

LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Kegiatan Magang

| Tanggal | Kegiatan |
|----------------------------|---|
| 09 September 2013 | <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="370 391 972 475">1. Mempelajari profil, struktur organisasi, dan peraturan yang berlaku di Hotel X.<li data-bbox="370 491 972 576">2. Mempelajari <i>job description</i> bagian <i>account receivable (AR)</i>.<li data-bbox="370 592 972 730">3. Mempelajari cara mengoperasikan <i>software</i> sistem perusahaan <i>Visual Hotel Program (VHP)</i>.<li data-bbox="370 746 972 885">4. Mempelajari cara memeriksa dokumen transaksi kartu kredit antara <i>settlement, audit report, dan sales draft</i>.<li data-bbox="370 901 972 1082">5. Mempelajari jumlah dan cara menghitung komisi dari transaksi kartu kredit berdasarkan jenis kartunya yang akan ditanggung oleh hotel. |
| 10-18 September 2013 | <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="370 1104 972 1243">1. Setiap harinya memeriksa <i>credit card ledger</i> dengan membandingkan total yang ada di <i>settlement</i>.<li data-bbox="370 1259 972 1398">2. Memastikan kelengkapan dan mengurutkan <i>sales draft</i> berdasarkan rincian transaksi yang ada di <i>audit report</i>. |

| | |
|---|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 3. Menginput dan menghitung transaksi kartu kredit tersebut ke dalam file komputer <i>credit card transaction</i>. 4. Merapikan dan mengurutkan dokumen masing-masing perusahaan dan <i>travel agent</i> sesuai <i>docketnya</i>. 5. Mempelajari cara membuat <i>invoice</i> manual untuk perusahaan. 6. Mempelajari cara membuat <i>invoice</i> di sistem. 7. Menginput nomor <i>invoice</i> yang dibuat ke dalam file <i>summary invoice</i>, serta membuatkan <i>sending invoice</i> yang berisi rangkuman <i>invoce</i> yang akan dikirimkan melalui jasa kurir. 8. Mempelajari pendapatan hotel dari transaksi <i>voucher online</i>, seperti dis dus. 9. Mengupdate mutasi harian bank di file bank. |
| <p style="text-align: center;">20-26 September 2013</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memeriksa <i>credit card ledger</i>, dokumen transaksi kartu kredit, menghitung komisi, dan menginput pada file <i>credit card transaction</i>. 2. Membuat <i>cash receipt</i> pada saat <i>pick up</i> BG atau menerima pembayaran piutang, berupa BG, cek, ataupun uang tunai. 3. Melakukan <i>payment</i> untuk perusahaan dan <i>exception company</i>. |

| | |
|---------------------------|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 4. Melakukan <i>payment</i> transaksi kartu kredit. 5. Membuat <i>invoice</i> manual untuk beberapa perusahaan. 6. Mengupdate data perusahaan dan travel. 7. Menginput bill laundry untuk <i>invoice</i> manual laundry. 8. Mempelajari cara merubah <i>contact person</i> dan alamat untuk <i>invoice</i> di VHP. 9. Mengupdate mutasi harian bank di file bank. 10. Menginput nomor <i>invoice</i> yang dibuat ke dalam file <i>summary invoice</i>, serta membuatkan <i>sending invoice</i> yang berisi rangkuman <i>invoce</i> yang akan dikirimkan melalui jasa kurir. |
| 27 September 2013 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan aktivitas rutin berkaitan dengan transaksi kartu kredit (memeriksa <i>credit card ledger</i> dan dokumen transaksi kartu kredit, menghitung komisi, dan menginputnya pada file <i>credit card transaction</i>). 2. Membuat <i>sending</i> dan <i>summary invoice</i>. 3. Mengupdate mutasi harian bank di file bank. 4. Melakukan <i>payment</i> kartu kredit. 5. Mengikuti <i>training</i> pemakaian mesin EDC. |
| 28 September -21 Okt 2013 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan aktivitas rutin berkaitan dengan transaksi kartu kredit |

| | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 2. Membuat <i>sending</i> dan <i>summary invoice</i>. 3. Mengupdate mutasi harian bank di file bank. 4. Melakukan <i>payment</i> kartu kredit. 5. Melakukan <i>payment</i> non-stay. 6. Melakukan proses <i>close bill</i>. 7. Membuat <i>invoice</i> dari VHP. 8. Mempelajari cara memeriksa kelengkapan dokumen yang diperlukan sebelum pengiriman <i>invoice</i> dilakukan. 9. Melakukan konfirmasi tagihan (melalui telepon dan <i>email</i>) dan mengisi <i>telephone reminder</i>. |
| <p>28 September- 23 Oktober 2013</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan <i>pick up</i> BG . 2. Melakukan aktivitas rutin berkaitan dengan transaksi kartu kredit 3. Membuat <i>sending</i> dan <i>summary invoice</i>. 4. Mengupdate mutasi harian bank di file bank. 5. Melakukan <i>payment</i> kartu kredit. 6. Melakukan proses <i>close bill</i> untuk bill yang <i>non stay</i>. 7. Membuat <i>invoice</i> dari VHP. 8. Memeriksa kelengkapan dokumen SOF (<i>sending on file</i>) sebelum diajukan kepada <i>financial controller</i>. |

| | |
|------------------------------|--|
| | <p>9. Membuat <i>list</i> dan melengkapi <i>sales draft</i> yang <i>not in hand</i>.</p> <p>10. Mempelajari <i>output file</i> untuk proses pembuatan <i>cc reconcile</i>.</p> |
| 24 Oktober-31 Oktober 2013 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan aktivitas rutin berkaitan dengan transaksi kartu kredit. 2. Membuat <i>sending</i> dan <i>summary invoice</i>. 3. Mengupdate mutasi harian bank di file bank. 4. Melakukan <i>payment</i> kartu kredit. 5. Melakukan proses <i>close bill</i> untuk bill yang <i>non stay</i>. 6. Membuat <i>invoice</i> dari VHP. 7. Memeriksa kelengkapan dokumen SOF (<i>sending on file</i>) sebelum diajukan kepada <i>financial controller</i>. 8. Membuat <i>list</i> dan melengkapi <i>sales draft</i> yang <i>not in hand</i>. 9. Mempelajari dan mencatat proses <i>refund</i>. 10. Mengupdate <i>aging</i> di <i>log book AR</i>. |
| 01 November-09 Desember 2013 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengupdate <i>aging</i> di <i>log book AR</i>. 2. Melakukan aktivitas rutin berkaitan dengan transaksi kartu kredit. 3. Memeriksa <i>city ledger</i> dengan dokumen-dokumen yang dinaikkan oleh <i>night audit</i>. |

4. Memeriksa bill-bill, GL, dan *voucher* yang akan dibuatkan *invoice*.
5. Melakukan proses *close bill* untuk bill yang *non stay* atau yang belum di *close* oleh bagian FO.
6. Membuat *invoice* dari VHP dan manual (apabila dibutuhkan).
7. Membuat bill *Guest Folio* manual (apabila dibutuhkan).
8. Membuat *summary* dan *sending invoice*.
9. Mengupdate mutasi harian bank di file bank.
10. Melakukan *payment* kartu kredit, *voucher* Hotel X, perusahaan dan *travel agent*.
11. Mengarsipkan dokumen, seperti *credit card ledger*, *city ledger*, *sending invoice*, *invoice (duplicate)*, laporan *payment*.
12. Melakukan *manual key in* untuk pembayaran *invoice* perusahaan atau *travel agent*.
13. Mempelajari cara pengisian *form credit limit company*.
14. Mengikuti *training* divisi *accounting* (dilakukan setiap hari Rabu) dan *training* lainnya yang diadakan oleh Hotel X.

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

| No. | Daftar Pertanyaan |
|---|--|
| Bagian <i>Human Resources</i> (HRD) | |
| 1. | Apa yang menjadi visi dan misi Hotel X? |
| 2. | Bagaimana struktur organisasi Hotel X? |
| 3. | Bagaimana pembagian <i>job description</i> pada Hotel X? |
| 4. | Fasilitas apa saja yang terdapat di Hotel X? |
| Bagian <i>Accounting-Account Receivable</i> (A/R) | |
| 5. | Departemen <i>Accounting</i> , khususnya A/R, terdiri dari bagian apa saja? |
| 6. | Apa saja yang menjadi <i>job description</i> dari masing-masing bagian A/R? |
| 7. | Apa saja aktivitas rutin yang dikerjakan oleh bagian A/R? |
| 8. | Bagaimana urutan proses dari aktivitas-aktivitas tersebut? Apakah mempunyai sop tertulis yang menjelaskan prosedur dari aktivitas tersebut? serta, hal apa saja yang harus diperhatikan dari setiap aktivitas? |
| 9. | Dokumen-dokumen apa saja yang terkait dengan aktivitas bagian A/R? Apa saja fungsinya? |
| 10. | Bagaimana cara membuat/menginput mengolah dokumen-dokumen/data yang terkait siklus pendapatan di bagian piutang tamu? |
| 11. | Kapan jadwal pengiriman <i>invoice</i> untuk <i>travel agent</i> , <i>exception company</i> , dan perusahaan? Jangka waktu untuk setiap tagihan apakah berbeda? |
| 12. | Bagaimana proses pemberian <i>credit facility</i> ? |
| 13. | Departemen apa saja yang berkaitan dengan divisi A/R? |
| 14. | Pengendalian apa saja yang dilakukan oleh bagian A/R untuk mencegah tidak tertagihnya piutang? |
| 15. | Kendala yang dihadapi oleh bagian A/R terkait <i>job desk</i> dan piutang tamu? |
| Bagian <i>Income Audit</i> | |

