

## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

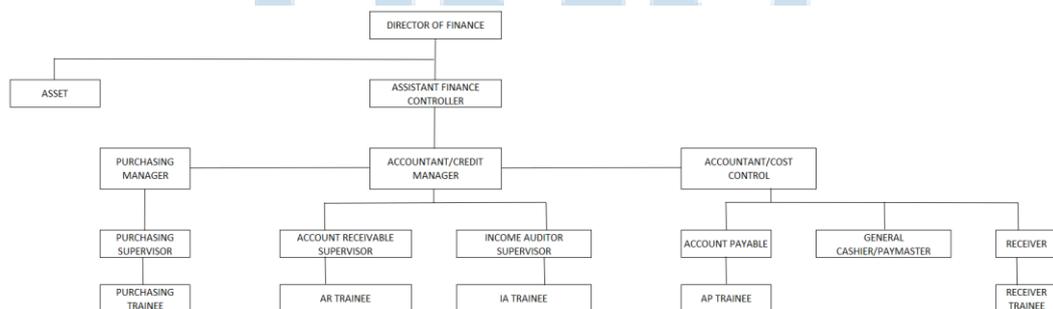
Penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Magang (PKM) di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel selama enam bulan, terhitung mulai tanggal 7 Januari 2025 sampai dengan 7 Juli 2025 dari pukul 08.30 hingga 17.30. Program magang ini bersifat *Work From Office* (WFO) penuh waktu, di mana penulis hadir langsung di tempat kerja setiap hari kerja sesuai jadwal operasional hotel. Program magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata bagi mahasiswa serta sebagai wadah untuk mengembangkan kemampuan teknis dan non-teknis yang dibutuhkan di dunia kerja, khususnya di industri perhotelan. Penulis ditempatkan pada Divisi *Finance & Accounting*, tepatnya pada bagian *Income Audit*, yang berada di bawah supervisi langsung *Income Auditor Supervisor*. Penulis menjalankan berbagai tugas yang berhubungan dengan proses verifikasi laporan penjualan harian dari seluruh outlet hotel sebelum data tersebut diproses lebih lanjut oleh bagian akuntansi.

Divisi *Finance & Accounting* memiliki fungsi sentral dalam operasional hotel, yaitu sebagai pengelola alur keluar-masuknya dana perusahaan, penyusunan laporan keuangan, serta pengawasan terhadap setiap transaksi yang terjadi, baik dari *Front Office* (FO) maupun *Food & Beverage* (F&B). *Income Audit* merupakan salah satu unit kerja di dalam struktur divisi ini, yang memiliki peran penting dalam mengontrol pendapatan kotor (*gross revenue*), memverifikasi seluruh transaksi penjualan, hingga memastikan tidak ada kesalahan ataupun selisih data yang dapat berdampak pada keakuratan laporan keuangan harian.

Selama proses magang berlangsung, penulis tidak hanya bekerja secara administratif, namun juga berkoordinasi dengan beberapa bagian terkait seperti *Front Office* (FO), *Food & Beverage* (FB), dan bagian *General Cashier*. Setiap kali ditemukan adanya selisih atau ketidaksesuaian data, penulis perlu melakukan konfirmasi ulang kepada outlet terkait atau kepada *supervisor* masing-masing

departemen. Koordinasi ini bertujuan agar hasil pelaporan pendapatan harian yang dilakukan oleh *Income Audit* dapat akurat, sesuai dengan kondisi riil transaksi yang terjadi di lapangan.

Struktur organisasi Divisi *Finance & Accounting* terbagi menjadi beberapa subbagian dengan tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan. Secara garis besar, struktur organisasi ini terdiri atas beberapa jalur koordinasi, yaitu jalur *Purchasing* dan jalur *Accounting*. Pada jalur *Purchasing*, posisi tertinggi ditempati oleh *Purchasing Manager*, yang membawahi *Purchasing Supervisor* dan *Purchasing Trainee*. Di sisi lain, pada jalur *Accounting* terdapat dua subdivisi utama, yakni *Accountant/Credit Manager* dan *Accountant/Cost Control*. *Accountant/Credit Manager* membawahi *Account Receivable Supervisor* dan *Income Auditor Supervisor*, yang masing-masing dibantu oleh *trainee*, yaitu *AR Trainee* dan *IA Trainee* (penulis). Sementara itu, *Accountant/Cost Control* membawahi *Account Payable (AP)* yang dibantu oleh *AP Trainee*, *General Cashier/Paymaster*, serta bagian *Receiving* yang terdiri dari *Receiver* dan *Receiver Trainee*. Berikut merupakan gambaran struktur organisasi divisi *Finance & Accounting* dari Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.



**Gambar 3.1 Struktur Divisi Finance & Accounting Sheraton Grand Jakarta Gandaria City**

Sumber: HRD Sheraton Grand Jakarta Gandaria City

Selama menjalani magang di bagian *Income Audit*, penulis memiliki peran dalam mendukung pelaksanaan audit *internal* harian yang dilakukan untuk memastikan seluruh transaksi dan pendapatan dari berbagai outlet hotel telah dicatat secara akurat dan sesuai

prosedur. Outlet yang diaudit antara lain *Anigre Restaurant, In Room Dining, Lobby Lounge, dan Arterie*. Setiap harinya, penulis membantu dalam proses verifikasi data transaksi dari POS (*Point of Sales*), melakukan pengecekan dokumen pendukung seperti *guest folio, invoice, dan receipt*, serta mencocokkannya dengan laporan yang masuk ke sistem.

Selain itu, penulis juga berperan dalam proses *split bill*, yaitu pengelompokan pembayaran berdasarkan metode transaksi, seperti tunai, kartu kredit, *room charge*, hingga penggunaan *voucher*. Proses ini penting untuk menjaga akurasi pengelompokan pendapatan serta sebagai dasar pembuatan laporan harian. Penulis juga terlibat dalam penyusunan *Gross Revenue Report (GRR)*, yang merupakan rekapitulasi total pendapatan hotel dalam satu hari dari seluruh outlet yang telah diaudit.

Tak hanya itu, penulis turut membantu dalam penyusunan dan pengarsipan dokumen-dokumen penting seperti *FB Cover, Breakfast Allocation, Deferred Income*, serta membantu proses rekap dan input data ke dalam laporan *General Cashier and Account Receivable Report (GCAR)*. Pengalaman ini memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pentingnya dokumentasi dalam sistem keuangan hotel serta keakuratan pencatatan dan pelaporan transaksi. Di luar itu, penulis juga dilibatkan dalam proses pengarsipan dan pengecekan dokumen-dokumen pendukung lainnya, seperti *MBV Group, Banquet Event Order (BEO), Daily Executive Package, Night Audit Report*, hingga proses pengecekan *Balance Sheet Reconciliation*.

Melalui kegiatan magang ini, penulis mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai bagaimana sistem keuangan hotel bekerja dari sisi pendapatan. Penulis juga belajar untuk berpikir lebih teliti dan analitis, karena setiap angka dan nominal yang dilaporkan memiliki implikasi penting terhadap laporan keuangan perusahaan. Kesempatan bekerja langsung dalam alur kerja profesional juga membantu penulis dalam meningkatkan kemampuan teknis, seperti mengoperasikan sistem POS, menyusun jurnal akuntansi, serta melakukan rekonsiliasi data dari berbagai sumber. Selain itu, keterampilan komunikasi dan koordinasi juga berkembang seiring dengan kebiasaan bekerja lintas departemen.

Dengan mengikuti alur kerja nyata di lingkungan profesional dan didampingi oleh rekan-rekan tim yang suportif, pengalaman magang ini memberikan bekal penting bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja ke depan, khususnya dalam bidang Finance & Accounting di industri perhotelan.

### 3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

#### 3.2.1 Tugas Kerja Magang

Berikut merupakan beberapa tanggung jawab kerja yang penulis jalankan selama masa magang pada divisi *Finance & Accounting* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City.

No.	Pekerjaan	Koordinasi	Keterangan Pekerjaan	Hasil
<b>Pekerjaan Rutin</b>				
1.	Melakukan pengambilan dokumen ( <i>bill</i> ), <i>night audit</i> , <i>direct billing</i> , dan <i>banquet</i> dari <i>Front Office</i> (FO) dan <i>Food &amp; Beverage</i> (F&B)	Divisi FO, divisi F&B dari masing-masing outlet yaitu <i>In Room Dining</i> (IRD), <i>Anigre</i> , <i>Lobby Lounge</i> (LL), dan <i>Arterie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pengambilan <i>bill</i> dari transaksi tamu yang dilakukan di hari sebelumnya di FO dan F&amp;B, termasuk transaksi yang dibayar secara <i>cash</i>, kartu debit, maupun kartu kredit. <i>Bill</i> ini kemudian digunakan untuk proses pencatatan dan verifikasi oleh tim <i>finance</i>.</li> <li>Mengambil dan memeriksa hasil <i>night audit</i> yang berisi laporan transaksi harian yang terjadi selama malam hari. Proses ini membantu mengidentifikasi bila terdapat selisih antara sistem dan laporan manual.</li> </ul>	Penulis memahami alur pengumpulan dan verifikasi dokumen transaksi harian yang berkaitan dengan operasional hotel, khususnya dalam hal pembayaran tamu dan penagihan kepada pihak ketiga.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengumpulkan dokumen <i>direct billing</i> yang ditunjukkan kepada perusahaan dengan metode penagihan tidak langsung, mencocokkan dengan dokumen pendukung seperti <i>invoice</i>, <i>purchase order</i> (jika ada) serta mencocokkan nominal yang akan ditagihkan.</li> <li>• Mengambil dan mencocokkan tagihan untuk kegiatan <i>banquet</i> (acara) dengan dokumen pelengkap seperti <i>event order</i>, <i>form</i> pemesanan ruangan (<i>room</i>), dan bukti pembayaran <i>bill</i>. Proses ini bertujuan untuk memastikan seluruh kegiatan yang menggunakan fasilitas hotel telah dicatat dan ditagihkan sesuai dengan layanan yang diberikan.</li> </ul>	
2.	Melakukan proses <i>split bill</i> untuk FO dan F&B	Divisi FO, tim F&B dari masing-masing <i>outlet</i> (IRD, Anigre, LL, dan Arterie), serta tim <i>Finance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan <i>split bill</i> dari transaksi yang terjadi di <i>outlet</i> F&amp;B dan FO. Proses ini dilakukan setelah <i>outlet</i> melakukan penutupan harian.</li> <li>• Pemisahan <i>split bill</i> juga dilakukan berdasarkan permintaan tamu atau kebutuhan internal, seperti pemisahan antara <i>room charge</i> dan <i>wire transfer</i>.</li> <li>• Melakukan verifikasi terhadap data transaksi</li> </ul>	Penulis memahami proses operasional dan alur keuangan yang terjadi dalam <i>split bill</i> di lingkungan hotel, serta pentingnya koordinasi lintas departemen dalam menjaga

			<p>yang diterima dari sistem <i>Point Of Sales</i> (POS) untuk <i>outlet</i> F&amp;B dan dari folio tamu untuk FO, guna memastikan keakuratan data pada sistem keuangan hotel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat rekapitulasi <i>split bill</i> yang telah diproses serta mengelompokkannya berdasarkan metode pembayaran debit atau kredit, nomor <i>batch</i> pada mesin <i>Electronic Data Capture</i> (EDC), nomor CHK pada setiap <i>bill</i>, nominal pembayarannya, nomor <i>Merchant ID</i> (MID), dan tempat <i>outlet</i>.</li> <li>• Berkoordinasi dengan <i>outlet</i> terkait jika terdapat perbedaan data serta dokumen yang kurang lengkap sebagai dokumentasi untuk kebutuhan audit.</li> </ul>	akurasi transaksi tamu.
3.	Merekap diskon dari hasil <i>split bill</i> yang telah dilakukan	Divisi <i>Finance</i> , FO, dan F&B	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan rekapitulasi data diskon yang diberikan kepada tamu berdasarkan hasil proses <i>split bill</i> dari <i>outlet</i> F&amp;B.</li> <li>• Memastikan bahwa seluruh data diskon telah tercatat dengan lengkap, termasuk jenis diskon, nilai diskon, nama tamu, nomor kamar (jika <i>applicable</i>), serta <i>outlet</i> tempat transaksi dilakukan.</li> <li>• Mengecek kembali kesesuaian antara nilai diskon di sistem dengan</li> </ul>	Penulis memahami pentingnya pencatatan diskon secara detail dan akurat dalam operasional hotel, serta bagaimana hasil rekap diskon berperan dalam mendukung keakuratan laporan keuangan dan

			<p>hasil cetakan tagihan, guna menghindari kesalahan pencatatan atau potongan ganda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Berkoordinasi dengan outlet terkait jika terdapat perbedaan data atau informasi diskon yang belum jelas, untuk memastikan rekap yang dibuat valid dan siap dilaporkan.</li> </ul>	kebijakan promosi perusahaan.
4.	Menginput Blue Bird <i>transaction/summary report</i> dan Blue Bird <i>charge voucher</i>	Divisi <i>Finance</i> , FO, dan pihak Blue Bird	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan <i>input</i> data transaksi taksi Blue Bird berdasarkan laporan ringkasan (<i>summary report</i>) dan <i>charge voucher</i> yang diterima dari <i>Front Office</i> atau langsung dari Blue Bird.</li> <li>Memastikan seluruh data transaksi, seperti tanggal pemakaian, nomor <i>voucher</i>, nama tamu, tujuan perjalanan, dan total biaya tercatat lengkap dan akurat ke dalam sistem.</li> <li>Melakukan pengecekan dan verifikasi antara laporan ringkasan dengan <i>charge voucher</i> untuk menghindari selisih atau duplikasi data.</li> <li>Berkordinasi dengan FO apabila ditemukan data yang tidak sesuai atau kurang lengkap, serta melakukan klarifikasi dengan pihak Blue Bird jika diperlukan.</li> <li>Proses pencatatan ini penting untuk memastikan semua</li> </ul>	Penulis memahami proses pencatatan dan verifikasi transaksi pihak ketiga dalam operasional hotel, serta pentingnya ketelitian dan komunikasi dalam menjaga akurasi data keuangan.

