

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum

1. Profil Perusahaan

Perkembangan dunia usaha akhir-akhir ini begitu pesat dalam berbagai aspek. Oleh karena itu, untuk menunjang hal tersebut dibutuhkan akomodasi untuk pelaku bisnis dalam menjalankan kegiatannya. Hotel Asia hadir untuk menunjang pelaku bisnis yang sering berkunjung ke Pasar Turi Surabaya dan sekitarnya, maka di bangunlah Hotel Asia ini.



Sumber : Hotel Asia 2015

Gambar 4.1 Hotel Asia tampak dari depan.

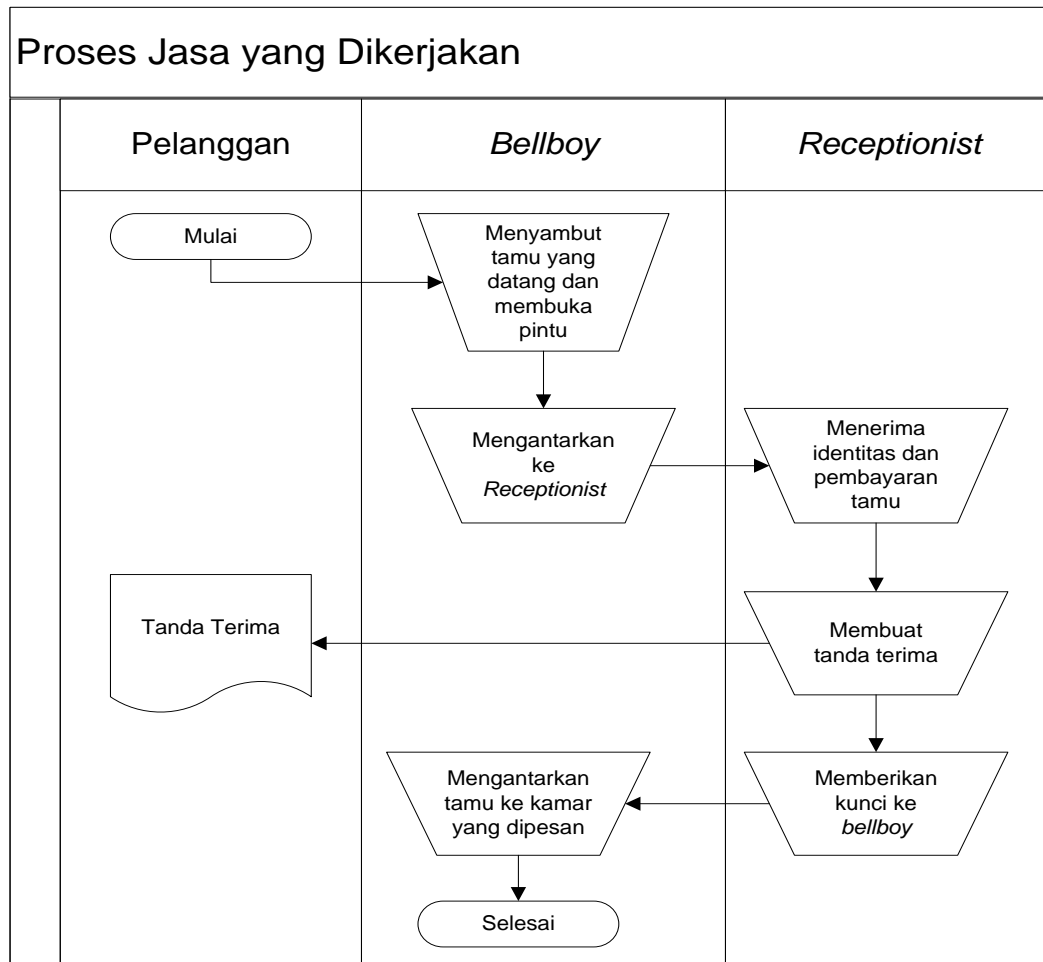
Hotel Asia dibangun sejak tahun 1971. Hotel Asia merupakan perusahaan keluarga dan sudah lama dikenal oleh wisatawan dari berbagai

tempat di Nusantara maupun dari luar negeri, serta para pelaku bisnis di seluruh Indonesia. Karena lokasinya yang berdekatan dengan Tugu Pahlawan, Pasar Turi, PGS (Pusat Grosir Surabaya), dan juga Stasiun Pasar Turi. Selain itu, tarif kamar hotel juga terjangkau untuk semua kalangan.