| | |
|----------------------------|---|
| 16. | Apa perbedaan antara <i>night audit</i> dengan <i>income audit</i> ? |
| 17. | Apa saja sumber pendapatan yang ada di Hotel X? |
| 18. | Bagaimana proses penjualan di Hotel X, khususnya penjualan restoran dan <i>laundry</i> ? Kendala yang sering dihadapi apa saja? |
| Bagian <i>Front Office</i> | |
| 19. | Bagaimana proses pelayanan tamu, mulai dari proses <i>check in</i> hingga tamu <i>check out</i> ? Perbedaan pemrosesan antara tamu individual dengan tamu dari <i>travel agent</i> atau perusahaan? |
| 20. | Bagaimana pembagian tugas pada departemen FO, khususnya pada bagian yang memproses penjualan jasa kamar? |
| 21. | Penyerahan deposit apakah wajib diberikan oleh semua tamu pada saat proses <i>check in</i> ? Apabila tamu merupakan tamu dari <i>travel agent</i> atau perusahaan, deposit ditagihkan ke tamu atau ditanggung oleh <i>travel agent</i> atau perusahaan yang bersangkutan? |
| 22. | Dokumen-dokumen apa saja yang berkaitan dengan departemen ini? |

Lampiran 3. Lembar Observasi

LEMBAR OBSERVASI

Hari/Tanggal : 02 November 2013

Objek Observasi : Proses Penagihan Piutang

Departemen : *Accounting-Account Receivable*

Proses penagihan piutang pada Hotel X dilakukan oleh *A/R Officer* setiap harinya. Langkah awal yang *A/R officer* lakukan adalah menerima *city ledger* beserta dokumen-dokumen pendukungnya dari *night audit*, kemudian *city ledger* dan dokumen-dokumen tersebut diperiksa kembali, apakah antara dokumen pendukung yang diterima sesuai dengan yang tercatat di *city ledger*, serta memperhatikan keterangan dari *night audit* apabila terdapat dokumen yang *not in hand*. Dokumen-dokumen pendukung tersebut merupakan *bill GF* beserta *GL* atau *voucher* yang akan dikirimkan kepada perusahaan atau *travel agent* yang akan menanggung semua biaya atas transaksi tamunya. Setelah *A/R Officer* memastikan kelengkapan dokumen-dokumen tersebut, maka tugas *A/R officer* adalah memfotokopi *voucher* atau *GL* tersebut, serta memastikan bahwa nama tamu, tanggal menginap, serta harga yang tercantum di *bill* sudah tercatat dengan benar. Pada *bill* untuk perusahaan harus dipastikan telah ada tanda tangan tamu apabila tidak, maka *A/R Officer* meminta fotokopi

RC pada *FO* untuk disertakan pada *bill* tersebut. Langkah selanjutnya, *A/R officer* akan membuka *software hotel (VHP)* untuk mencetak *invoice*. Setelah *invoice* dicetak, *A/R officer* akan menyerahkan kepada *credit manager* untuk ditanda tangani. *Invoice* yang telah ditanda tangani tersebut, kemudian dipisahkan. *Invoice* rangkap 1 beserta *bill* asli akan dikirimkan pada pihak *travel agent* atau perusahaan. Sedangkan rangkap 2 *invoice*, rangkap 2 *bill*, dan fotokopi GL akan diarsip pada masing-masing *docket* masing-masing perusahaan atau *travel agent*. Namun sebelum dimasukkan pada masing-masing *docket*, *A/R officer* akan menginput nomor *invoice* yang diterbitkan pada sebuah file *summary invoice* dan membuat *sending invoice*. Terakhir kurir akan datang untuk mengangkut dokumen yang akan dikirim, lalu *A/R officer* akan memberikan *sending invoice* tersebut pada kurir. Jadwal pengiriman *invoice* untuk perusahaan dilakukan setiap hari, sedangkan *travel agent* dikirim pada hari tertentu, yaitu Senin, Rabu, dan Jumat.