			transaksi transportasi yang dibebankan ke tamu atau internal hotel terdokumentasi dengan benar dan dapat dipertanggungjawabkan dengan pelaporan keuangan hotel.	
5.	Membuat <i>Gross Revenue Report (GRR)</i> , <i>Daily Revenue Report (DRR)</i> , dan Jurnal ( <i>FB Cover</i> , <i>BF Allocation</i> , dan <i>Deffered Income</i> )	Divisi <i>Finance &amp; Accounting</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun laporan GRR dan DRR berdasarkan data pendapatan harian dari seluruh departemen, seperti kamar, <i>outlet</i> F&amp;B, dan layanan lainnya yang menghasilkan pendapatan bagi hotel.</li> <li>• Memastikan bahwa seluruh data pendapatan sudah direkap dengan benar sesuai sumbernya dan tidak ada selisih antara sistem <i>Front Office</i>, <i>Point of Sales (POS)</i>, dan sistem keuangan internal.</li> <li>• Membuat jurnal harian untuk beberapa akun khusus seperti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>FB Cover</i>: mencatat jumlah tamu yang dilayani oleh <i>outlet</i> F&amp;B untuk analisis operasional dan evaluasi performa harian.</li> <li>- <i>Breakfast (BF) Allocation</i>: mengalokasikan pendapatan sarapan (<i>breakfast</i>) ke <i>outlet</i> terkait jika sudah termasuk dalam harga kamar.</li> </ul> </li> </ul>	Penulis memahami proses penyusunan laporan pendapatan harian dan jurnal akuntansi yang mendukung pelaporan keuangan hotel secara keseluruhan, serta pentingnya akurasi dan konsistensi dalam pencatatan transaksi harian.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Deferred Income</i>: mencatat pendapatan yang diterima dimuka namun belum dapat diakui secara langsung, seperti pembayaran untuk pemesanan ke depan atau paket tertentu.</li> </ul>	
6.	Membuat GCAR ( <i>General Cashier and Account Receivable Report</i> )	FO, F&B, Divisi <i>Finance &amp; Accounting</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan input data transaksi pembayaran ke dalam sistem akuntansi hotel sebagai bagian dari penyusunan laporan GCAR.</li> <li>• Transaksi yang dicatat berasal dari pembayaran tamu melalui FO maupun <i>outlet</i> F&amp;B, baik dalam bentuk tunai (<i>cash</i>) maupun transfer bank (<i>wire transfer</i>).</li> <li>• Memastikan setiap transaksi tercatat secara detail, seperti tanggal transaksi, jumlah pembayaran, metode pembayaran, serta sumber transaksi (FO atau <i>outlet</i> F&amp;B).</li> <li>• Melakukan pengecekan dan pencocokan antara bukti pembayaran yang diterima dengan data yang ada di sistem, untuk memastikan tidak ada selisih atau kesalahan pencatatan.</li> <li>• Berkoordinasi dengan FO dan <i>outlet</i> F&amp;B terkait apabila terdapat data yang belum lengkap, tidak sesuai, atau membutuhkan</li> </ul>	Penulis memahami alur pencatatan transaksi pembayaran harian dalam sistem akuntansi hotel, serta pentingnya ketelitian dalam mengelola data keuangan dari berbagai sumber secara keseluruhan.

			klarifikasi sebelum dimasukkan ke dalam laporan GCAR.	
<b>Pekerjaan Tidak Rutin</b>				
7.	<i>Filing (Master Bill Voucher-MBV Group, Banquet Event Order-BEO, Night Audit, Daily Executive Package, Balance Sheet Reconciliation)</i>	Divisi <i>Finance &amp; Accounting, Sales &amp; Marketing, FO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan proses <i>filing</i> dokumen penting yang berkaitan dengan kegiatan operasional dan keuangan hotel, seperti dokumen MBV Group, BEO, laporan <i>Night Audit, Daily Executive Package</i>, dan <i>Balance Sheet Reconciliation</i>.</li> <li>• Memastikan bahwa setiap dokumen telah disusun secara sistematis berdasarkan kategori, tanggal, dan jenis transaksi, sehingga memudahkan proses pencarian dan pengecekan ulang bila diperlukan.</li> <li>• Dokumen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- MBV Group: rincian pembayaran tamu grup dan perlu dipisahkan berdasarkan nama grup dan periode menginap</li> <li>- BEO: berasal dari tim <i>Sales &amp; Marketing</i> dan digunakan sebagai acuan pelaksanaan acara atau kegiatan yang berlangsung di hotel.</li> <li>- <i>Night Audit</i> dan <i>Daily Executive Package</i>: berasal dari proses pengecekan harian</li> </ul> </li> </ul>	Penulis memahami pentingnya pengelolaan dan pengarsipan dokumen secara rapi dan terstruktur, serta bagaimana <i>filing</i> mendukung transparansi dan kemudahan akses terhadap data dalam kegiatan operasional dan pelaporan keuangan hotel.

			<p>oleh tim malam, dan perlu disimpan untuk pelacakan transaksi harian.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Balance Sheet Reconciliation</i>: berisikan hasil pencocokan akun neraca yang harus disimpan dengan rapi untuk keperluan audit internal maupun eksternal.</li> </ul>	
8.	Mencari <i>bill</i> atau <i>voucher</i>	FO, F&B, Divisi <i>Finance &amp; Accounting</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pencarian dokumen <i>bill</i> atau <i>voucher</i> berdasarkan permintaan dari divisi terkait, seperti tim Finance, <i>Front Office</i>, atau outlet F&amp;B, yang memerlukan dokumen pendukung untuk keperluan verifikasi transaksi atau pelaporan.</li> <li>• Dokumen yang dicari dapat berupa <i>bill</i> tamu, <i>voucher</i> diskon, <i>voucher</i> Blue Bird, atau dokumen pendukung transaksi lainnya, baik yang berasal dari sistem maupun hasil cetakan fisik.</li> <li>• Proses pencarian dilakukan dengan menelusuri data transaksi pada periode tertentu, mencocokkan informasi seperti nama tamu, nomor kamar, tanggal transaksi, dan jenis pembayaran.</li> <li>• Bekerja sama dengan tim terkait untuk memastikan bahwa</li> </ul>	Penulis memahami pentingnya ketelitian dalam menelusuri dan mencocokkan data transaksi, serta peran dokumen pendukung dalam menjaga keakuratan dan transparansi proses administrasi dan pelaporan hotel.

			dokumen yang ditemukan sesuai dan dapat digunakan sebagai bukti transaksi atau pelengkap dalam laporan keuangan.	
--	--	--	--	--

**Tabel 3.1 Tugas Kerja Magang**

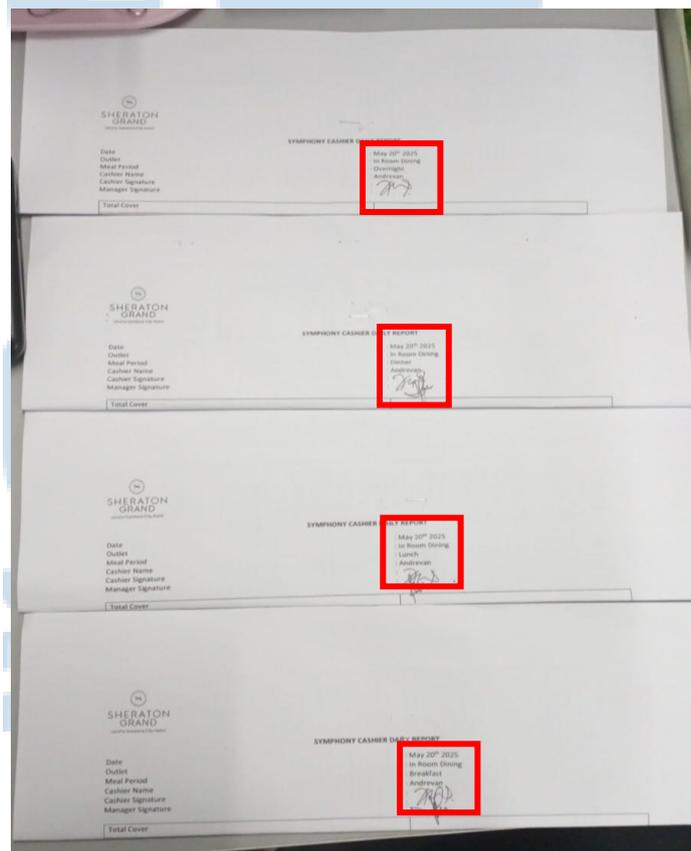
### 3.2.2 Uraian Kerja Magang

Selama pelaksanaan magang di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, penulis menjalankan berbagai tugas yang berhubungan dengan pencatatan dan pengecekan pendapatan harian hotel. Rincian tanggung jawab penulis selama berada di divisi *Finance & Accounting* ditampilkan pada tabel 3.1 sebagai bagian dari gambaran umum kegiatan magang. Uraian berikut menjelaskan pekerjaan yang dilakukan penulis selama masa praktik kerja magang berlangsung.

#### 3.2.2.1 Melakukan pengambilan dokumen (*bill*), *night audit*, *direct billing*, dan *banquet* dari *Front Office* (FO) dan *Food & Beverage* (F&B)

Salah satu pekerjaan rutin yang dilakukan oleh penulis selama menjalani masa magang di divisi *Finance & Accounting*, khususnya pada bagian *Income Audit*, adalah melakukan pengambilan dan verifikasi dokumen-dokumen transaksi harian dari departemen *Front Office* (FO) serta departemen *Food & Beverage* (F&B), yang terdiri atas *outlet In Room Dining* (IRD), *Anigre*, *Lobby Lounge* (LL), dan *Arterie*. Proses pengambilan ini dilakukan setiap hari kerja pada pukul 08.30 hingga 09.00 pagi, sebelum dimulainya *morning briefing* rutin departemen pada pukul 09.00. Prosedur ini menjadi langkah awal dari proses audit transaksi harian yang sangat penting, karena akan menjadi dasar dalam pencatatan keuangan dan pengecekan kebenaran atas transaksi yang terjadi pada hari sebelumnya.

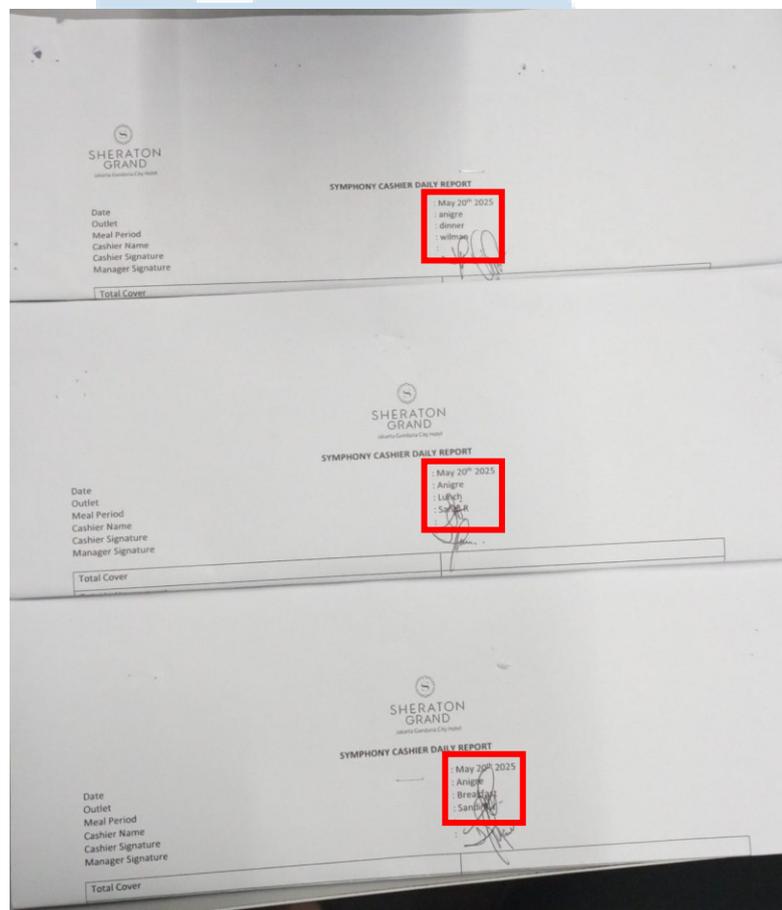
Dalam pelaksanaannya, pengambilan dokumen dilakukan secara berurutan, dimulai dari outlet F&B terlebih dahulu. Outlet pertama yang dituju adalah *In Room Dining* (IRD). IRD merupakan *outlet* yang menangani layanan pemesanan makanan ke kamar tamu. Karena sifatnya yang melayani tamu secara langsung dari kamar, transaksi dari outlet ini biasanya dilengkapi dengan bukti cetak yang menunjukkan nomor kamar, nama tamu, waktu pemesanan, dan metode pembayaran. Dokumen bill IRD diambil dari kotak kayu box khusus outlet, yang biasanya sudah dipersiapkan sebelumnya oleh staf kasir malam. Berikut contoh *bill* dari outlet IRD yang penulis ambil setiap pagi.



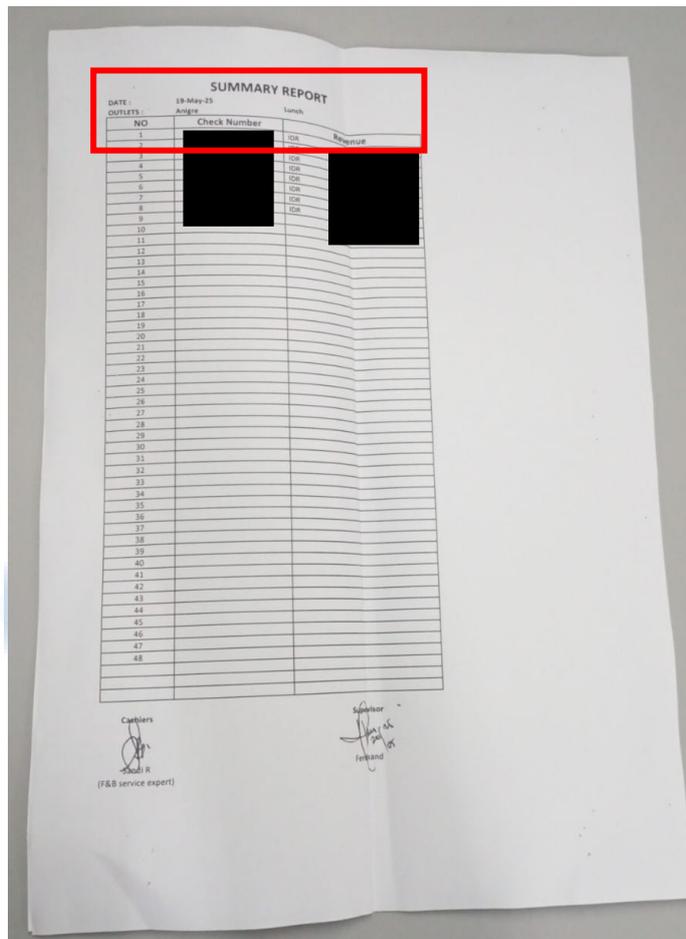
**Gambar 3.2 Contoh *Bill* Transaksi *In Room Dining***

Setelah itu, penulis menuju outlet kedua, yaitu Anigre. Anigre merupakan restoran utama hotel yang menyediakan layanan sarapan,

makan siang, dan makan malam, baik untuk tamu *in-house* maupun tamu luar. Di Anigre, transaksi yang terjadi jauh lebih banyak dan bervariasi karena mencakup *buffet breakfast*, menu *à la carte*, serta event-event khusus yang terkadang diselenggarakan di area restoran. Dokumen *bill* transaksi Anigre biasanya terdiri dari lembar transaksi tunai, debit, maupun kredit yang telah dilengkapi dengan tanda tangan tamu dan nomor kamar (jika dipesan oleh tamu *in-house*). Dokumen-dokumen tersebut diambil dari laci penyimpanan yang ada di bawah meja kasir. Berikut contoh *bill* dari outlet Anigre.