2. Bidang Usaha

Hotel Asia adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi, yang menyediakan jasa tempat peristirahatan yang terjangkau bagi semua kalangan. Baik wisatawan lokal maupun asing, serta para pelaku bisnis yang berkunjung ke kota Surabaya.

3. Proses Jasa yang Dikerjakan



Sumber : Hotel Asia (2015)

Gambar 4.2 Proses usaha yang dilakukan

Keterangan gambar 4.2 proses usaha yang dilakukan:

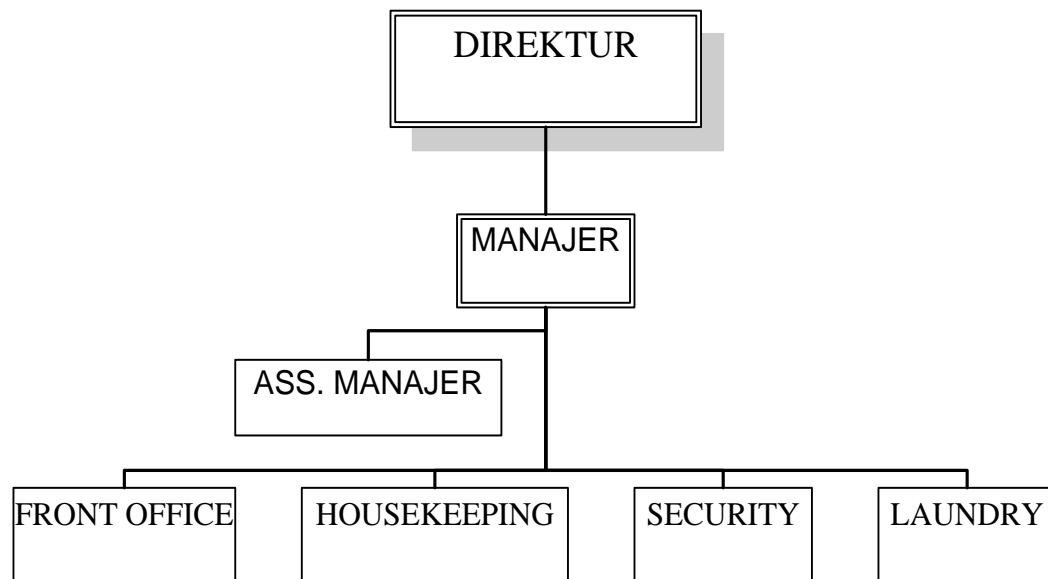
- a. Tamu datang disambut oleh *bell boy* (*room boy* yang *stand by* mengantarkan tamu) dan kemudian diantar ke *receptionist*.

- b. Selanjutnya, *receptionist* langsung melayani dan menjelaskan tarif hotel, fasilitas, kondisi kamar yang siap dijual, serta batas waktu *check out*.
- c. *Receptionist* akan meminta kartu identitas yang masih berlaku (Sim/paspor/KTP) untuk dicatat dalam *guest book*.
- d. Kemudian tamu akan diminta pembayaran kamar sesuai yang dikehendaki oleh tamu.
- e. Setelah selesai, tamu akan diantar oleh *bell boy* menuju ke kamar.

4. Organisasi

- a. Struktur Organisasi Perusahaan.

Struktur organisasi ialah gambar yang menjelaskan struktur kepemimpinan dari yang tertinggi hingga masing-masing bagian yang ada di perusahaan. Karyawan di Hotel Asia ada 23 karyawan, yang dibagi menjadi beberapa divisi. Ada yang berada pada divisi *back office*, *front office*, *housekeeping*, dan *security*.



Sumber : Hotel Asia (2015)

Gambar 4.3 Struktur organisasi di Hotel Asia

Berikut ini merupakan penjelasan dari gambar 4.3 struktur organisasi perusahaan.