Lampiran 4. Standar Operasional Prosedur Penagihan Piutang

HOTEL X **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG

1. TUJUAN

Tujuan dari prosedur operasional standar penagihan piutang adalah agar dalam proses penagihan piutang, bagian A/R dapat berpedoman pada prosedur yang baku sehingga kegiatan operasional akan lebih teratur dan pengendalian internal dapat ditingkatkan.

2. DEFINISI

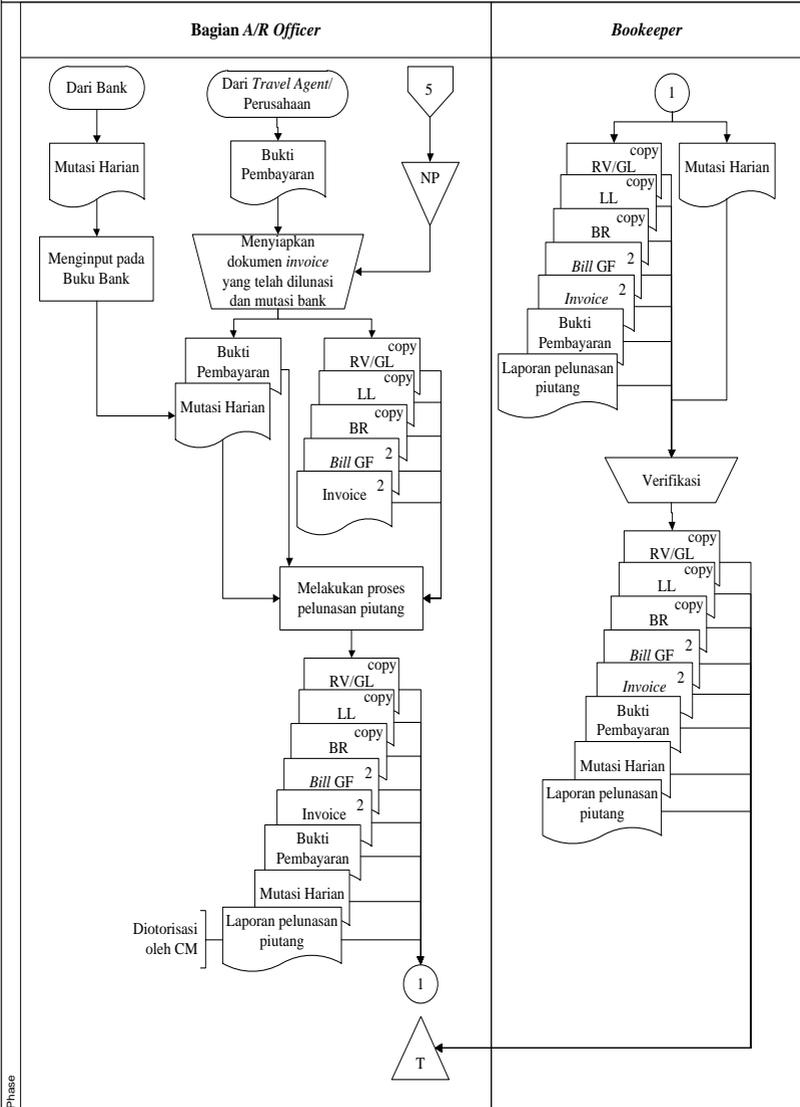
Penagihan adalah proses yang dilakukan oleh bagian A/R untuk menagih pembayaran atas jasa yang telah diberikan kepada pihak tertentu guna memperlancar operasional hotel.