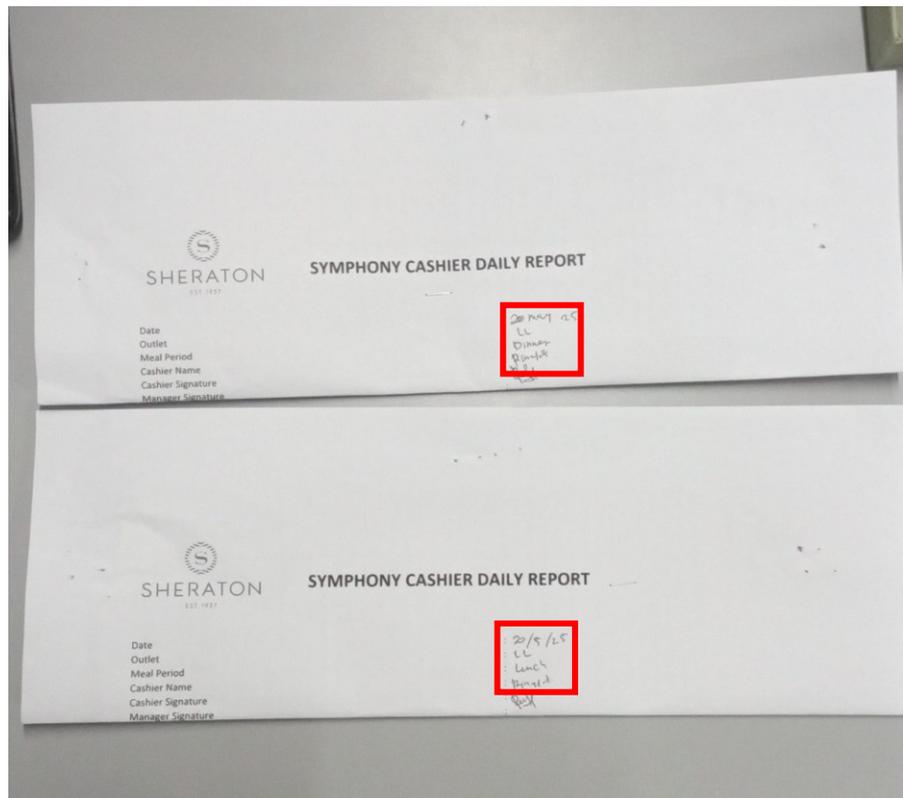


**Gambar 3.3** Contoh *Bill* Transaksi Restoran Anigre



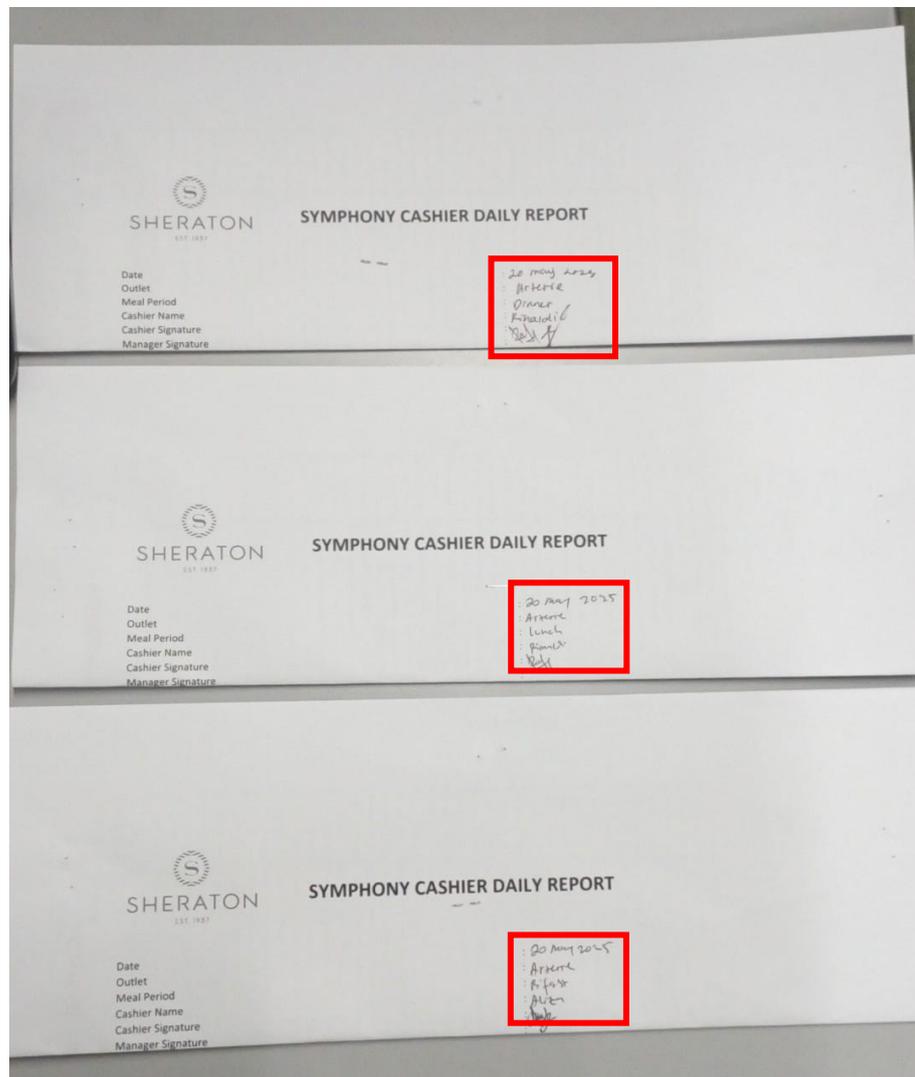
**Gambar 3.4 Contoh Keterangan *Bill* Anigre**

Selanjutnya, penulis menuju outlet ketiga, yaitu *Lobby Lounge* (LL). *Lobby Lounge* merupakan area *lounge* yang menawarkan layanan minuman dan makanan ringan sepanjang hari. LL umumnya memiliki volume transaksi yang cukup fluktuatif tergantung pada jumlah tamu yang berada di area *lobby*. Prosedur pengambilan dokumen di LL tidak berbeda jauh dengan outlet lainnya, di mana *bill* sudah diletakkan di area kasir dan siap diambil oleh tim *Income Audit*. Berikut contoh *bill* dari outlet *Lobby Lounge*.



**Gambar 3.5 Contoh *Bill* Transaksi *Lobby Lounge***

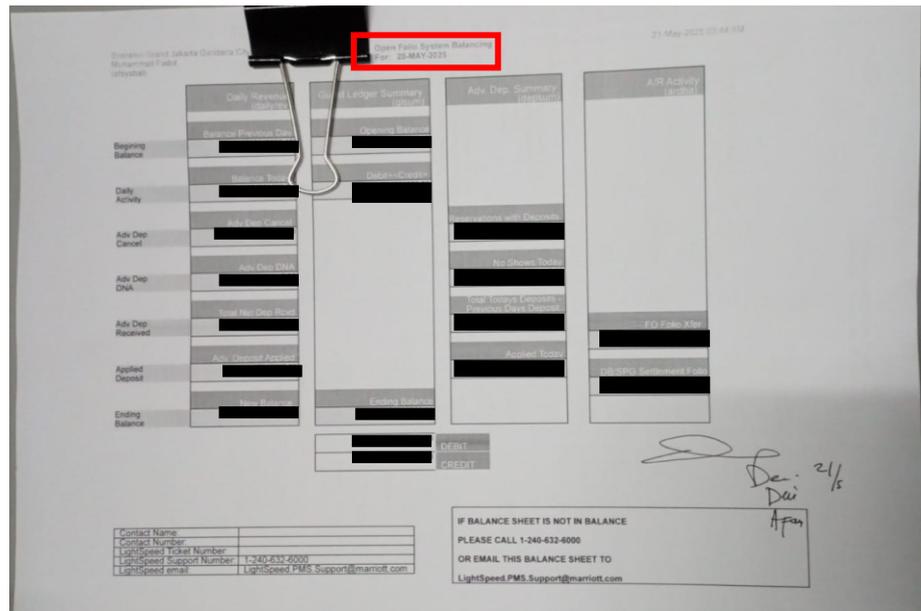
Outlet F&B terakhir yang dikunjungi adalah Arterie. Arterie merupakan outlet F&B yang bersifat lebih eksklusif dan biasanya digunakan untuk keperluan event tertentu atau reservasi khusus. Oleh karena itu, meskipun tidak setiap hari terdapat transaksi, namun tetap dilakukan pengecekan untuk memastikan apakah terdapat dokumen *bill* yang harus diambil. Jika ada, dokumen tersebut akan diletakkan di area kasir seperti outlet lainnya. Berikut contoh dokumen *bill* dari outlet Arterie.



**Gambar 3.6 Contoh Bill Transaksi Arterie**

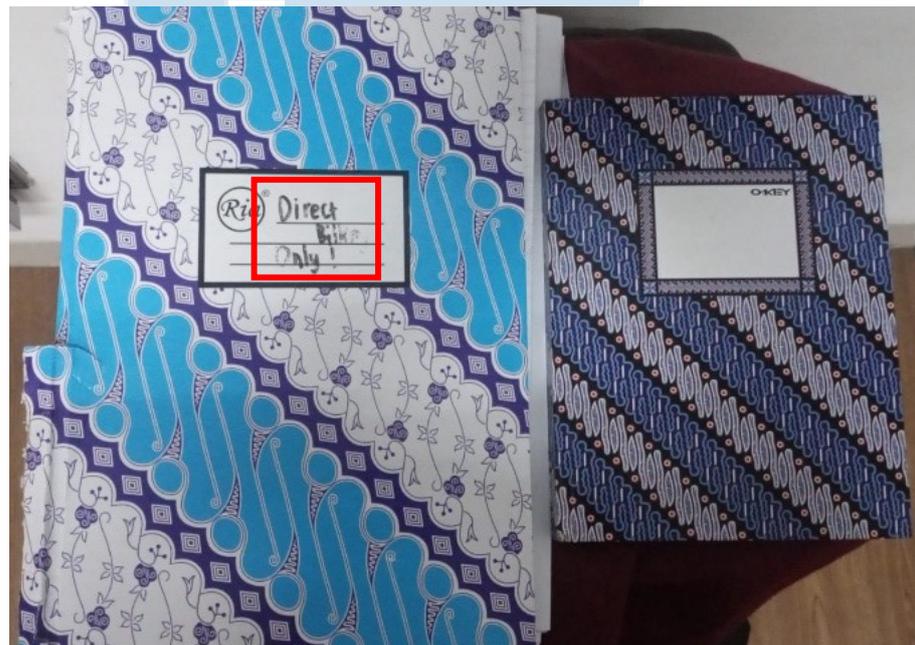
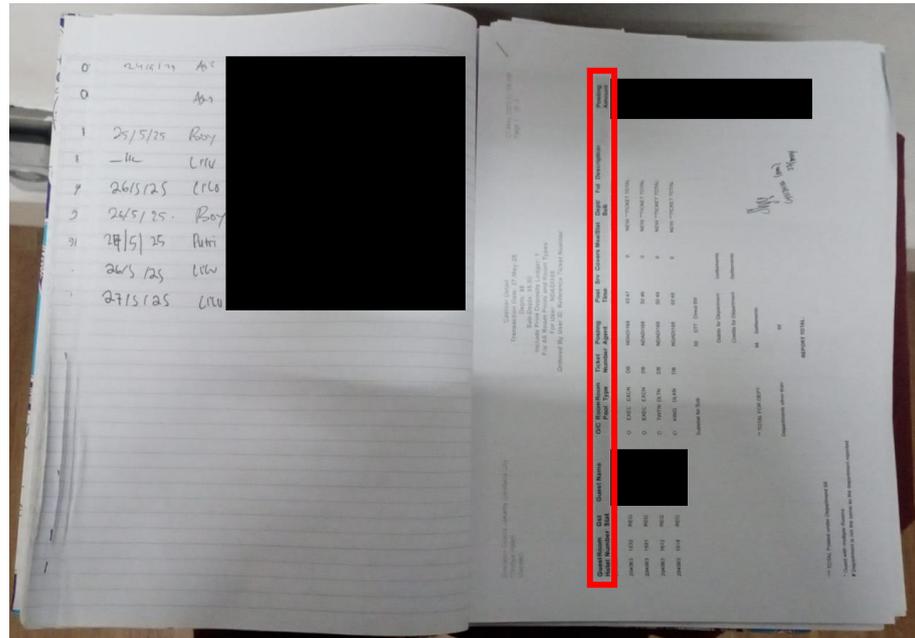
Setelah selesai dari seluruh outlet F&B, barulah penulis menuju *Front Office* (FO). FO memiliki peran penting dalam menangani proses *check-in*, *check-out*, serta transaksi lainnya yang berhubungan langsung dengan kamar tamu. Salah satu dokumen penting yang diambil dari FO adalah laporan *night audit*, yaitu laporan transaksi yang terjadi selama malam hari dan telah direkonsiliasi oleh sistem. *Night audit* memuat data seluruh transaksi yang dilakukan tamu, baik yang dibayar secara tunai, debit, kredit, maupun ditagihkan melalui metode *direct billing*.

Isi didalamnya berupa *room status discrepancies, complimentary room list, room and rate change, no show Did Not Arrived (DNA), Out of order room list, dan room rate verification*. Berikut contoh dokumen night audit yang di peroleh dari FO.



**Gambar 3.7 Contoh Laporan Night Audit**

Selain laporan *night audit*, dari FO juga diambil dokumen *direct billing*, yaitu transaksi yang ditagihkan kepada perusahaan atau instansi, bukan dibayar langsung oleh tamu di tempat. *Direct billing* memerlukan pengecekan lebih lanjut karena melibatkan dokumen pendukung seperti *invoice, purchase order*, dan bukti persetujuan perusahaan. Penulis mencocokkan seluruh dokumen tersebut untuk memastikan bahwa tagihan yang dikirimkan benar-benar sesuai dengan layanan yang telah diberikan. Dokumen *direct billing* biasanya dipisahkan berdasarkan nama perusahaan beserta *guest number*, dan diletakkan dalam buku khusus yang sudah dipisahkan oleh tim FO. Berikut contoh dokumen *direct billing* yang diterima dari FO.



Gambar 3.8 Contoh Dokumen *Direct Billing*

Terakhir, penulis juga mengambil dokumen *banquet* dari FO, yaitu dokumen tagihan yang berkaitan dengan acara atau kegiatan yang menggunakan fasilitas hotel, seperti seminar, pertemuan perusahaan, atau pesta pribadi. Dokumen banquet biasanya lebih kompleks karena

mencakup *event order*, *form* pemesanan ruangan, bukti pembayaran, serta bill transaksi F&B yang dikeluarkan selama acara berlangsung. Semua dokumen ini harus disesuaikan satu per satu untuk memastikan tidak ada perbedaan nominal dan bahwa seluruh layanan yang digunakan telah tercatat dengan benar. Berikut contoh dokumen banquet yang diperoleh dari FO.