1) Direktur

Direktur merupakan pemimpin tertinggi di Hotel Asia. Dalam perusahaan yang menjabat sebagai direktur yaitu Bapak Lianto Poedijono. Yang bertanggung jawab terhadap *Owner* dan membawahi semua pimpinan dan karyawan.

2) Manajer

Manajer perusahaan merupakan posisi tertinggi setelah direktur. Dan posisi ini ditempati oleh Ibu Candra sebagai Manajer perusahaan. Yang membawahi semua karyawan dan bertanggung jawab terhadap Direktur dan *Owner* perusahaan.

3) Asisten Manajer

Asisten Manajer ialah wakil dari Manajer perusahaan. Yang membawahi karyawan terutama di bagian *housekeeping*.

4) *Front Office*

Front Office ialah bagian yang bertemu dan melayani tamu secara langsung. Dalam bagian ini yaitu *Receptionist*. Dalam melayani tamu maka ada 4 orang karyawan di bagian ini yang bertugas dalam 3 shift. Yang bertanggung jawab terhadap Manajer perusahaan dan Asisten Manajer

5) *Housekeeping*

Housekeeping bertanggung jawab atas kamar hotel terhadap Manajer dan Asisten Manajer. Dan yang melayani tamu secara langsung yang berhubungan dengan kamar dan fasilitas yang ada.

Housekeeping dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu :

a) *Room boy*

b) *Bell boy*

6) *Security*

Security bertanggung jawab pada Manajer dan Asisten Manajer terhadap keamanan lingkungan hotel. Dalam menjaga keamanan hotel ada empat orang *security* yang dibagi dalam 3 *shift* kerja, yaitu pagi, siang, dan malam.

7) *Laundry*

Laundry bertanggung jawab atas kelengkapan kamar dan pakaian tamu hotel pada Manajer dan Asisten Manajer. Namun karena keterbatasan SDM, hotel memercayakan kepada *Laundry* dari luar hotel untuk membantu mencuci kelengkapan kamar dan pakaian kotor milik tamu.

b. Job Description

Berikut ini merupakan tugas dari masing-masing bagian yang ada di Hotel Asia.

a) Direktur

- 1) Mengawasi pekerjaan Manajer dalam mengatur hotel.
- 2) Membuat keputusan.
- 3) Mengoordinasikan tugas dari *owner* kepada manajer.

b) Manajer

- 1) Bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan oleh *Owner* dan Direktur perusahaan dalam mengelola hotel.
- 2) Mengoordinasi dan mengendalikan kegiatan perusahaan dibidang keuangan, keadministrasian, kesekretariatan, dan kepegawaian, serta pelayanan kepada tamu atau pengunjung hotel.

c) Asisten Manajer

- 1) Sebagai wakil dari Manajer dan wakil perusahaan dalam hubungan dengan hotel luar.
- 2) Mengawasi dan mengoordinasi pekerjaan *housekeeping* dalam melayani tamu.
- 3) Mengecek tugas-tugas khusus yang telah diberikan kepada *room boy* apakah sudah terselesaikan.
- 4) Melakukan kontrol ke semua lantai.
- 5) Mengecek semua fasilitas hotel berjalan dengan baik atau tidak.

6) Membuat dan mengoordinasi jadwal kerja karyawan.

d) Front office (Receptionist).

1) Memahami dan mengerti setiap kondisi pada waktu serah terima antar *shift*, dan menyampaikan pesan bila ada pesan untuk *shift* selanjutnya yang berhubungan dengan tamu, perubahan kondisi kamar, tarif, dll.

2) Melayani tamu *check in* dan *check out* atau pindah kamar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3) Membuat tanda terima ketika tamu *check in* dan membuat kuitansi ketika tamu *check out*.

4) Bertanggung jawab atas uang pembayaran kamar yang dibayarkan tamu, serta mempertegas kepada tamu tentang pembayaran yang akan habis.

5) Melakukan *check room* untuk mengecek status kamar pada batas *check out*.

6) Bertugas melayani tamu dengan sebaiknya dan sebagai pusat informasi dan komplain tamu.