3. RUANG LINGKUP

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

4. PROSEDUR *FLOWCHART*

Document Flowchart Pelunasan Piutang atas Penagihan Invoice



5. PENJELASAN PROSEDUR

- a. A/R *Officer* menerima *city ledger* dan dokumen-dokumen pendukung dari *Night Audit*.
- b. A/R *Officer* memeriksa kelengkapan dan kesesuaian *city ledger* dengan dokumen pendukung, lalu mengadakan beberapa dokumen pendukung. Untuk perusahaan, harus terdapat GF 2 rangkap dan terdapat tanda tangan tamu, serta disertai dengan GL. Sedangkan untuk *travel agent*, harus terdapat GF 2 rangkap dan disertai dengan *voucher*. Untuk perusahaan yang termasuk *exception*, harus disertai GF 2 rangkap dua, GL, dan harus ada *exception form*. *Exception form* ini tidak dikirimkan kepada perusahaan yang bersangkutan, namun diarsipkan oleh bagian A/R. GF 2 rangkap didistribusikan kepada:
 - c. Rangkap ke-1 untuk dikirimkan kepada *travel agent* atau perusahaan yang bersangkutan.
 - d. Rangkap ke-2 untuk diarsip oleh bagian AR.
- c. A/R *Officer* membuat *invoice* pada VHP dan dicetak pada kertas *invoice* 2 rangkap. Kemudian menginput data ke *summary invoice*.
- d. Setelah dicetak, *invoice* tersebut diserahkan kepada CM untuk diperiksa, ditandatangani, beserta pemberian stempel perusahaan.
- e. Setelah diotorisasi oleh CM, maka A/R *Officer* akan memilah dokumen-dokumen tersebut, mana yang akan

dikirim dan mana yang akan diarsip.

- f. Setelah dokumen dipilah, maka *A/R Officer* akan mengirim *invoice* tersebut dengan membuat *sending invoice* 2 rangkap. Dimana rangkap ke-1 akan didistribusikan kepada jasa kurir dan rangkap ke-2 akan diarsip oleh *A/R Officer* berdasarkan tanggal.
- g. Jadwal pengiriman *invoice* untuk *travel agent* dilakukan pada hari-hari tertentu, yaitu Senin, Rabu, dan Jumat. Sedangkan untuk perusahaan tidak ada batasan hari selama hari kerja.

6. DOKUMEN

Dokumen yang digunakan adalah *invoice*, *bill guest folio*, *voucher/GL*, *invoice*, *exception form*.

Berikut ini contoh *invoice*

The image shows a sample invoice form. At the top, there are several boxes for identifying information: 'Identitas Hotel', 'Simbol Hotel', 'Nama & Alamat Tujuan', and 'Invoice' (with sub-fields for 'Date' and 'Due Date'). The word 'INVOICE' is printed in large letters. Below this is a table with three columns: 'Date', 'Description', and 'Amount'. The table is currently empty. At the bottom of the table, there is a row labeled 'TOTAL TO BE PAID'. Below the table, there is a section for 'SIGNATURE' and 'CHECK MANAGER'. At the very bottom, there is a 'NECESSARY NOTICE' section with a box for 'No. Referring Hotel' and a list of terms and conditions.

| Date | Description | Amount |
|------------------|-------------|--------|
| TOTAL TO BE PAID | | |