SHERATON GRAND  
Jakarta Gandaria City Hotel  
SYMPHONY CASHIER DAILY REPORT

Date	: 20 May 2023
Outlet	: Banquet Operation
Meal Period	: All Day Meeting
Cashier Name	: Richard Tjahjadi
Manager Signature	: [Signature]

Total Cover  
Total in House/Account

DATE	NAME OF GUEST	CITY	ROOM NO.	REMARKS
24/5/23	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
25/5/23	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
26/5/23	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

**Gambar 3.9 Contoh Dokumen *Banquet***

Seluruh dokumen yang telah dikumpulkan kemudian akan dibawa kembali ke ruangan untuk dilakukan proses pencatatan,

pengecekan ulang, dan verifikasi kesesuaian antara dokumen fisik dengan data sistem. Tahapan ini menjadi landasan utama untuk proses audit harian, yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan tamu dan pihak ketiga telah tercatat dengan akurat, sah, dan lengkap.

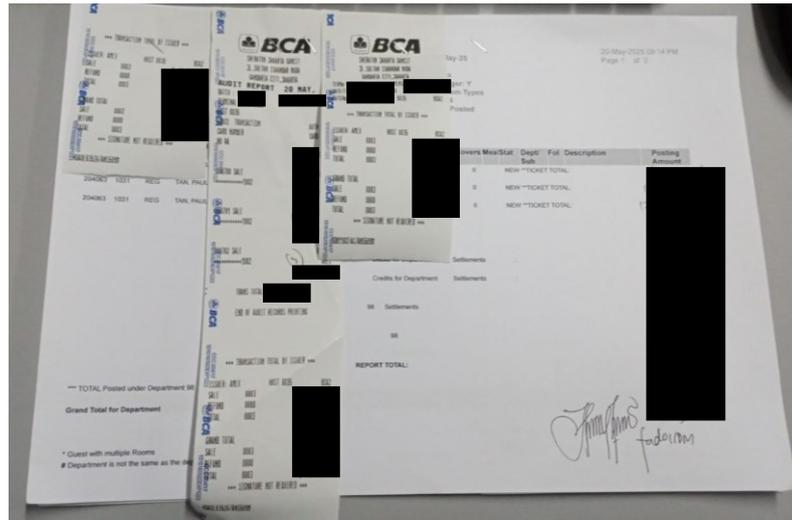
### 3.2.2.2 Melakukan proses *split bill* untuk FO dan F&B

*Split bill* merupakan proses pemisahan tagihan yang terjadi pada transaksi tamu, baik di outlet *Front Office* (FO) maupun *Food and Beverage* (F&B), menjadi beberapa bagian sesuai dengan kebutuhan pembayaran. Pemisahan ini dapat dilakukan berdasarkan permintaan khusus dari tamu, seperti ketika mereka ingin sebagian tagihan dibebankan ke kamar (*room charge*) dan sisanya dibayar langsung melalui kartu debit/kredit (*wire transfer*), ataupun atas dasar kebutuhan internal hotel, seperti pengelompokan jenis pembayaran berdasarkan metode pembayaran. Proses ini penting dalam memastikan bahwa pencatatan transaksi dilakukan secara akurat dan dapat ditelusuri dengan baik untuk keperluan audit dan rekonsiliasi keuangan.

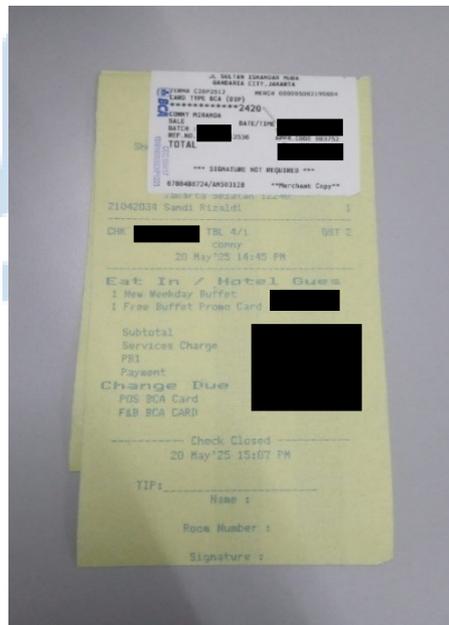
Pekerjaan *split bill* ini dilakukan setelah outlet melakukan penutupan harian, umumnya di pagi hari setelah penulis selesai melakukan pengambilan dokumen transaksi. Penulis akan melakukan koordinasi dengan outlet-outlet F&B seperti *In Room Dining* (IRD), *Anigre*, *Lobby Lounge* (LL), dan *Arterie*, serta outlet FO, guna memperoleh berkas transaksi yang diperlukan untuk proses *split*. Proses ini juga melibatkan tim *Finance*, khususnya bagian *Income Audit*, sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pengecekan dan verifikasi data akhir.

Langkah pertama yang dilakukan penulis dalam melakukan *split bill* adalah mengumpulkan berkas-berkas transaksi yang telah ditutup oleh masing-masing outlet. Berkas tersebut dapat berupa *guest*

check dan folio transaksi dari tamu yang menginap maupun tamu luar. Dokumen fisik ini akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan verifikasi silang terhadap data digital yang tercatat di sistem keuangan hotel. Berikut merupakan contoh transaksi yang belum dilakukan *split bill* dari FO dan F&B.

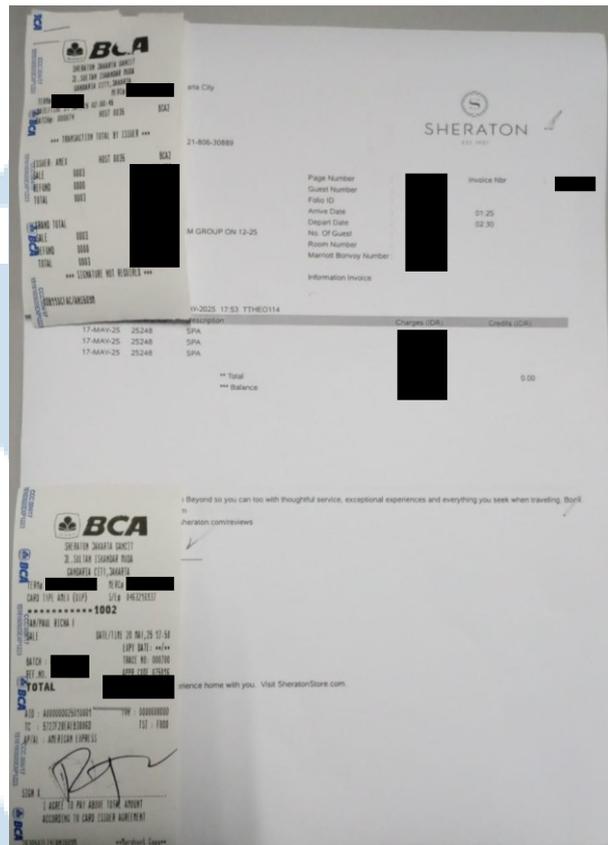


Gambar 3.10 Contoh Folio Tamu FO



Gambar 3.11 Contoh Bill Tamu F&B

Setelah seluruh berkas dikumpulkan, penulis melakukan pemisahan *split bill* berdasarkan permintaan tamu atau kebutuhan internal. Pemisahan ini dilakukan secara teliti, termasuk memastikan bahwa nilai nominal, metode pembayaran, dan nomor referensi transaksi sudah sesuai. Berikut contoh transaksi yang sudah di *split bill*.



**Gambar 3.12** Contoh Folio Tamu FO Yang Sudah Di *Split Bill*

MULTIMEDIA  
NUSANTARA



**Gambar 3.13 Contoh Bill F&B Yang Sudah Di Split Bill**

Tahapan selanjutnya adalah melakukan verifikasi terhadap data transaksi. Penulis mencocokkan data nominal pembayaran, nomor CHK pada setiap *bill*, metode pembayaran yang digunakan, serta nomor *batch* dan *Merchant ID* (MID) pada *slip* EDC, dengan dokumen fisik yang telah diterima. Kesesuaian ini penting untuk memastikan bahwa seluruh transaksi tercatat dengan benar dan tidak ada kesalahan pencatatan ataupun duplikasi. Jika ditemukan ketidaksesuaian, penulis akan segera melakukan klarifikasi kepada *outlet* terkait.

Setelah proses verifikasi selesai, penulis membuat rekapitulasi dari semua *split bill* yang telah diproses pada hari tersebut. Rekapitulasi ini disusun dalam bentuk tabel, yang berisi informasi seperti metode pembayaran (debit atau kredit), nomor batch EDC, nomor CHK, nominal pembayaran, MID, dan outlet tempat transaksi berlangsung. Pengelompokan ini bertujuan untuk mempermudah proses audit dan

penelusuran data apabila dibutuhkan di kemudian hari. Adapun untuk transaksi pembayaran yang dilakukan melalui EDC, Sheraton menggunakan tiga bank utama yaitu BCA, BRI, dan Mandiri, yang masing-masing memiliki nomor Merchant ID (MID) yang berbeda dan harus dicocokkan pada saat rekap dibuat. Berikut contoh excel rekapitulasi dari semua *split bill*.

NO	COMPANY	BATCH	INVOICE	AMOUNT	AMOUNT SLIP	COMMISSION	NETT	BALANCE	MD	%
15	JANEX-BCA	Batch	20	Amex-Card			-	-	2.8502	
16	JANEX-BCA	Batch	20	Amex-Card			-	-	2.8502	
17	Mastercard-BCA-Of-Us	Batch	20	Master Card			-	-	1.9202	
18	TOTAL						-	-		
19	JANEX-BCA	Batch	20	Amex-Card			-	-	2.8502	
20	VISA-BCA-Of-Us	Batch	20	Visa-Card			-	-	1.9202	
21	VISA-BCA-Of-Us	Batch	20	Visa-Card			-	-	1.9202	
22	VISA-BCA-Of-Us	Batch	20	Visa-Card			-	-	1.9202	
23	TOTAL						-	-		
24	JANEX-BCA	Batch	20	Amex-Card			-	-	2.8502	
25	JANEX-BCA	Batch	20	Amex-Card			-	-	2.8502	
26	TOTAL						-	-		
27	VISA-Mandiri	Batch	20	Mandiri Visa Card			-	-	1.2002	
28	TOTAL						-	-		
29	Duka Mandiri	Batch	20	Mandiri Duka Card			-	-	0.8502	
30	Link Mandiri	Batch	20	Mandiri Maestro Card			-	-	1.0002	
31	TOTAL						-	-		

NO	COMPANY	BATCH	INVOICE	AMOUNT	AMOUNT SLIP	COMMISSION	NETT	BALANCE	REMARK	TO	MD	%
34	TOTAL						-	-				
35	Payment Link			Mandiri/Maestro Card			-	-				
36	GRS Mandiri			Mandiri/Maestro Card			-	-				
37	Duka Mandiri			Mandiri/Duka Card			-	-				
38	Link Mandiri			Mandiri/Maestro Card			-	-				
39	Link Mandiri			Mandiri/Maestro Card			-	-				
40	Link Mandiri			Mandiri/Maestro Card			-	-				
41	Mastercard/Mandiri			Mandiri/Maestro Card			-	-				
42	VISA Mandiri			Mandiri Visa Card			-	-				
43	Unionpay Mandiri			Mandiri/Maestro Card			-	-				
44	JANEX-BCA			Amex-Card			-	-				
45	BCA			BCA Card			-	-				
46	UB-BCA			Job Card			-	-				
47	UB-BCA-Of-Us			Job Card			-	-				
48	Unionpay-BCA			Union Pay Card			-	-				
49	Unionpay-BCA-Of-Us			Union Pay Card			-	-				
50	Duka-BCA			Duka Card			-	-				
51	Banking-BCA			Master Card			-	-				
52	Mastercard-BCA			Master Card			-	-				

**Gambar 3.14 Contoh Bill F&B Dan FO Yang Sudah Di Input**

Apabila terdapat dokumen yang kurang lengkap atau terjadi perbedaan data antara dokumen fisik dan data digital, penulis akan segera melakukan koordinasi dengan outlet terkait. Komunikasi ini dilakukan secara langsung maupun melalui pesan singkat kepada tim

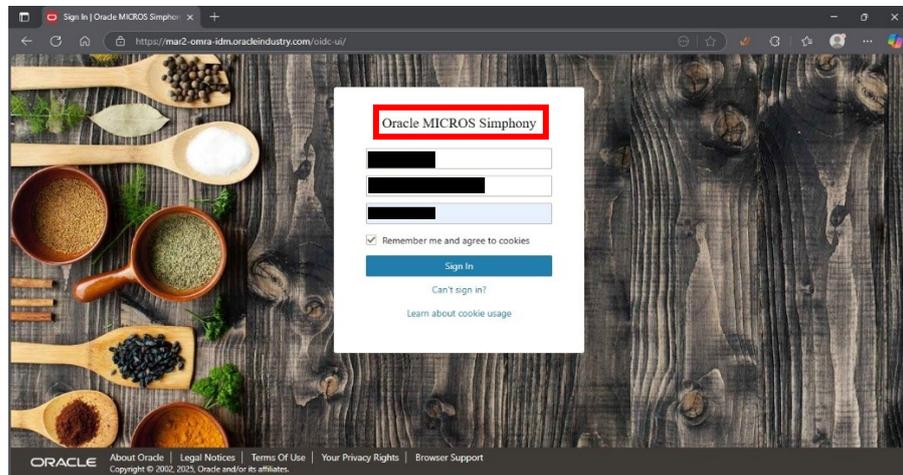
*outlet* F&B dan FO, guna meminta konfirmasi atau kelengkapan dokumen yang diperlukan. Seluruh proses ini dilakukan secara sistematis demi menjaga kelengkapan dokumentasi dan keakuratan data transaksi.

### 3.2.2.3 Merekap diskon dari hasil *split bill* yang telah dilakukan

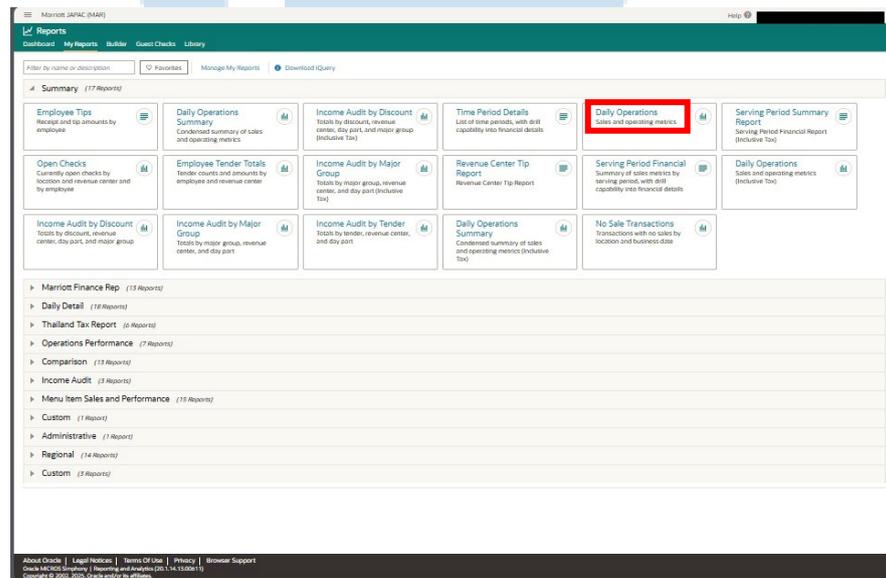
Selama menjalani kegiatan magang sebagai *Income Audit Intern* di Divisi *Finance & Accounting* Sheraton, salah satu tugas utama yang penulis lakukan secara rutin setiap harinya adalah melakukan proses rekapitulasi diskon dari hasil *split bill* yang telah dilakukan oleh *outlet-outlet Food & Beverage* (F&B). Proses ini merupakan bagian yang sangat penting dalam pengelolaan transaksi keuangan hotel karena berkaitan langsung dengan pencatatan potongan pendapatan (*revenue deduction*) yang harus dihitung secara akurat. Kegiatan ini juga mengharuskan penulis untuk menjalin koordinasi aktif dengan tim dari berbagai divisi, khususnya *Finance*, *Front Office* (FO), serta *outlet* F&B seperti *In Room Dining* (IRD), *Anigre*, *Lobby Lounge*, dan *Arterie*, guna memastikan bahwa data yang penulis rekap sesuai dengan kondisi transaksi aktual di lapangan.