7) Menerima pemesanan (*booking*) kamar, baik secara pribadi maupun rombongan.

8) Mempersiapkan kamar yang dipesan untuk rombongan.

e) Housekeeping

(1) Room boy

(a) Membaca dan melaksanakan setiap tugas yang diberikan di buku tugas.

- (b) *Roomboy* bertugas mengecek dan membersihkan kamar tamu yang *check out*, serta membersihkan kamar yang meminta dibersihkan
 - (c) Serta mengganti kelengkapan kamar seperti seprei, selimut, dan handuk.
 - (d) Melaporkan setiap tamu yang berpindah kamar ke *receptionist*.
 - (e) Membuat laporan status kamar (laporan *check in*, *check out*, dan kamar yang kosong).
 - (f) Juga membersihkan *lobby* masing-masing lantai dan ruangan kantor, kecuali ruangan *receptionist*.
 - (g) Menyalakan lampu semua koridor lantai dan lobby (*shift II*) dan mematikan sebelum pulang (*shift III*).
 - (h) Mengecek semua kelengkapan yang dimiliki oleh hotel seperti selimut, sarung bantal, seprei, handuk. Serta melaporkan ke pimpinan setiap bulan. (*stock opname*).
- (2) *Bell boy*
- (a) *Bell boy* bertugas membuka pintu dan memberikan salam kepada tamu.
 - (b) Kemudian mengantar ke *receptionist* untuk menyelesaikan administrasi.
 - (c) Mengantar tamu ke kamar yang sudah dipesan.
 - (d) Menangani barang tamu ketika *check in* dan *check out*.
- f) *Security*

- 1) Menjaga keamanan hotel dan karyawan juga tamu yang menginap di hotel.
- 2) Melakukan pengontrolan semua area hotel.
- 3) Menjaga kendaraan yang diparkir di area hotel agar tetap aman.
- 4) Menjaga barang tamu yang ditinggalkan.
- 5) Melakukan pengecekan terhadap karyawan yang meninggalkan area hotel.

g) Laundry

Mencuci semua kelengkapan kamar yang kotor setelah tamu *check out*, serta mencuci pakaian kotor tamu hotel bila ada yang meminta.

B. Hasil Pengumpulan Data

1. Sistem Akuntansi Hotel Asia

Setiap perusahaan memiliki standar sistem akuntansi sendiri sesuai dengan kebutuhan dan kondisi perusahaan masing-masing. Untuk dapat mengelola data perusahaan tersebut. Begitu juga yang ada di Hotel Asia yang menggunakan beberapa sistem berikut ini :

