

PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
SIKLUS PENJUALAN KAMAR SECARA KREDIT
PADA HOTEL BINTANG EMPAT
(STUDI PRAKTIK KERJA PADA HOTEL MGMS)



OLEH:
CINTYA
3203013114

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
SIKLUS PENJUALAN KAMAR SECARA KREDIT
PADA HOTEL BINTANG EMPAT
(STUDI PRAKTIK KERJA PADA HOTEL MGMS)

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
CINTYA
3203013114

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya :

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CINTYA

NRP : 3203013114

Judul Skripsi : Perancangan *Standard Operating Procedure* Siklus Penjualan Kamar Secara Kredit pada Hotel Bintang Empat (Studi Praktik Kerja Pada Hotel MGMS)

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi (studi praktik kerja) ini ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 16 Desember 2016
Yang menyatakan



(Cintya)

HALAMAN PERSETUJUAN

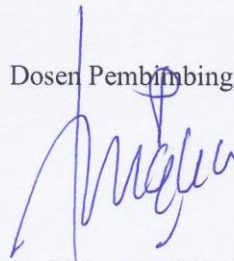
SKRIPSI

PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
SIKLUS PENJUALAN KAMAR SECARA KREDIT
PADA HOTEL BINTANG EMPAT
(STUDI PRAKTIK KERJA PADA HOTEL MGMS)

Oleh:
CINTYA
3203013114

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing,

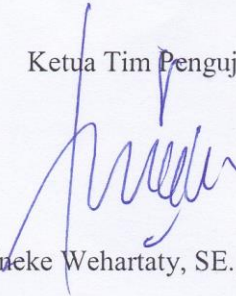


Tineke Wehartaty, SE., MM.
Tanggal: 16 Desember 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Cintya NRP 3203013114 Telah diuji pada tanggal 31 Januari 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

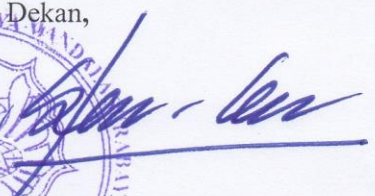
Ketua Tim Penguji:



Tineke Wehartaty, SE., MM.


Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



S. Patricia Febrina D., SE., MA.
NIK. 321.08.0621

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Penulisan tugas akhir dengan judul “Perancangan *Standard Operating Procedure* Siklus Penjualan Kamar Secara Kredit pada Hotel Bintang Empat (Studi Praktik Kerja Pada Hotel MGMS)” disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulisan tugas akhir ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu S. Patricia Febrina D., SE., MA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Tineke Wehartaty, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga serta memberikan saran dan nasihat untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Segenap dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.

5. Kedua orang tua penulis, kakak, adik, dan seluruh keluarga yang telah memberi doa dan dukungan.
6. Seluruh *staff accounting* Hotel MGMS yang telah membantu penulis selama kegiatan praktik kerja.
7. Rekan-rekan ormawa UKM 1 dan semua teman penulis yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas segala doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam tugas akhir ini belum sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan demi perbaikan tugas akhir. Diharapkan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembacanya.

Surabaya, 16 Desember 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMAH.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup	5
1.3. Manfaat.....	5
1.4. Sistematika Penulisan	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.2. Rerangka Berpikir.....	25
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	26
3.2. Jenis Data dan Sumber Data	26

3.3. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4. Objek Magang	28
3.5. Prosedur Analisis Data	28
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	30
4.2. Deskripsi Data	32
4.3. Analisis dan Pembahasan	66
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	86
5.2. Keterbatasan	87
5.3. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Simbol Alir Dokumen	14

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. <i>Flowchart</i> Sistem Pemrosesan Pesanan	
Penjualan Manual.....	11
Gambar 2.2. <i>Flowchart</i> Sistem Penerimaan Kas.....	13
Gambar 2.3. <i>Flowchart</i> Piutang Berdasarkan <i>Travel Agent</i>	19
Gambar 2.4. Rerangka Berpikir.....	25
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Hotel MGMS.....	40
Gambar 4.2. Dokumen Kontrak.....	53
Gambar 4.3. Dokumen Formulir <i>Credit Facility</i> Halaman 1.....	54
Dokumen Formulir <i>Credit Facility</i> Halaman Akhir.....	55
Gambar 4.4. Dokumen <i>Registration Card (RC)</i>	56
Gambar 4.5. Dokumen <i>Cash Receipt</i>	57
Gambar 4.6. Dokumen <i>Bill Guest Folio</i>	58
Gambar 4.7. Dokumen <i>Invoice</i>	59
Gambar 4.8. Dokumen <i>Summary Invoice</i>	60
Gambar 4.9. Dokumen <i>Sending Invoice</i>	61
Gambar 4.10. Dokumen <i>Payment</i>	62
Gambar 4.11. Dokumen <i>Exception</i>	63
Gambar 4.12. Dokumen <i>Bill Non Stay</i>	64
Gambar 4.13. Dokumen Surat Penawaran.....	65
Gambar 4.14. Dokumen <i>Performa Invoice</i>	66
Gambar 4.15. <i>Flowchart</i> Prosedur Persetujuan Pemberian	
<i>Credit Facility</i>	68