Secara umum, rekap diskon ini merupakan langkah lanjutan dari proses *split bill* yang telah dilakukan sebelumnya. Setelah data transaksi masuk ke dalam sistem, penulis akan mulai mengunduh seluruh informasi diskon dari sistem *Point of Sales* (POS), yaitu MICROS. Sistem ini secara otomatis menyimpan detail transaksi, termasuk informasi diskon yang diberikan kepada tamu. Proses rekap dilakukan setiap hari, dan menjadi tanggung jawab penulis untuk mencatat jenis diskon, nilai potongan, nama tamu, nomor kamar, serta *outlet* tempat transaksi terjadi. Data ini kemudian dikelompokkan dan dibukukan secara sistematis agar mudah ditelusuri jika dibutuhkan kembali di

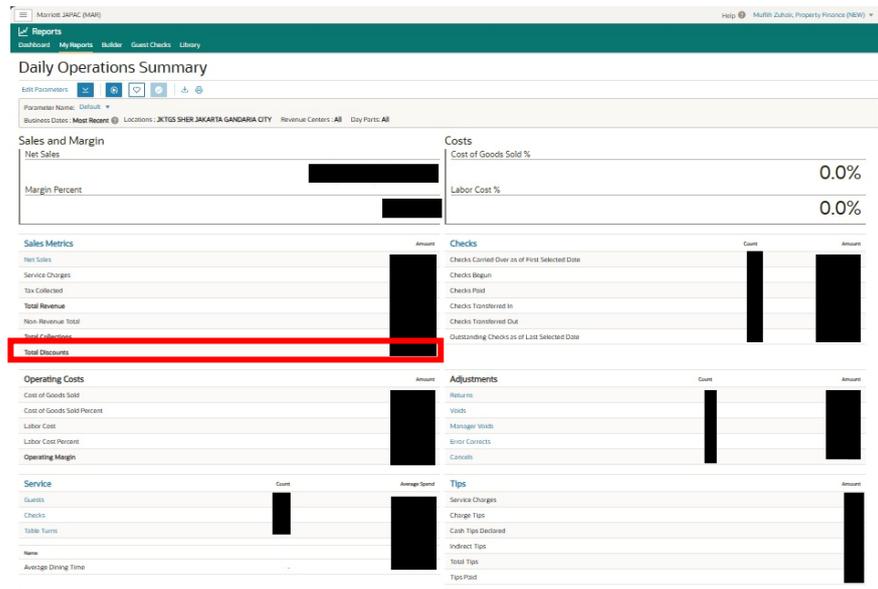
kemudian hari. Berikut merupakan step-step untuk mendownload diskon di MICROS.



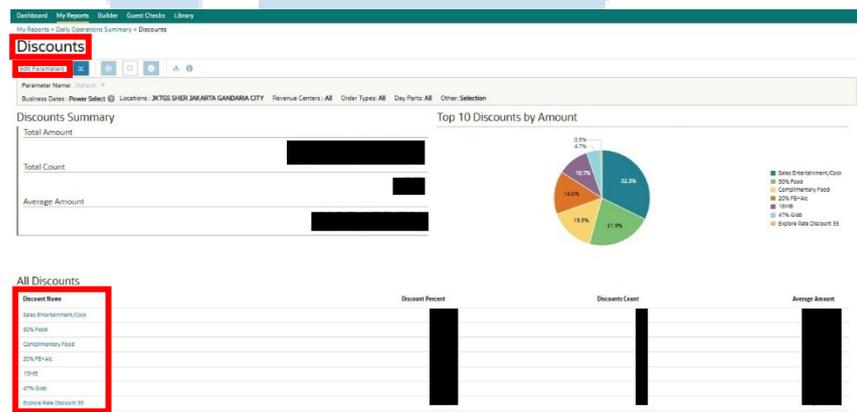
Gambar 3.15 Pertama *sign in* MICROS



Gambar 3.16 Kedua Klik *Daily Operations*



Gambar 3.17 Ketiga Klik *Total Discount*



Gambar 3.18 Keempat Klik *All Discount* Untuk Mendownload Setiap Diskon Yang Ada

All Checks

Parameter Name: [Redacted]

Business Dates: Power Select | Locations: JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY | Revenue Centers: All | Order Types: All | Day Parts: All

Check Totals		Discount Metrics	
Count	[Redacted]	Total Count	[Redacted]
Amount	[Redacted]	Total Amount	[Redacted]
		Average Amount	[Redacted]
		Maximum Amount	[Redacted]

All Checks with Discount: Complimentary Food

Location	Revenue Center	Check Number	Transaction Date and Time	Check Duration	Check Employee	Transaction Employee	Discounts Amount	Check Amount
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

**Gambar 3.19 Kelima *Download* Masing-Masing Diskon**

Dalam pelaksanaan tugas ini, penulis juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh informasi diskon telah tercatat dengan lengkap dan akurat. Salah satu langkah penting adalah mencocokkan nominal diskon yang tertera pada sistem MICROS dengan nilai potongan yang tercetak pada *bill* transaksi tamu. Pengecekan ini sangat penting dilakukan agar tidak terjadi kesalahan pencatatan seperti potongan ganda, nilai diskon yang berbeda, atau bahkan diskon yang tidak tercatat sama sekali. Jika ditemukan perbedaan data antara sistem dan bukti fisik tagihan, maka penulis akan segera menghubungi outlet terkait untuk melakukan klarifikasi. Koordinasi ini penting dilakukan agar hasil rekap diskon dapat divalidasi dengan benar dan siap digunakan dalam proses audit maupun pelaporan keuangan. Berikut adalah beberapa contoh diskon yang sudah *download* melalui MICROS.

Business Dates	20/5/2025				
Locations	JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY				
Revenue Centers	All				
Order Types	All				
Day Parts	All				
Total Amount					
Total Count					
Average Amount					
Discount Name	Discount Percent	Discounts Amount	Total Percent of Total Discounts	Discounts Count	Average Amount
Sales Entertainment/Cock					
Complimentary Food					
50% Food					
47% Grab					
Explore Rate Discount 35					
20% FB+Alc					
15MB					
Total					
Subtotal Discounts					
Total Check Count					
Average Check Before Discount					
Gross Sales					
Percent Discount Off Gross Sales					
Checks Discounted Count					
Percent of Total Check Count					
Average Depth of Discount					

The Discount filter does not apply to the All Checks Summary section.

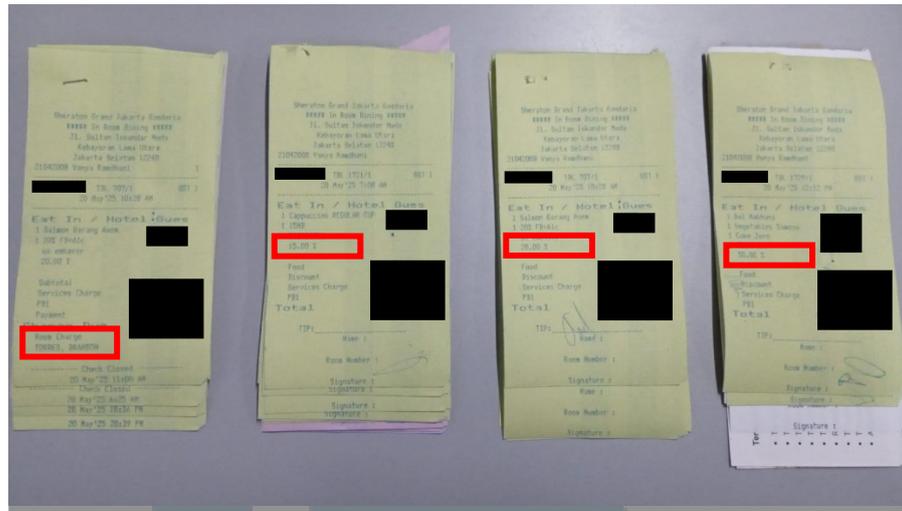
**Gambar 3.20 Contoh Seluruh Diskon Yang Sudah Di *Download* Pada Satu Hari**

Business Dates	20/5/2025				
Locations	JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY				
Revenue Centers	All				
Order Types	All				
Day Parts	All				
Count					
Amount					
Total Count					
Total Amount					
Average Amount					
Maximum Amount					
All Checks with Discount:	Explore Rate Discount 35				
Location	Revenue Center	Check Number	Transaction Date and Time	Check Employee	Transaction Employee
				Discounts Amount	Check Amount

The same check number may appear more than once due to check transfers, split checks, or multiple entries of the same item.

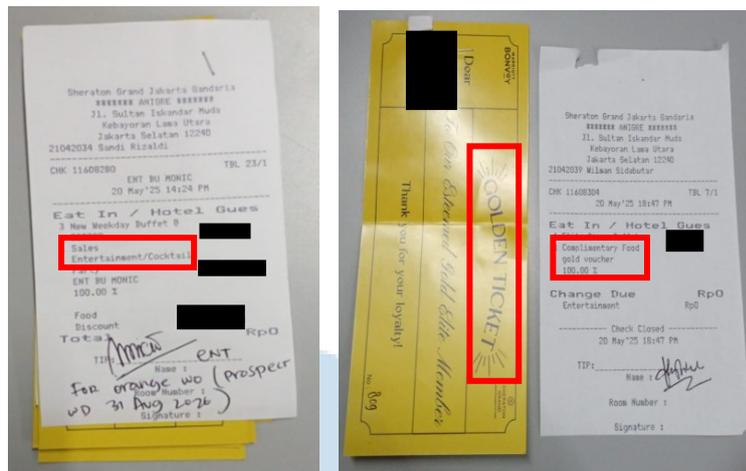
**Gambar 3.21 Contoh Tampilan Salah Satu Diskon Di MICROS**

Jenis-jenis diskon yang diberikan oleh hotel cukup beragam, dan setiap jenis memiliki kebijakan serta kode transaksi masing-masing. Beberapa diskon yang umum digunakan di Sheraton antara lain adalah *City Ledger*, yaitu diskon yang diberikan untuk *owner* perusahaan; 15MB (*Marriott Bonvoy* 15%) yang diberikan kepada seluruh anggota *Marriott Bonvoy* tanpa melihat tingkatan membership-nya; diskon reguler 20%, 30%, 35%, hingga 50%, di mana untuk diskon 50% berlaku ketentuan tambahan berupa perhitungan 1% pajak dan 10% *service* yang kemudian juga terdapat *service charge* dikenakan pajak 10% dan tambahan 1% lagi. Berikut contoh *bill* diskon yang diberikan kepada tamu.



**Gambar 3.22 Contoh *Bill Room Charge* Dan *Bill Diskon 15%, 20%, 50%***

Selain itu, terdapat pula diskon 100%, diskon *Golden/Silver Ticket* yang diberikan untuk meningkatkan *guest voice experience* dan biasanya disiapkan untuk tamu pada saat *check-in*, serta diskon *complimentary* yang hanya berlaku jika terdapat tanda tangan basah serta alasan tertulis kenapa dilakukannya *complimentary* di *bill*. Diskon lainnya mencakup kategori seperti *Beverage* (contoh: diskon wine 50%), *Employee Duty Meals* untuk karyawan dengan jabatan tertentu seperti *Executive Committee* (Exc Com), serta diskon khusus dalam kegiatan promosi seperti *Sales Entertainment* atau *Cocktail* yang digunakan untuk mendukung upaya negosiasi atau menjalin relasi bisnis dengan tamu tertentu. Berikut adalah contoh *bill* diskon yang diberikan hotel kepada tamu.



**Gambar 3.23 Contoh Bill Sales Entertainment/Cocktail Dan Bill Complimentary Food Golden Ticket 100%**

Selain data diskon yang tercatat di MICROS, penulis juga melakukan pengecekan terhadap beberapa komponen lain yang berkaitan dengan pengurangan pendapatan, yakni transaksi *Void*, *Rebate*, *Adjustment*, dan *Open Check*. Transaksi *Void* adalah pembatalan transaksi pada hari yang sama dan hanya dapat dilakukan jika disertai dengan memo. Jika terdapat dua menu yang dibatalkan dalam satu CHK, maka harus dilampirkan dua memo sebagai bukti. Sementara itu, *Rebate* adalah pembatalan transaksi yang dilakukan pada hari setelah transaksi terjadi, misalnya jika seorang tamu menggunakan jasa *laundry* pada tanggal 15 dan ditemukan kerusakan pada pakaian, maka pendapatan *laundry* di tanggal tersebut akan dibatalkan melalui *rebate*.

*Adjustment* biasanya dilakukan ketika terdapat alokasi khusus dalam *event* tertentu, seperti pernikahan dengan pemesanan 10 kamar melalui *Banquet Event Order* (BEO). Dalam kasus ini, *revenue* yang masuk ke *Banquet* akan dikurangi sebesar nilai kamar yang dialihkan ke *Front Office*. Adapun untuk *Open Check*, penulis harus memeriksa secara rutin apakah setiap *outlet* setiap dua jam sekali mencetak *bill* dari tamu yang tetap *stay* disana dan belum *close bill*, untuk memantau

keberadaan tamu di outlet serta mencegah terjadinya kehilangan transaksi. Untuk transaksi *void*, *rebate*, dan *adjustment*, penulis mengaksesnya melalui *file explorer* dengan nama *file* “CSHDET04”, sedangkan *open check* dapat dilihat dan dicetak langsung melalui MICROS. Berikut contoh gambar *void*, *open check*, dan *adjustment*.

Sales Metrics		Amount	Checks		Count	Amount
Net Sales			Checks Carried Over as of First Selected Date			
Service Charges			Checks Begun			
Tax Collected			Checks Paid			
Total Revenue			Checks Transferred In			
Non-Revenue Total			Checks Transferred Out			
Total Collections			Outstanding Checks as of Last Selected Date			
Total Discounts						

Operating Costs		Amount	Adjustments		Count	Amount
Cost of Goods Sold			Returns	0		
Cost of Goods Sold Percent			<b>Voids</b>	<b>3</b>		
Labor Cost			Manager Voids	0		
Labor Cost Percent			Error Corrects	-44		
Operating Margin			Cancel	41		

**Gambar 3.24 Step Pertama Mendownload Void Diskon di MICROS**

The screenshot shows the 'Adjustments - Voids' screen in the MICROS system. The 'Run All Checks Adjustment' button is highlighted with a red box. The screen displays various summary statistics for voids.