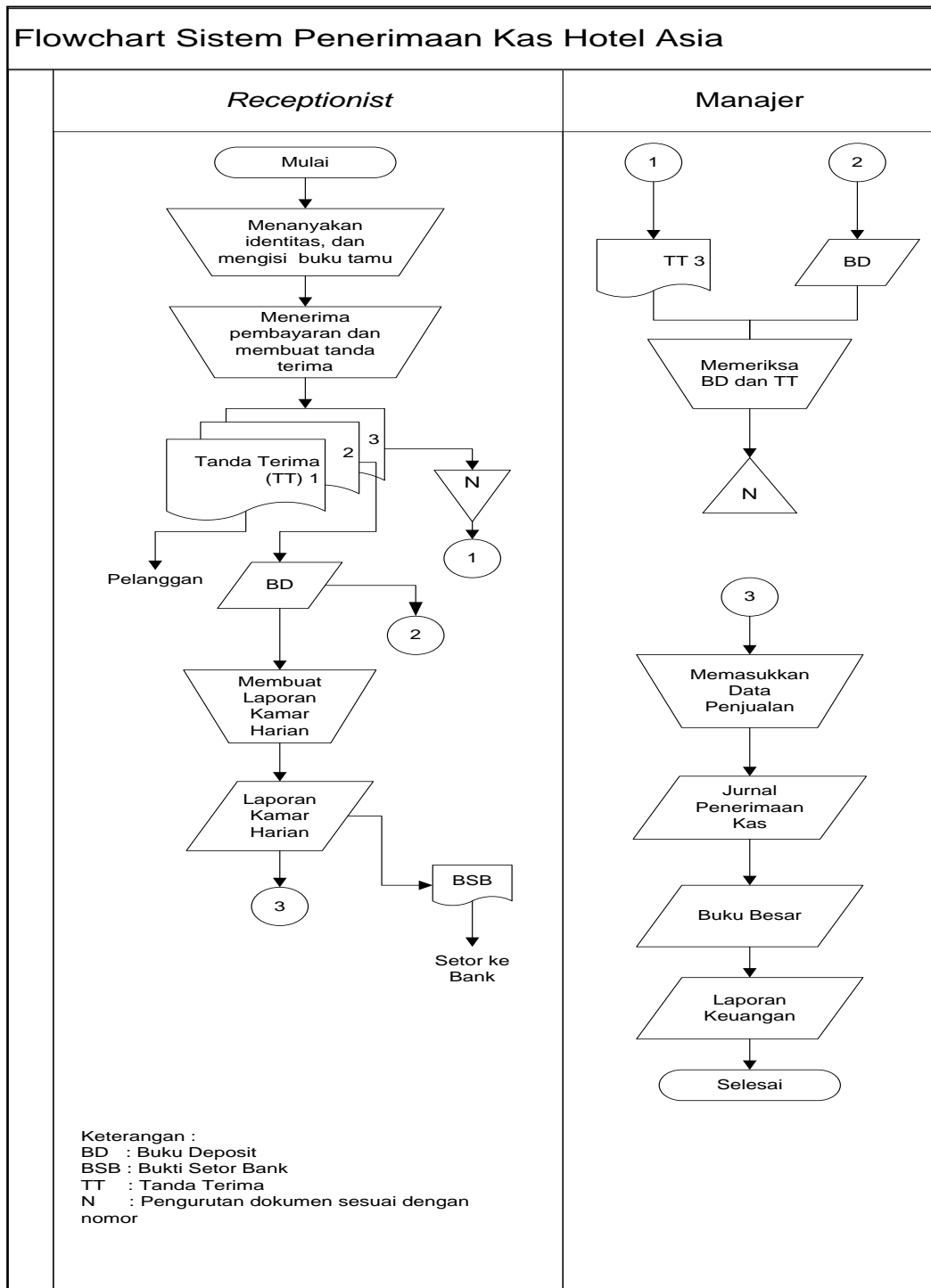
- a. Sistem Akuntansi Penerimaan Kas
- b. Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas
- c. Sistem Akuntansi Pembelian
- d. Sistem Akuntansi Pejualan
- e. Sistem Akuntansi Penggajian

2. Sistem Penerimaan Kas

Sistem penerimaan kas yang ada di perusahaan diperoleh dari penjualan jasa sewa kamar. Selain itu tidak ada sumber penerimaan kas yang lain. Penerimaan kas hotel dilakukan di bagian kantor depan (*front office*) dan untuk pelaporannya akan ada waktu tertentu untuk pengakuan pendapatan setiap harinya. Yaitu dimulai pukul 04.00 hingga 04.00 esok harinya. Setiap transaksi penerimaan kas akan dicatat di buku deposit pembayaran tamu dan untuk pendapatan setiap hari yang diakui akan dicatat di laporkan di laporan kamar harian. Laporan kamar harian akan dilaporkan ke bagian administrasi untuk dibuatkan rekap total pendapatan yang diakui selama satu bulan dan dilaporkan dalam bentuk

laporan keuangan bulanan kepada *Owner*. Dan setiap dua atau tiga hari sekali uang kas akan disetorkan ke bank untuk melindungi kas dari penyelewengan ataupun tindak kejahatan yang mengancam bila menyimpan terlalu banyak uang kas secara tunai.

