

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Surabaya merupakan kota perdagangan yang mengalami kemajuan dalam bidang ekonomi yang cukup pesat. Keberadaan industri-industri di sekitar Surabaya menjadikan Surabaya sebagai tempat berkumpulnya para pebisnis. Pebisnis yang datang dari luar kota Surabaya membutuhkan tempat tinggal sementara di Surabaya, hal ini menjadi peluang bagi hotel di Surabaya, beberapa hotel menawarkan fasilitas untuk menunjang kebutuhan pebisnis dan pegawai negeri seperti ruang pelatihan, seminar, *meeting*, serta akomodasi penginapan dan layanan antar jemput.

Saat ini ada sekitar 120 hotel yang beroperasi di Surabaya, artinya persaingan dalam dunia perhotelan semakin ketat, sehingga setiap hotel dituntut untuk terus berbenah dan meningkatkan okupansi hotelnya agar mampu bertahan dalam persaingan. Berdasarkan data, ada kenaikan 8,1 persen jumlah wisatawan yang datang ke Surabaya, akan tetapi okupansi hotel justru menurun 6 persen dari tahun sebelumnya (Tingkat Hunian Hotel di Surabaya Terus Merosot, 2016)

Salah satu cara agar hotel dapat bertahan dalam persaingan adalah dengan memiliki sebuah sistem yang mendukung kelancaran proses bisnis. Hotel merupakan perusahaan jasa dimana peran karyawan dalam menjalankan sebuah proses bisnis sangatlah berpengaruh terhadap kelangsungan hidup hotel tersebut. Agar proses bisnis dapat

direalisasikan dengan baik oleh para karyawan, maka hotel membutuhkan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang mendasari karyawan dalam melakukan pekerjaannya. SOP merupakan serangkaian proses bisnis perusahaan yang dijadikan pedoman untuk kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan dengan arti lain SOP dapat digunakan oleh karyawan sebagai acuan kerja agar pekerjaan karyawan lebih konsisten dan professional, selain itu dengan adanya SOP dapat memperjelas alur tugas dan wewenang serta tanggung jawab setiap divisi dalam menyelesaikan tugasnya.

Salah satu hotel di Surabaya yang disoroti oleh pemegang adalah Hotel MGMS yang menjadi bagian dari Accor Hotels *grup*. Hotel MGMS merupakan hotel bintang 4 yang tidak hanya menyediakan jasa penginapan saja, melainkan juga ada beberapa *outlet* didalamnya untuk mendukung penjualan di Hotel MGMS. Hotel MGMS memiliki 256 kamar, 3 restoran, 1 *café*, 5 *meeting rooms*, *ballroom*, kolam renang, *spa*, dan pusat kebugaran. Dalam mendukung proses bisnisnya, Hotel MGMS menggunakan *software* aplikasi Visual Hotel Program (VHP).

Penjualan di Hotel MGMS dapat dilakukan secara tunai maupun kredit, namun ruang lingkup pembahasan laporan ini berfokus pada penjualan secara kredit yang meliputi penjualan kamar di Hotel MGMS, karena penjualan kamar secara kredit cukup kompleks dan melibatkan banyak dokumen. Tidak semua *guest* mendapatkan fasilitas kredit. Penjualan secara kredit diatur oleh bagian *account receivable* di departemen keuangan Hotel MGMS. Tidak semua perusahaan berhak mendapatkan fasilitas kredit. Sebelum memberikan fasilitas kredit, *credit manager* akan meminta rekomendasi dari 5 hotel bintang 4 mengenai

perusahaan yang akan diberikan fasilitas kredit. Perusahaan yang mendapat fasilitas kredit antara lain adalah *travel agent*, perusahaan penerbangan, bank, pemerintahan, dll. Perusahaan yang mendapatkan fasilitas kredit disebut *city ledger*, sedangkan perusahaan yang tidak mendapatkan fasilitas kredit disebut *exception ledger/non stay guest folio*.

Secara singkat proses penjualan kamar secara kredit terjadi sejak perusahaan melakukan reservasi di bagian *reservation*. *Guest* akan *check in* di bagian *front office*, kemudian setelah *guest* melakukan *check out*, *bill* yang telah ditanda tangan oleh *guest* beserta *guarantee letter* dari perusahaan akan diberikan ke bagian *account receivable*. Bagian *account receivable* akan membuat *invoice* serta mengirimkan *bill*, *guarantee letter*, dan *invoice* ke perusahaan yang bersangkutan dengan menggunakan jasa pengiriman. Jika perusahaan telah membayar, maka akan dilakukan *payment* oleh *account receivable* yang membutuhkan beberapa *supporting data* seperti *bill*, *invoice*, *guarantee letter*, bukti *payment*, dan rekening koran. *Guest* dapat melakukan pembayaran dengan 2 cara yaitu menggunakan *credit card* dan *bank transfer*, namun ada juga *travel agent* yang memiliki saldo di Hotel MGMS.