Void Totals		Manager Void Totals		Average Void	
Run All Checks Adjustment		Run All Checks Adjustments		Amount	
Amount		Amount	0.00	Count	
Count		Count	0		

**Gambar 3.25 Step Kedua Klik Run All Checks Adjustment**

The screenshot shows the 'All Checks' screen in the MICROS system. The 'Run All Checks Adjustment' button is highlighted with a red box. Below the summary, a table lists individual checks with voids.

Location	Revenue Center	Check Number	Item Name	Transaction Date and Time	Check Employee	Transaction Employee	Voids Amount
JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY	JKTGS IN ROOM DINING	1102034	1048	20/05/2020 20:47:55			
JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY	JKTGS IN ROOM DINING	1102034	MEMO BAR	20/05/2020 20:47:55			
JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY	JKTGS IN ROOM DINING	1102034	Heineken DRALIGHT REGULAR	20/05/2020 20:47:55			
JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY	JKTGS LOBBY LOUNGE	1104048	OldFashioned	20/05/2020 22:40:44			
JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY	JKTGS 4009RE	1105085	50% Food	20/05/2020 15:34:51			

**Gambar 3.26 Step Ketiga Klik *Download Void***

Business Dates	20/5/2025						
Locations	JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY						
Revenue Centers	All						
Order Types	All						
Day Parts	All						
Count							
All Checks Total							
All Checks Average							
Single Check Maximum							

Location	Revenue Center	Check Number	Item Name	Transaction Date and Time	Check Employee	Transaction Employee	Voids Amount
JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY	JKTGS IN ROOM DININGG		15MB				
JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY	JKTGS IN ROOM DININGG		MEMO BAR -				
JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY	JKTGS IN ROOM DININGG		Heineken DRAUGHT REGULAR				
JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY	JKTGS LOBBY LOUNGE		Old Fashioned				
JKTGS SHER JAKARTA GANDARIA CITY	JKTGS ANGRE		50% Food				

The same check number may appear more than once due to check transfers, split checks, or multiple instances of the same adjustment type.

**Gambar 3.27 Contoh Tampilan *Void Diskon***

DATE: 20 May 2025

OPEN CHECK NO. [REDACTED]

REASON [REDACTED]

REMARKS [REDACTED]

view by F&B supervisor/manager

CHECK NO.	AMOUNT	REASON	REMARKS

OUTLET IN CHARGE: [Signature]

INCOME AUDITOR: [Signature]

**Gambar 3.28 Contoh *Open Check***

Page Number: 72

Detail Ticket Report

Sheraton Ganda JMTGS Transaction Date: 20-MAY-2025 All Cashiers: 20-MAY-2025 01:51 AM  
 Muhammad Fadhil Depts.: 1 thru 99 Include Cancellations: Y  
 (gah.cah063) All Sub-Departments Include Posting Notation: Y Inter Hotel Posting: N  
 Include Print Deposits Ledger: Y Include Print AR Ledger: Y

SUBAL...ROOM	Set	Stat	O/C	Guest Name	Ticket	Posting	Post	Covers	Meal	Stat	Sub	Emp/	Description	Posting Amount
NOOR...KORRES					Number	Amn/	Note	Time	Seq					
					0629								NEW...42 66 Add Banquet 1	
													NEW...42 80 Add Banquet 1	
													**TICKET TOTAL:	
					0629								NEW...42 64 Add Banquet 1	
													**TICKET TOTAL:	
					AV								NEW...42 14 Banquet 1 (M)	
													**TICKET TOTAL:	
					AV								NEW...42 24 Banquet 1 (M)	
													NEW...42 30 Banquet 1 (M)	
													**TICKET TOTAL:	
					OTH								NEW...42 14 Banquet 1 (M)	
													**TICKET TOTAL:	
					0621								NEW...42 66 Add Banquet 1	
													NEW...42 80 Add Banquet 1	
													**TICKET TOTAL:	
					OTH								NEW...42 20 Banquet 1 (M)	
													NEW...42 30 Banquet 1 (M)	
													**TICKET TOTAL:	
					0621								NEW...42 64 Add Banquet 1	
													**TICKET TOTAL:	
					OTH								NEW...42 20 Banquet 1 (M)	
													NEW...42 30 Banquet 1 (M)	
													**TICKET TOTAL:	
					OTH								NEW...42 14 Banquet 1 (M)	
													**TICKET TOTAL:	
					AV								NEW...42 14 Banquet 1 (M)	
													**TICKET TOTAL:	
					AV								NEW...42 24 Banquet 1 (M)	
													NEW...42 30 Banquet 1 (M)	
													**TICKET TOTAL:	

Gambar 3.29 Contoh *Adjustment* (ADJ)

Seluruh proses rekap diskon yang penulis lakukan ini bertujuan untuk mengetahui dan mencatat secara detail berapa besar potongan pendapatan yang terjadi pada hari tersebut. Ini penting sebagai bagian dari pengawasan internal terhadap aktivitas promosi dan pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu. Pencatatan yang teliti juga mendukung penyusunan laporan keuangan yang akurat, serta menjadi bagian dari bahan evaluasi atas efektivitas promosi dan kebijakan diskon yang diterapkan oleh manajemen.

### 3.2.2.4 Menginput Blue Bird *transaction/summary report* dan Blue Bird charge *voucher*

Salah satu kegiatan rutin yang dilakukan penulis selama menjalani masa magang sebagai *Income Audit intern* adalah melakukan proses input serta verifikasi transaksi transportasi pihak ketiga yang bekerja sama dengan hotel, yakni taksi Blue Bird. Aktivitas ini termasuk ke dalam bagian dari proses dokumentasi dan pengawasan transaksi harian yang harus dicatat secara akurat guna memastikan

transparansi serta integritas laporan keuangan hotel. Proses ini memiliki peran penting dalam memastikan bahwa seluruh transaksi yang dibebankan kepada tamu maupun penggunaan internal hotel telah terdokumentasi secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kegiatan ini diawali dengan pengumpulan dokumen berupa *Blue Bird Summary Report* dan *Blue Bird Charge Voucher* yang menjadi sumber utama pencatatan transaksi. Dokumen-dokumen ini biasanya diperoleh dari FO ketika penulis mengambil berkas-berkas transaksi harian pada pagi hari antara pukul 08.30 hingga 09.00 sebelum *briefing* pagi dilaksanakan. Selain itu, data pendukung lainnya berupa file yang disimpan dengan nama CSHDET04 juga digunakan dalam proses ini. File CSHDET04 ini merupakan laporan sistem keuangan hotel yang memuat rincian transaksi harian dan menjadi rujukan utama dalam proses audit pendapatan dan biaya.

*Blue Bird Summary Report* merupakan laporan dalam bentuk file *excel* yang berisi ringkasan data penggunaan jasa taksi Blue Bird oleh tamu hotel, dengan informasi seperti tanggal pemakaian, nomor voucher, nama tamu pengguna, tujuan perjalanan, dan total biaya. Data ini biasanya disiapkan oleh tim FO dan disesuaikan dengan transaksi yang telah terjadi di hari sebelumnya. Untuk memastikan keabsahan data, penulis mencocokkan setiap entri yang terdapat pada file tersebut dengan dokumen fisik berupa *Blue Bird Charge Voucher*, yaitu bukti penggunaan taksi oleh tamu yang diberikan oleh pengemudi Blue Bird dan dikembalikan ke *Front Office* untuk proses pencatatan internal hotel. Berikut contoh gambar yang menunjukkan format *excel* *Blue Bird Summary Report* yang digunakan.

Date	Name	Room	No. Room	Description	Package	Airport Service	Sheraton Record Light/Spa/S	BLUE BIRD RECORD RECORD	Rebate	Fotel	VARIANS A-B-C
20/3/25											

**Gambar 3.30 Contoh Format Excel Blue Bird Summary Report**

Setiap *charge voucher* kemudian dipisahkan dari kumpulan folio tamu dan dilampirkan bersama *print-out file* CSHDET04. Prosedur ini bertujuan agar setiap transaksi yang tercatat di sistem hotel memiliki bukti fisik pendukung yang sah. Dalam pelaksanaannya, penulis melakukan proses input secara manual dari data yang tercantum dalam *Blue Bird Charge Voucher* ke dalam file *Blue Bird Summary Report*. Informasi yang harus dicatat meliputi tanggal pemakaian, nomor *voucher*, nama tamu, nomor kamar, tempat tujuan, serta total biaya perjalanan. Berikut contoh pada gambar berikut yang memperlihatkan bentuk fisik dari *Blue Bird Charge Voucher* yang digunakan sebagai bukti transaksi.

**Gambar 3.31 Contoh Blue Bird Charge Voucher**

Setelah proses *input* dilakukan, penulis kemudian melakukan pengecekan ulang dengan mencocokkan semua informasi dalam *charge voucher* terhadap data dalam *file* CSHDET04. Proses verifikasi ini sangat penting untuk memastikan tidak terjadi perbedaan data, selisih pencatatan, atau duplikasi transaksi yang bisa mengganggu akurasi laporan keuangan. Bila ditemukan perbedaan antara data di *summary report* dengan *charge voucher*, misalnya selisih nominal atau ketidaksesuaian tanggal, penulis akan segera melakukan koordinasi dengan tim *Front Office* untuk mendapatkan klarifikasi. Berikut contoh gambar yang menunjukkan isi laporan CSHDET04 yang menjadi salah satu sumber utama dalam proses pencocokan data.

Page Number: 81

Sheraton Ganda JKTGS      Transaction Date: 20-MAY-2025      All Cashiers      20-MAY-2025 01:31 AM  
 Muhamad Fadol      Depts.: 1 thru 99      Include Cancellations: Y  
 (cash.cshdet)      All Sub-Departments      Include Posting Notation: Y      Inter Hotel Posting: N  
                                  Include Print Deposits Ledger: Y      Include Print AS Ledger: Y

Ordered By Time Posted

Guest Room	Room	Star	O/C Guest Name	Ticket Number	Posting	Post	Time	Sex	Covers	Meal	Star	Sub	Col	Description	Posting Amount
														Limousine Out	
														Limousine Out	
														**TICKET TOTAL:	
														Limousine Out	
														Limousine Out	
														**TICKET TOTAL:	
														Limousine Out	
														Limousine Out	
														**TICKET TOTAL:	
														Limousine Out	
														Limousine Out	
														**TICKET TOTAL:	
														Limousine Out	
														Limousine Out	
														**TICKET TOTAL:	
														Limousine Out	
														Limousine Out	
														**TICKET TOTAL:	
														Limousine Out	
														Limousine Out	
														**TICKET TOTAL:	
														Limousine In	
														**TICKET TOTAL:	

**Gambar 3.32 Contoh Laporan CSHDET04 Untuk Blue Bird  
Charge Voucher**

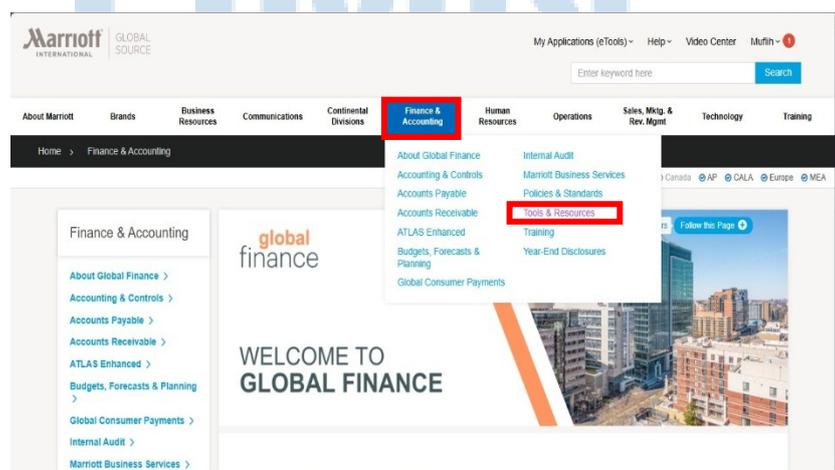
Dalam proses pelaksanaannya, penting untuk dicatat bahwa transaksi Blue Bird hanya dianggap sah jika informasi dalam *file* CSHDET04 selaras dengan *charge voucher* yang diterima secara fisik. Oleh karena itu, semua *charge voucher* yang tidak ditemukan dalam CSHDET04, atau sebaliknya, harus segera ditindaklanjuti agar tidak terjadi kekeliruan atau pencatatan ganda. Selain itu, pencocokan ini juga diperlukan karena nantinya seluruh data transaksi ini akan digunakan sebagai dasar pelaporan keuangan oleh tim *finance*.

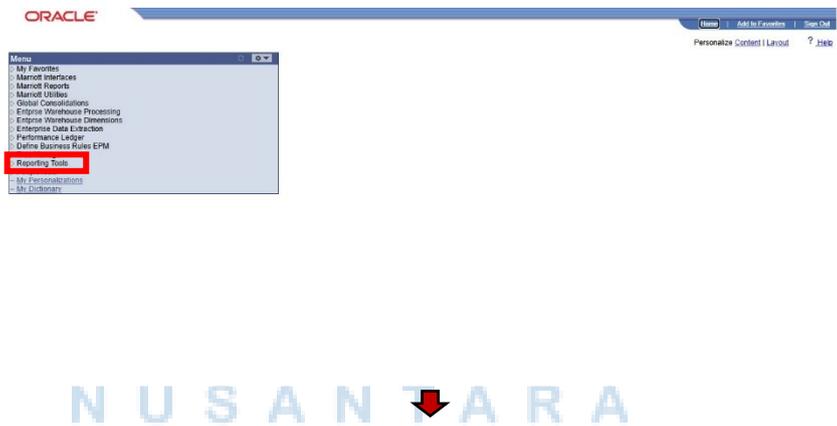
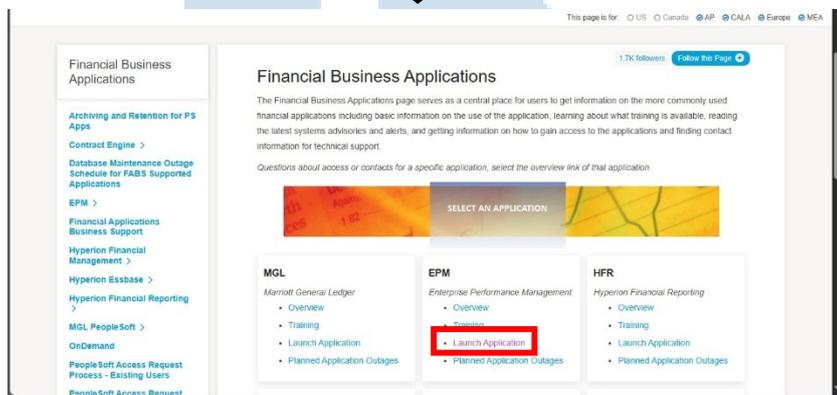
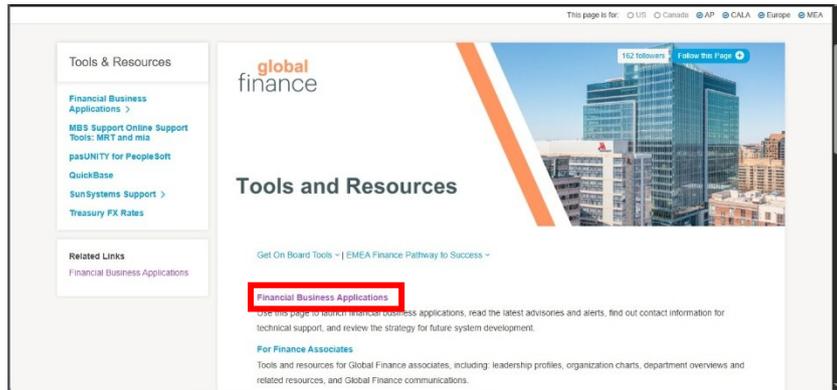
**3.2.2.5 Membuat *Gross Revenue Report (GRR), Daily Revenue Report (DRR), dan Jurnal (FB Cover, BF Allocation, dan Deffered Income)***