NECESSARY NOTICE
Please refer to our accompanying to our website
No. Referring Hotel
1. Please pay to our account if you have any problem with our service
2. Please do not make any change of our service
3. All our services are subject to our terms and conditions
4. All our services are subject to our terms and conditions
5. All our services are subject to our terms and conditions
6. All our services are subject to our terms and conditions
7. All our services are subject to our terms and conditions
8. All our services are subject to our terms and conditions
9. All our services are subject to our terms and conditions
10. All our services are subject to our terms and conditions
11. All our services are subject to our terms and conditions
12. All our services are subject to our terms and conditions
13. All our services are subject to our terms and conditions
14. All our services are subject to our terms and conditions
15. All our services are subject to our terms and conditions
16. All our services are subject to our terms and conditions
17. All our services are subject to our terms and conditions
18. All our services are subject to our terms and conditions
19. All our services are subject to our terms and conditions
20. All our services are subject to our terms and conditions
21. All our services are subject to our terms and conditions
22. All our services are subject to our terms and conditions
23. All our services are subject to our terms and conditions
24. All our services are subject to our terms and conditions
25. All our services are subject to our terms and conditions
26. All our services are subject to our terms and conditions
27. All our services are subject to our terms and conditions
28. All our services are subject to our terms and conditions
29. All our services are subject to our terms and conditions
30. All our services are subject to our terms and conditions
31. All our services are subject to our terms and conditions
32. All our services are subject to our terms and conditions
33. All our services are subject to our terms and conditions
34. All our services are subject to our terms and conditions
35. All our services are subject to our terms and conditions
36. All our services are subject to our terms and conditions
37. All our services are subject to our terms and conditions
38. All our services are subject to our terms and conditions
39. All our services are subject to our terms and conditions
40. All our services are subject to our terms and conditions
41. All our services are subject to our terms and conditions
42. All our services are subject to our terms and conditions
43. All our services are subject to our terms and conditions
44. All our services are subject to our terms and conditions
45. All our services are subject to our terms and conditions
46. All our services are subject to our terms and conditions
47. All our services are subject to our terms and conditions
48. All our services are subject to our terms and conditions
49. All our services are subject to our terms and conditions
50. All our services are subject to our terms and conditions
51. All our services are subject to our terms and conditions
52. All our services are subject to our terms and conditions
53. All our services are subject to our terms and conditions
54. All our services are subject to our terms and conditions
55. All our services are subject to our terms and conditions
56. All our services are subject to our terms and conditions
57. All our services are subject to our terms and conditions
58. All our services are subject to our terms and conditions
59. All our services are subject to our terms and conditions
60. All our services are subject to our terms and conditions
61. All our services are subject to our terms and conditions
62. All our services are subject to our terms and conditions
63. All our services are subject to our terms and conditions
64. All our services are subject to our terms and conditions
65. All our services are subject to our terms and conditions
66. All our services are subject to our terms and conditions
67. All our services are subject to our terms and conditions
68. All our services are subject to our terms and conditions
69. All our services are subject to our terms and conditions
70. All our services are subject to our terms and conditions
71. All our services are subject to our terms and conditions
72. All our services are subject to our terms and conditions
73. All our services are subject to our terms and conditions
74. All our services are subject to our terms and conditions
75. All our services are subject to our terms and conditions
76. All our services are subject to our terms and conditions
77. All our services are subject to our terms and conditions
78. All our services are subject to our terms and conditions
79. All our services are subject to our terms and conditions
80. All our services are subject to our terms and conditions
81. All our services are subject to our terms and conditions
82. All our services are subject to our terms and conditions
83. All our services are subject to our terms and conditions
84. All our services are subject to our terms and conditions
85. All our services are subject to our terms and conditions
86. All our services are subject to our terms and conditions
87. All our services are subject to our terms and conditions
88. All our services are subject to our terms and conditions
89. All our services are subject to our terms and conditions
90. All our services are subject to our terms and conditions
91. All our services are subject to our terms and conditions
92. All our services are subject to our terms and conditions
93. All our services are subject to our terms and conditions
94. All our services are subject to our terms and conditions
95. All our services are subject to our terms and conditions
96. All our services are subject to our terms and conditions
97. All our services are subject to our terms and conditions
98. All our services are subject to our terms and conditions
99. All our services are subject to our terms and conditions
100. All our services are subject to our terms and conditions

Berikut ini contoh GF

Identitas Hotel **Simbol Hotel**

***** FOLIO *****

Bill No: [REDACTED] Room No: 914 088 / 1
Address: [REDACTED] Arrival Date: 08/12/13 10:37
Departure Date: 08/12/13 11:00
Reservation No: 112054
Bill No: 20684 / 1
Page: 1

Guest Name: [REDACTED]

| Date | Description | Rate | Amount | Balance |
|----------|--------------------------|------|---------------|--------------|
| 08/12/13 | ROOM 0-PAY | 914 | 1.140.000,00 | 1.140.000,00 |
| 07/11/13 | ROOM 0-PAY | 914 | 1.210.000,00 | 2.350.000,00 |
| 08/12/13 | Taxwa Agent (adpwa/9775) | 914 | -2.370.000,00 | 0,00 |

In word :
Two Million Three Hundred Seventy Thousand 00/100

ISSUED By :
By - 08/12/13 03:59

This document contains information that may be confidential and is intended for the use of the guest only. It is not to be distributed outside the hotel premises. If you are not the guest, please do not disseminate this information. If you are the guest, please do not disseminate this information to anyone else. If you are a staff member, please do not disseminate this information to anyone else. If you are a guest, please do not disseminate this information to anyone else. If you are a staff member, please do not disseminate this information to anyone else.

Berikut ini contoh *voucher*

RESERVATION VOUCHER

Name & Address of Hotel:

Voucher No. :

City:

Issued By: SYSTEM

Telp.:

Issued Date:

Nama of Guest:

Date Check in:

Date Check out :

Berikut ini contoh *exception form*

Simbol Hotel

EXCEPTION FORM

Company:

Address:

Telp. :

Fax :

Contact Person :

Function :