3. Flowchart sistem penerimaan kas di Hotel Asia



Sumber : Hotel Asia (2015)

Gambar 4.4 Flowchart Sistem Penerimaan Kas di Hotel Asia

Bagian yang terkait dalam penerimaan kas di Hotel Asia yaitu bagian *Reception* dan manajer. Adapun berikut ini merupakan penjelasan tentang prosedur penerimaan kas:

- a. *Reception* bertugas menerima tamu dan menugaskan bagian lain untuk mengantar ke kamar yang dipesan. Pada saat pelanggan *check in* *receptionist* akan menayakan identitas pelanggan, dan juga menerima pembayaran sewa kamar. Setelah itu akan dibuatkan tanda terima rangkap 3. Yang pertama diberikan kepada tamu, rangkap berikutnya untuk pencatatan di buku deposit, dan yang terakhir akan diarsipkan sementara dan akan diperiksa kembali oleh manajer. *Receptionist* tidak hanya menerima tamu dan mencatat di buku deposit penerimaan kas, namun juga membuat laporan kamar harian selama satu hari. Yang dilakukan pada *shift* malam. Setelah direkap pendapatan selama sehari petugas untuk menyetoran uang akan menyetorkan uang setiap 2-3 hari sekali untuk menghindari hal yang tidak diinginkan seperti penyelewengan atau tindak kejahatan lain yang timbul dari penyimpanan uang tunai dalam jumlah besar.
- b. Manajer, pada bagian ini akan memeriksa kembali bukti tanda terima yang disimpan dengan buku deposit. Kemudian tanda terima akan diarsipkan secara permanen. Setelah mencocokkan tanda terima dan buku deposit, manajer akan memasukkan data laporan kamar harian ke dalam komputer dan merekap semua selama satu periode yaitu selama

satu bulan, juga membuat jurnal penerimaan kas, serta memasukkan ke dalam buku besar, dan membuat laporan keuangan.

C. Pembahasan

1. Sistem Penerimaan Kas

Sistem penerimaan kas yang ada di Hotel Asia yaitu dimulai dengan menerima tamu atau pelanggan yang datang dengan menunjukkan identitas diri untuk pendaftaran bagi pelanggan baru. Untuk yang pernah menginap akan di cek dibuku pelanggan untuk dicatat ke buku tamu (*Guest Book*). Dan selanjutnya bila proses ini selesai *Receptionist* akan meminta pembayaran pertama kepada pelanggan dan membuatkan tanda terima pembayaran. Tamu yang selesai proses registrasi dan pembayaran akan diantarkan ke kamar yang dipesan oleh *Roomboy*. Sedangkan untuk pembayaran yang telah diterima akan dicatat ke buku deposit. Dan rangkap berikutnya akan disimpan sementara untuk nantinya dicek oleh manajer hotel. Untuk yang ditulis dibuku deposit akan direkap selama sehari dan dibuatkan laporan kamar harian setiap harinya. Tidak hanya demikian namun juga setelah rekap pembayaran dibuatkan maka total pendapatan sehari akan disetorkan oleh petugas yang berwenang sedangkan laporan kamar harian akan akan direkap oleh manajer dan dibuatkan jurnal dan laporan keuangan. Manajer hotel juga akan memeriksa bukti penerimaan kas yang diterima sebelum dibuatkan jurnal dan laporan keuangan. Untuk memeriksa keakuratan data.

2. Dokumen yang digunakan dalam sistem penerimaan kas

- a. Bukti penerimaan kas atau tanda terima, digunakan manajer untuk mencatat transaksi penerimaan uang kas dari pelanggan. Di Hotel Asia menyebutnya sebagai buku deposit pembayaran.
- b. Kuitansi pembayaran kamar, bukti pembayaran kamar yang diakui sebagai penadapatan dari sewa kamar.
- c. Bukti setor bank, dokumen ini digunakan sebagai bukti penyetoran kas ke bank.

3. Catatan yang digunakan dalam sistem penerimaan kas

Untuk memastikan bahwa semua transaksi perusahaan dicatat sebagaimana mestinya, maka diperlukan catatan akuntansi oleh karyawan yang berwenang. Di Hotel Asia terdapat pencatatan penerimaan kas dalam satu periode yaitu satu bulan oleh bagian yang diberi kewenangan. Dan untuk itu semua transaksi mulai dari pendaftaran, laporan keuangan, dan sebagainya dikumpulkan dan di laporkan oleh manajer ke perusahaan induk dengan menggunakan surat elektronik atau email.