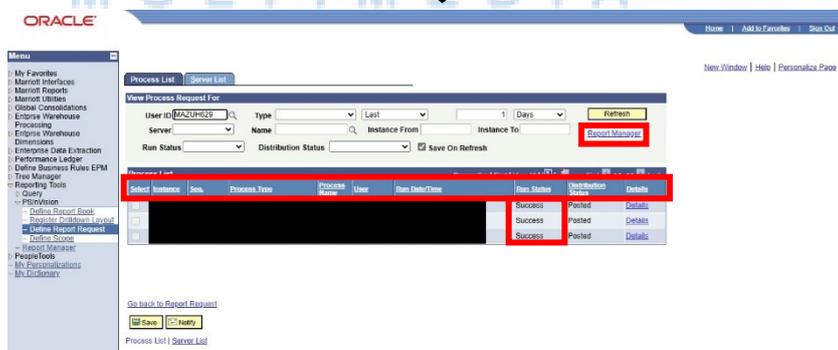
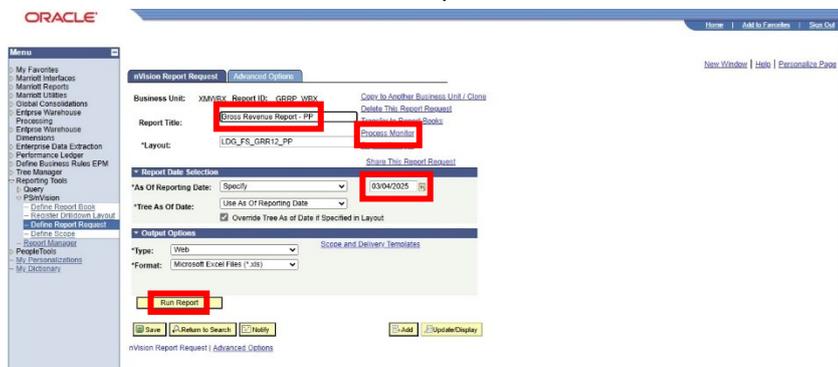
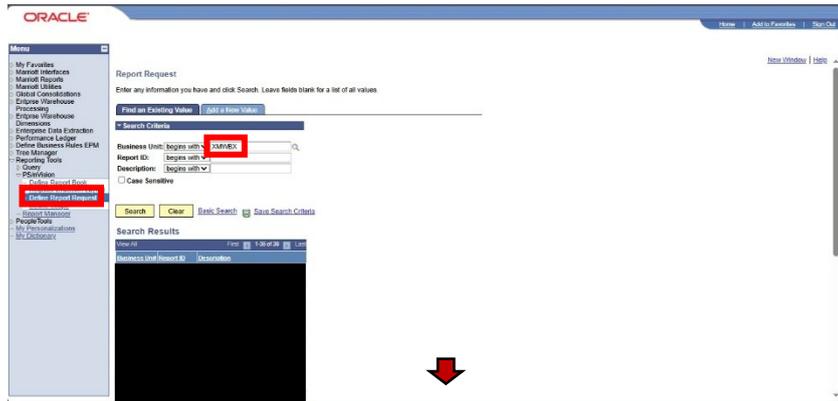
Dalam kegiatan operasional harian di bagian *Income Audit*, penyusunan laporan pendapatan dan jurnal menjadi bagian krusial yang mendukung akurasi pelaporan keuangan hotel secara menyeluruh. Salah satu tugas yang penulis lakukan selama masa magang adalah

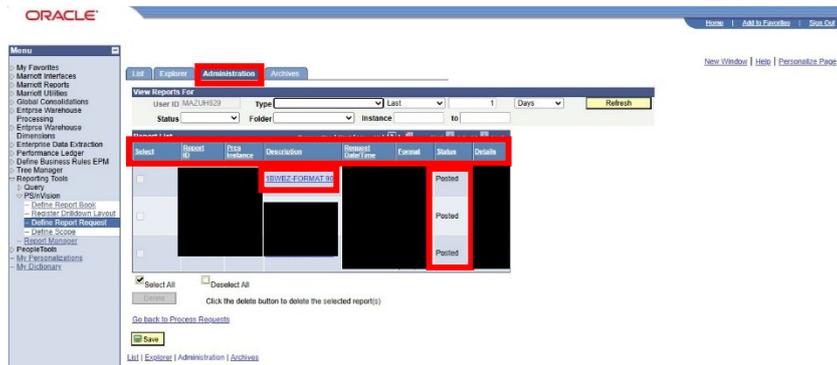
menyusun *Gross Revenue Report (GRR)*, *Daily Revenue Report (DRR)*, dan jurnal harian yang terdiri dari *FB Cover*, *Breakfast Allocation*, serta *Deferred Income*. Kegiatan ini tidak hanya membutuhkan ketelitian tinggi, tetapi juga pemahaman menyeluruh mengenai alur pendapatan hotel dan proses pencatatan akuntansi yang sesuai standar.

*Gross Revenue Report (GRR)* merupakan laporan yang mencakup seluruh pendapatan kotor hotel yang dikumpulkan dari berbagai departemen, seperti *Front Office (FO)* yang bertanggung jawab atas *revenue* dari kamar, serta *outlet-outlet F&B* seperti *Anigre*, *Lobby Lounge*, *Arterie*, dan *In Room Dining*. Dalam menyusun *GRR*, penulis melakukan rekapitulasi data dari sistem keuangan internal berdasarkan *revenue* harian yang diterima dari masing-masing outlet. Data ini kemudian diolah dan dikelompokkan sesuai dengan jenis pendapatan, baik itu *room revenue*, *food revenue*, *beverage revenue*, maupun *miscellaneous revenue* lainnya. Tujuan dari laporan ini adalah untuk memberikan gambaran menyeluruh terhadap pendapatan kotor hotel per hari. Berikut merupakan step untuk menarik *GRR* pada sistem ORACLE.









Gambar 3.33 Cara Menarik GRR Di Sistem

**1BWBZ - ST Grand Jakarta Gandari**  
Business Done 20-May-2025  
Tuesday

Day				Period to Date			
ACT	FCST	BUD	LY				
				<b>SALES</b>			
				Transient			
				Group			
				Guaranteed No Show			
				Other Revenues			
				Room Revenues			
				Restaurants			
				Lounges			
				Audio Visual			
				Banquets			
				Total Food & Beverage			
				Membership & Joining Fees			
				HIS Treatment			
				Other Spa Leisure			
				Total Spa			
				Telephone			
				Business Center			
				Dry Cleaning / Valet			
				Misc. Income			
				Total Other			
				Total Hotel Revenue			
				Variance B (W)			

Day				Period to Date			
ACT	FCST	BUD	LY	ACT	FCST	BUD	LY
				<b>STATISTICS</b>			
				ROOM NIGHTS			
				Total Occupancy %			
				Available Occupancy %			
				Total Rooms			
				Less Complimentary Rooms			
				Less Out of Order Rooms			
				Available Rooms			
				Rooms Sold			
				Occupied Rooms			
				Vacant Rooms			
				ROOMS SOLD			
				Transient			
				Group			
				Contract			
				AVERAGE RATE			
				Transient			
				Group			
				Net Average Rate			
				RCPAR			
				Total Guests			
				Arrivals			
				Departures			
				No Shows			
				Walk Ins			
				Early Check Outs			

Day				Period to Date			
ACT	FCST	BUD	LY	ACT	FCST	BUD	LY
				<b>F&amp;B SUMMARY</b>			
				Assigne			
				Cafe Grand			
				Lobby Lounges			
				Room Service			
				Mini Bar			
				Banquet			
				Total F&B Revenues			
				Total Covers			
				Calc Average Check			

Gambar 3.34 Tampilan GRR

Selain GRR, penulis juga menyusun *Daily Revenue Report* (DRR), yakni laporan yang merinci pendapatan hotel per hari dan membandingkan realisasi pendapatan terhadap target yang telah ditetapkan sebelumnya. DRR memberikan *insight* kepada manajemen mengenai performa pendapatan per hari dan menjadi dasar evaluasi terhadap pencapaian hotel secara keseluruhan. Data dalam DRR biasanya juga digunakan sebagai bahan untuk morning briefing manajemen keesokan harinya. Penyusunan DRR memerlukan validasi silang antara data pada sistem *Front Office, Point of Sales (POS)*, serta sistem keuangan internal. Apabila ditemukan selisih data, perlu dilakukan pengecekan ulang terhadap laporan masing-masing outlet untuk memastikan keakuratannya. Berikut contoh DRR *text* yang biasa diberikan pada pagi hari.

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City 20 May 2025 :

GOR	[REDACTED]
Occupancy :	[REDACTED]
ADR :	[REDACTED]
Room Rev :	[REDACTED]
FB Lounge&Rests Rev :	[REDACTED]
SPA Rev :	[REDACTED]
Banquet Rev :	[REDACTED]
Total F & B Rev :	[REDACTED]
Other Rev (MOD, ROI) :	[REDACTED]

Event:

Pertamina Gas Aqil (25 pax)

[REDACTED]

MTD:	[REDACTED]
MTD Occupancy :	[REDACTED]
ADR Overall :	[REDACTED]

Thank you

**Gambar 3.35 Contoh DRR**



awalnya dicatat sebagai *room revenue*, kemudian dialihkan (reklasifikasi) ke outlet tempat sarapan disajikan, seperti Anigre. Proses ini dilakukan agar pencatatan pendapatan lebih merepresentasikan aktivitas operasional yang sebenarnya. Berikut contoh *Excel Breakfast Allocation*.

SHERATON GRAND  
Jakarta Gandaria City Hotel  
Sheraton Grand Jakarta Gandaria City  
Breakfast Allocation

Journal No. \_\_\_\_\_  
Month \_\_\_\_\_  
Bookkeeping \_\_\_\_\_

Journal Purpose :  
This journal is use to allocate the upsell breakfast on the previous day.

Cost Center	COA	Description	Amount
0010 Rooms	361424	Misc Other Rm Rev	BF Allocation 20.05.25
0010 Rooms	554009	Facility Charge	BF Allocation 20.05.25
0211 Casual Restaurant	514011	Breakfast	BF Allocation 20.05.25
0211 Casual Restaurant	554009	Facility Charge	BF Allocation 20.05.25

BF Allocation 20.05.25  
BF Allocation 20.05.25  
BF Allocation 20.05.25

Prepared By: \_\_\_\_\_ Approved By: \_\_\_\_\_

**Gambar 3.37 Contoh Excel Breakfast Allocation**

Terakhir, penulis juga membuat jurnal untuk *Deferred Income*, yaitu jurnal penangguhan pengakuan pendapatan yang sudah diterima namun belum dapat diakui sebagai *revenue* pada hari itu karena jasa atau layanannya belum diberikan. Sebagai contoh, untuk tamu yang membayar kamar termasuk sarapan namun belum mengonsumsi sarapan pada hari tersebut, maka *revenue* sarapan tersebut tidak langsung diakui pada hari pembayaran. *Revenue* baru akan diakui keesokan harinya saat sarapan benar-benar diberikan. Dengan demikian, pencatatan ini bertujuan agar pengakuan *revenue* tetap sesuai dengan prinsip akuntansi akrual, yakni *revenue* diakui saat jasa benar-benar diberikan. Berikut contoh *Excel Deferred Income*.

Journal No.

Month  
Bookkeeping

Journal Purpose :  
This journal is used to allocate the cost of breakfast to the respective cost center.

Cost Center	CDA	Description	Amount
0211 Casual Restaurant	314011 Breakfast	Def Income BF 20.05.25	
0211 Casual Restaurant	354003 Facility Charge	Def Income BF 20.05.25	
0410 Administrative and General	211754 Hotel/Local Tax	Def Income BF 20.05.25	
0410 Administrative and General	212111 Def Income Payable	Def Income BF 20.05.25	
0211 Casual Restaurant	314011 Breakfast	Def Income BF 20.05.25	
0211 Casual Restaurant	354003 Facility Charge	Def Income BF 20.05.25	
0410 Administrative and General	211754 Hotel/Local Tax	Def Income BF 20.05.25	
0410 Administrative and General	212111 Def Income Payable	Def Income BF 20.05.25	



\*\*\*\*\*  
 Def Income BF 20.05.25  
 \*\*\*\*\*

Prepared By: \_\_\_\_\_

Approved By: \_\_\_\_\_

**Gambar 3.38 Contoh Excel *Deferred Income***

### 3.2.2.6 Membuat GCAR (*General Cashier and Account Receivable Report*)

Salah satu bagian penting dalam pengelolaan keuangan harian hotel adalah proses pencatatan dan pelaporan seluruh transaksi pembayaran yang dilakukan oleh tamu maupun pihak internal. Aktivitas ini terintegrasi dalam penyusunan laporan GCAR (*General Cashier and Account Receivable Report*), sebuah laporan yang berfungsi sebagai dokumentasi utama terhadap semua penerimaan kas dan piutang yang terjadi setiap harinya. Selama menjalani masa magang di bagian *Income Audit*, penulis berkesempatan terlibat langsung dalam proses penyusunan GCAR dan mendapatkan pemahaman mendalam mengenai alur pencatatan keuangan hotel dari sisi penerimaan dana.

GCAR pada dasarnya merupakan laporan yang mencatat semua transaksi pembayaran yang diterima oleh hotel, baik secara tunai (*cash*) maupun melalui *transfer bank* (*wire transfer*). Pembayaran tersebut berasal dari dua sumber utama, yaitu *Front Office* (FO) dan *outlet Food & Beverage* (F&B) seperti Anigre, Lobby Lounge, In Room Dining, dan Arterie. Dalam praktiknya, setiap transaksi yang dilakukan oleh tamu akan tercatat pada sistem *Front Office* dan salinan bukti transaksi atau tagihannya akan dikirimkan ke tim *Finance* untuk direkonsiliasi

serta dimasukkan ke dalam laporan GCAR. Berikut contoh *excel GCAR*.

