang?
- Q: Apakah accounting melakukan pengecekan tutup buku?
- Q: Apakah keperluan operasional dilakukan oleh *accounting*?
- Q: Apakah pengisian kas kecil dilakukan oleh *accounting*?

Lampiran 3

Manajer

Q: Apakah terdapat standar perilaku karyawan dan sanksinya?

Q: Apakah hotel ini menerapkan sistem bonus?

Q: Apakah karyawan di hotel Grand Surabaya menerapkan sistem kontrak?

Q: Apakah karyawan diharuskan memiliki pemahaman atas prosedur aktivitas?

Q: Apakah sistem menggunakan *user id* dan *password*?

Q: Apakah ada pengawasan setiap aktivitas?

Q: Apakah hotel ini memiliki dewan komisaris?

Q: Apakah pegawai diseleksi melalui beberapa tahapan?

Q: Apakah mengadakan training?

Lampiran 4

Waitress

Q: Apakah ada otorisasi untuk proses dapur?

Q: Apakah melakukan replay pesanan makanan?

Q: Apakah ada *shift* jaga?

Q: Apakah dilakukan otorisasi untuk proses *room service*?