Gambar 4.16. <i>Flowchart</i> Penjualan Jasa Kamar bagi <i>Company</i> <i>Account</i> yang Memiliki <i>Credit Facility</i>	69
Gambar 4.17. <i>Flowchart</i> Penjualan Jasa Kamar bagi <i>Company</i> <i>Account</i> yang Tidak Memiliki <i>Credit Facility</i>	73
Gambar 4.18. <i>Flowchart</i> Penjualan Jasa Kamar bagi <i>Travel Agent</i>	77
Gambar 4.19. <i>Flowchart</i> Penjualan Jasa Kamar bagi <i>Government</i>	81

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Standard Operating Procedure* (SOP) Aktivitas Persetujuan Pemberian *Credit Facility*
- Lampiran 2. *Standard Operating Procedure* (SOP) Aktivitas Penjualan Jasa Kamar bagi *Company Account* yang memiliki *Credit Facility*
- Lampiran 3. *Standard Operating Procedure* (SOP) Aktivitas Penjualan Jasa Kamar bagi *Company Account* yang Tidak Memiliki *Credit Facility*
- Lampiran 4. *Standard Operating Procedure* (SOP) Aktivitas Penjualan Jasa Kamar bagi *Travel Agent*
- Lampiran 5. *Standard Operating Procedure* (SOP) Aktivitas Penjualan Jasa Kamar bagi *Government*
- Lampiran 6. Lembar Daftar Hadir Magang
- Lampiran 7. Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 8. *Standard Operating Procedure* (SOP) Lama Hotel MGMS

ABSTRAK

Studi praktik kerja dilakukan di Hotel MGMS yang merupakan hotel bintang 4 yang berada di Surabaya. Untuk dapat bertahan dalam persaingan, maka Hotel MGMS menyediakan penjualan kamar secara kredit bagi *company*, *travel agent*, dan *government*. Hotel MGMS merupakan perusahaan jasa dimana peran karyawan dalam menjalankan sebuah proses bisnis sangatlah berpengaruh terhadap kelangsungan hidup hotel. Agar proses bisnis dapat direalisasikan dengan baik oleh para karyawan, maka hotel membutuhkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang mendasari karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Saat ini Hotel MGMS memang telah memiliki SOP penjualan kamar secara kredit, akan tetapi SOP tersebut dibuat tahun 2006 dan tidak sesuai dengan kondisi operasional Hotel MGMS saat ini. Banyaknya dokumen yang digunakan, perubahan dunia perhotelan dari tahun 2006-2016, dan pentingnya pelayanan karyawan terhadap *guest* menjadikan SOP penjualan kamar secara kredit Hotel MGMS perlu untuk diperbarui.

Jenis penelitian yang digunakan oleh pemegang dalam penelitian ini adalah penelitian eksploratori yang tidak berhipotesis. Fokus pemegang adalah membahas fasilitas kamar karena penjualan kamar paling kompleks dan memiliki beberapa golongan *guest*, serta terdiri dari 2 kegiatan yaitu saat *guest check in* dan *check out*. SOP yang dibuat oleh pemegang merupakan SOP sederhana dan merupakan *pilot project* bagi Hotel MGMS, diharapkan SOP penjualan kamar secara kredit dapat diterapkan dan pihak Hotel MGMS akan mengembangkan SOP yang dibuat oleh pemegang.

Kata kunci : *Standard Operating Procedure* (SOP), penjualan kamar secara kredit, fasilitas kamar

ABSTRACT

Internship that conducted at Hotel MGMS which is a four-star hotel is located in Surabaya. To be able to survive in the competition, then Hotel MGMS provides room's sales credit to the company, travel agent, and government. Hotel MGMS is a service company where the employee's role in running a business process is an effect on the survival of the hotel. So that business processes can be realized by well-trained employees, the hotel requires a Standard Operating Procedure (SOP) that underlies the employees in their work. Currently the hotel does have a SOP room's sales credit, but the SOP was created in 2006 and not in accordance with the operational condition Hotel MGMS today. The number of documents used, a change from years 2006-2016, and the importance of service employees to make SOP room's sales credit Hotel MGMS need to be updated.

This type of research used by interns in this study is exploratory research that doesn't hypothesize. Focus interns are discussing the sales room amenities for the most complex and had several guest groups, and consists of two activities, when guest check in and when guest check out. SOP made by interns is a simple SOP and is a pilot project for the Hotel MGMS, expected SOP room's sales credit may be applied and the Hotel MGMS will develop standard operating procedures that have been made.

Keywords : Standard Operating Procedure, room's sales credit, room's facility