Waktu pembayaran *guest* adalah 2 minggu setelah *invoice* diterima dengan batas pembayaran 30 hari, jika pada saat mendekati tanggal jatuh tempo (25 hari) *guest* belum membayar maka *credit manager* akan menghubungi *guest* yang bersangkutan untuk menanyakan pembayaran, jika setelah 35 hari *invoice* diterima masih belum ada pembayaran maka *credit manager* akan mengirimkan *reminder letter*, setelah 45 hari perusahaan belum membayar atau tidak ada konfirmasi dari perusahaan maka *financial controller* akan mengirimkan lagi *reminder letter*, jika

tidak ada konfirmasi pembayaran atau tidak ada etiket baik dari perusahaan maka terpaksa Hotel MGMS akan membawa permasalahan dalam jalur hukum.

Penjualan secara kredit di Hotel MGMS melibatkan banyak dokumen dan banyak pihak sehingga diperlukan pedoman kerja agar karyawan akan lebih teliti dan bertanggung jawab dalam melakukan penagihan ke *guest* untuk mengantisipasi piutang yang tidak terbayar dan piutang yang terlambat bayar. Pedoman tersebut adalah *Standard Operating Procedure* (SOP), memang saat ini Hotel MGMS telah memiliki SOP untuk aktivitas penjualan secara kredit, namun SOP tersebut disusun pada tahun 2006, dan tidak sesuai dengan kondisi Hotel MGMS saat ini misalnya dalam SOP yang lama tidak tercantum alur prosedur penjualan secara kredit. Selain itu karena Hotel MGMS merupakan perusahaan jasa, maka pelayanan karyawan terhadap *guest* hotel merupakan salah satu kunci keberhasilan hotel, dengan adanya SOP dapat membantu menjaga konsistensi kinerja karyawan Hotel MGMS dalam memberikan pelayanan terhadap *guest* hotel. Hal lain yang menjadi alasan SOP Hotel MGMS perlu diperbarui adalah berkembangnya metode pemesanan hotel, di tahun 2006 lebih banyak *guest* yang langsung datang ke hotel dan memesan hotel tanpa melalui *travel agent*, sedangkan di tahun 2016 ada banyak aplikasi pendukung pemesanan hotel secara *online*. Oleh karena itu atas permintaan *chief accounting* Hotel MGMS maka pemegang akan memperbarui SOP penjualan kredit di Hotel MGMS.

1.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan magang meliputi penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk aktivitas penjualan kredit di Hotel MGMS, yang meliputi penjualan jasa kamar.

1.3. Manfaat

Kegiatan magang ini mempunyai manfaat, yaitu :

a. Manfaat akademis:

Sebagai bahan referensi ilmiah dan sumber informasi bagi mahasiswa/i yang melakukan penelitian serupa, serta untuk mengetahui perbandingan antara teori dan aplikasinya dalam dunia kerja.

b. Manfaat praktis:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan bagi Hotel MGMS untuk menerapkan SOP yang telah diperbarui.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan magang berisi:

BAB 1 Pendahuluan

Dalam BAB 1 berisi latar belakang, ruang lingkup yang membatasi laporan magang, manfaat kegiatan magang bagi perusahaan dan dunia pendidikan, sistematika penulisan.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Dalam BAB 2 berisi mengenai teori-teori yang mendasari pemegang dalam menganalisis dan membahas kegiatan praktik kerja.

BAB 3 Metode Penelitian

Dalam BAB 3 berisi mengenai metode penelitian yaitu desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, objek magang, dan prosedur analisis data.

BAB 4 Analisis dan Pembahasan

Dalam BAB 4 berisi mengenai gambaran umum Hotel MGMS, *job description*, deskripsi data, analisis dan pembahasan.

BAB 5 Simpulan, Keterbatasan, dan Saran

Dalam BAB 5 berisi mengenai kesimpulan, keterbatasan, dan saran perbaikan yang perlu dilakukan Hotel MGMS.