Posting date	Cost Center	COA	Bank	Description	Date	Amount	Position	Remark
20-May-21	0410	Administrative and General	115433	BNI Receiving				
	0410	Administrative and General	113001	Cash Clearing				
	0410	Administrative and General	113001	Cash Clearing				
	0410	Administrative and General	113001	Cash Clearing				
	0410	Administrative and General	698003	Cashier Over Shortages				
	0410	Administrative and General	113001	Cash Clearing				
	0410	Administrative and General	115723	Mandiri				
	0410	Administrative and General	115723	Mandiri				
	0410	Administrative and General	115723	Mandiri				
	0410	Administrative and General	115723	Mandiri				
	0410	Administrative and General	115533	BCA				
	0410	Administrative and General	115533	BCA				
	0410	Administrative and General	115533	BCA				
	0410	Administrative and General	115533	BCA				
	0410	Administrative and General	115533	BCA				
	0410	Administrative and General	115533	BCA				
	0410	Administrative and General	115533	BCA				
	0410	Administrative and General	115533	BCA				
	0410	Administrative and General	115433	BNI Receiving				
	0410	Administrative and General	115433	BNI Receiving				

**Gambar 3.39 Contoh Excel GCAR**

Langkah pertama dalam menyusun laporan ini adalah melakukan input data transaksi ke dalam sistem akuntansi hotel. Penulis menggunakan dokumen transaksi yang telah dikumpulkan dari FO dan outlet F&B, baik dalam bentuk bukti pembayaran tunai maupun bukti transfer antarbank. Hotel sendiri bekerja sama dengan beberapa bank untuk menerima pembayaran, yaitu BCA, BRI, dan Mandiri. Dalam pengisian data, setiap transaksi harus dicatat secara detail termasuk tanggal transaksi, jumlah pembayaran, metode pembayaran yang digunakan (tunai atau *transfer*), serta outlet atau sumber asal pembayaran. Detail ini penting untuk menjaga keakuratan data, menghindari kesalahan penginputan, serta memudahkan pelacakan apabila terjadi ketidaksesuaian.

Setelah data dimasukkan, penulis melanjutkan proses dengan melakukan verifikasi dan pencocokan antara bukti pembayaran fisik dengan data pada sistem. Verifikasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa jumlah uang yang tercatat benar-benar diterima oleh hotel. Sebagai contoh, jika tamu melakukan pembayaran melalui *wire transfer* untuk pelunasan tagihan kamar atau pemesanan makanan di outlet, maka bukti transfer yang diterima (misalnya dari email bank atau hardcopy slip transfer) harus dicocokkan dengan jumlah transaksi

yang tercatat di sistem. Jika ditemukan perbedaan baik dalam nominal, tanggal, atau outlet tujuan, maka penulis akan melakukan pengecekan ulang dan segera berkoordinasi dengan pihak terkait.

Koordinasi antar departemen menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam proses ini. Penulis secara rutin berkoordinasi dengan tim *Front Office* apabila ada bukti pembayaran tamu yang tidak jelas sumbernya, tidak mencantumkan nomor kamar, atau tidak memiliki catatan transaksi yang sesuai. Hal serupa juga dilakukan dengan *outlet F&B* apabila ada *bill* pembayaran yang tidak dilengkapi dengan bukti *attachment* email yang diberikan. Klarifikasi juga dilakukan kepada tim *Finance* untuk memastikan bahwa setiap transaksi telah sesuai dengan standar pencatatan dan kebijakan keuangan internal hotel.

### **3.2.2.7 Filing (Master Bill Voucher - MBV Group, Banquet Event Order - BEO, Night Audit, Daily Executive Package, Balance Sheet Reconciliation)**

Penulis tidak hanya terlibat dalam pekerjaan harian yang bersifat rutin, tetapi juga mendapatkan tanggung jawab tambahan dalam bentuk pekerjaan administratif yang tidak dilakukan setiap hari, salah satunya adalah proses *filing* berbagai jenis dokumen penting yang berkaitan erat dengan aspek operasional dan keuangan hotel. Pekerjaan *filing* ini meskipun tampak sederhana, namun memiliki nilai strategis dalam mendukung kelancaran audit dan pelacakan data historis.

*Filing* merupakan proses pengarsipan atau penyimpanan dokumen-dokumen secara sistematis, agar memudahkan pencarian kembali apabila dibutuhkan di kemudian hari. Dalam konteks industri perhotelan, *filing* tidak sekadar menyimpan dokumen secara fisik, tetapi juga memastikan bahwa dokumen-dokumen tersebut disusun dan dikelompokkan sesuai kategori dan standar audit yang berlaku. Penulis diberi tanggung jawab untuk melakukan *filing* terhadap beberapa jenis

dokumen utama, yakni *Master Bill Voucher (MBV) Group, Banquet Event Order (BEO)*, laporan *Night Audit, Daily Executive Package*, serta dokumen *Balance Sheet Reconciliation*.

*Master Bill Voucher (MBV) Group* adalah dokumen yang memuat rincian pembayaran dari tamu-tamu yang menginap secara berkelompok, baik dalam rangka *corporate meeting, family gathering*, maupun *event* tertentu yang dikoordinasikan oleh tim *Sales & Marketing*. Dokumen MBV ini perlu di *filing* secara terpisah berdasarkan nama grup dan periode menginap, sehingga apabila terjadi permintaan audit atau pengecekan ulang di kemudian hari, dokumen dapat segera ditemukan tanpa kendala. Berikut contoh hasil *filing MBV*.



**Gambar 3.40 Hasil *Filing MBV***

Selanjutnya adalah *Banquet Event Order (BEO)*, yaitu dokumen yang berasal dari tim *Sales & Marketing* yang berfungsi sebagai acuan utama dalam pelaksanaan *event* di hotel, baik itu rapat perusahaan, pesta pernikahan, maupun jamuan makan malam formal. BEO memuat informasi detail mulai dari nama acara, jumlah peserta, tata letak ruangan, hingga permintaan teknis khusus seperti perlengkapan *audio*

*visual* atau setup meja. Penulis bertugas untuk memisahkan BEO berdasarkan tanggal pelaksanaan, serta memastikan bahwa setiap dokumen sudah ditandatangani oleh pihak terkait sebagai bentuk validasi. Berikut contoh hasil *filing* BEO.



**Gambar 3.41 Hasil *Filing* BEO**

*Filing* laporan *Night Audit* dan *Daily Executive Package* juga menjadi bagian dari tanggung jawab yang dijalankan. Laporan *Night Audit* merupakan hasil dari pengecekan harian yang dilakukan oleh tim *night auditor* yang bertugas pada malam hari. Dokumen ini sangat penting karena mencakup ringkasan pendapatan, transaksi kamar, serta rekonsiliasi kas harian dari seluruh *outlet* hotel. *Daily Executive Package* biasanya diberikan kepada jajaran direktur untuk ditandatangani secara basah setelah selesai mengerjakan diskon.

Keduanya harus di *filing* secara urut setiap 5 tanggal untuk memudahkan pelacakan transaksi historis. Berikut contoh hasil *filing* yang sudah dilakukan oleh penulis.



**Gambar 3.42 Hasil *Filing Night Audit dan Daily Executive Package***

Sementara itu, *Balance Sheet Reconciliation* adalah dokumen hasil pencocokan akun neraca antara saldo yang tercatat di sistem akuntansi dengan dokumen pendukung fisik yang tersedia. Proses ini dilakukan secara berkala oleh tim *Finance & Accounting* sebagai bagian dari kontrol internal dan persiapan audit. Penulis bertugas untuk menyusun dokumen ini berdasarkan akun-akun neraca tertentu, seperti kas, piutang, hutang, dan persediaan, serta memastikan kelengkapan dokumennya. Berikut contoh hasil *filing Balance Sheet Reconciliation*.



**Gambar 3.43 Hasil *Filing Balance Sheet Reconciliation***

### **3.2.2.8 Mencari bill atau voucher**

Terdapat pula tugas-tugas insidental yang memerlukan ketelitian dan kecepatan dalam merespons kebutuhan lintas divisi. Salah satu bentuk pekerjaan tersebut yang sempat penulis tangani selama masa magang adalah pencarian dokumen *bill* atau *voucher* berdasarkan permintaan dari tim terkait, seperti *Finance*, *Front Office* (FO), maupun outlet *Food & Beverage* (F&B). Aktivitas ini bukan sekadar mencari dokumen, melainkan bagian penting dari proses klarifikasi dan verifikasi laporan transaksi, terutama ketika terjadi selisih atau kekeliruan pencatatan.

Permintaan pencarian biasanya muncul saat ada kebutuhan internal untuk audit, pencocokan data keuangan, maupun pelengkap laporan mingguan dan bulanan. Dokumen yang dicari sangat beragam, mulai dari *bill* tamu, *voucher* diskon, *voucher* Blue Bird, hingga dokumen pendukung lainnya baik dalam bentuk cetakan maupun yang tersimpan di sistem digital. Dalam proses ini, penulis harus terlebih dahulu memahami data awal yang diberikan, seperti nama tamu, nomor kamar, tanggal transaksi, outlet tempat transaksi dilakukan, hingga jumlah pembayaran, untuk kemudian menelusuri dokumen yang sesuai.

Penelusuran dilakukan dengan memeriksa arsip transaksi yang sudah di *filing* sebelumnya berdasarkan tanggal atau mencocokkan data dengan database sistem apabila diperlukan salinan *digital*. Jika dokumen yang dicari tidak langsung ditemukan, penulis akan

berkoordinasi dengan divisi terkait, seperti *staff* FO atau *outlet* tempat transaksi dilakukan, guna mendapatkan data yang lebih lengkap dan mempercepat pencarian dokumen.

Dalam praktiknya, pencarian tidak bisa dilakukan sembarangan karena setiap dokumen memiliki fungsi penting sebagai bukti sah transaksi. Kesalahan dalam mengidentifikasi atau mencetak ulang dokumen akan berdampak pada akurasi laporan dan menimbulkan pertanyaan saat audit. Oleh karena itu, ketelitian dan kehati-hatian dalam membaca data menjadi bekal utama selama mengerjakan tugas ini.

### **3.3 Kendala yang Ditemukan**

Selama menjalani masa magang di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, penulis juga menemui beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas yang diberikan. Berikut adalah penjelasan terkait setiap kendala dalam menjalankan *job description* di Sheraton Grand Jakarta.

#### **3.3.1 Kendala Dalam Melakukan Pengambilan Dokumen (*bill*), *Night Audit*, *Direct Billing*, Dan *Banquet* Dari *Front Office* (FO) dan *Food & Beverage* (F&B)**

Dalam melakukan pengambilan dokumen transaksi seperti *bill*, *night audit*, *direct billing*, dan *banquet* dari *Front Office* maupun *outlet Food & Beverage*, penulis mengalami kendala yang cukup sering terjadi. Salah satu kendala utama adalah dokumen *night audit* yang belum tersedia pada saat pengambilan pagi hari karena masih menunggu tanda tangan dari *Asisten Front Office Manager*. Hal ini mengharuskan penulis untuk kembali lagi ke *Front Office* pada siang hari guna mengambil dokumen tersebut. Meskipun dokumen dari *outlet* F&B lainnya umumnya sudah siap, keterlambatan pada *night audit* ini sempat menghambat alur kerja karena pengecekan tidak bisa dilakukan secara langsung di pagi hari seperti biasanya.

### 3.3.2 Kendala Dalam Melakukan Proses *Split Bill* Untuk FO Dan F&B

Dalam proses melakukan *split bill* untuk *Front Office* dan *Food & Beverage*, penulis menghadapi beberapa kendala yang cukup mengganggu kelancaran pekerjaan. Salah satunya adalah *slip settlement bank* yang seringkali belum lengkap atau tidak disertakan secara utuh, sehingga memerlukan penelusuran lebih lanjut ke *outlet* terkait. Selain itu, penulis juga mengalami kendala fisik berupa terluka dan berdarah pada tangan saat membuka staples yang tajam pada dokumen *bill*, yang mengganggu kenyamanan dan efektivitas kerja. Tidak jarang pula *attachment* bukti pembayaran melalui *wire transfer* tidak tersedia, sehingga penulis harus meminta dokumen tersebut secara manual ke outlet untuk melengkapi proses rekonsiliasi.

### 3.3.3 Kendala Dalam Merekap Diskon Dari Hasil *Split Bill* Yang Telah Dilakukan

Selama melakukan rekap diskon dari hasil *split bill*, penulis menghadapi beberapa hambatan yang cukup sering terjadi dan mempengaruhi kelancaran proses kerja. Beberapa *bill* terkadang belum lengkap tanda tangannya, seperti pada *city ledger*, *complimentary*, maupun *sales entertainment/cocktail*, sehingga memerlukan pengecekan ulang. Selain itu, ada pula *bill* yang belum tersedia sehingga harus dilakukan *follow up* kembali kepada *outlet* terkait. Penulis juga mengalami kendala ketika *void form* tidak disertakan, hanya billnya saja yang ada, sehingga proses verifikasi menjadi kurang optimal. Tidak kalah penting, *open check* yang seharusnya dicetak oleh staff setiap dua jam sekali seringkali terlambat atau bahkan tidak diprint sama sekali, yang mengakibatkan data tidak langsung tersedia untuk proses rekap diskon.

### **3.3.4 Kendala Dalam Menginput Blue Bird *Transaction/Summary Report* dan Blue Bird *Charge Voucher***

Dalam proses menginput transaksi Blue Bird *berdasarkan summary report* dan *charge voucher* yang diterima dari *Front Office*, penulis mengalami beberapa kendala yang menghambat kelancaran pekerjaan. Salah satu kendala utama adalah ketika *charge voucher* tidak tersedia atau belum lengkap, sehingga penulis harus melakukan *follow up* ulang ke pihak terkait untuk melengkapinya. Selain itu, file CSHDET04 yang menjadi acuan utama dalam proses input kadang mengalami ketidaksesuaian dengan data *voucher*, sehingga memerlukan pengecekan ekstra agar data yang diinput tetap akurat dan sesuai dengan laporan yang sebenarnya.

### **3.3.5 Kendala Dalam Membuat *Gross Revenue Report (GRR)*, *Daily Revenue Report (DRR)*, dan Jurnal (*FB Cover*, *BF Allocation*, dan *Deffered Income*)**

Dalam menyusun *Gross Revenue Report (GRR)*, *Daily Revenue Report (DRR)*, serta jurnal seperti *FB Cover*, *Breakfast Allocation*, dan *Deferred Income*, penulis menghadapi tantangan tersendiri yang cukup krusial. Proses ini menuntut ketelitian tinggi karena melibatkan banyak angka dan langkah-langkah yang harus dilakukan secara runtut tanpa ada yang terlewat. Di sisi lain, pekerjaan ini juga dikejar oleh tenggat waktu yang ketat, mengingat laporan harus selesai sebelum *Director of Finance* melakukan morning brief dengan *General Manager* pukul 10.00, sementara penulis juga mengikuti *morning briefing* pukul 09.00. Hal ini membuat penulis harus bekerja cepat namun tetap teliti dalam waktu yang sangat terbatas.

### **3.3.6 Kendala Dalam Membuat GCAR (*General Cashier and Account Receivable Report*)**

Dalam proses pembuatan *General Cashier and Account Receivable Report* (GCAR), penulis menemui beberapa kendala yang cukup menghambat kelancaran penyusunan laporan. Salah satu kendala yang sering terjadi adalah tidak lengkapnya *attachment wire transfer* dari outlet terkait, sehingga penulis harus menghubungi outlet kembali dan menunggu hingga dokumen tersebut diberikan, yang kadang memerlukan waktu cukup lama. Selain itu, penulis juga harus menunggu data dari bagian *Account Receivable* (AR) dan *Cost Controller* untuk memperoleh posting transaksi pembayaran hari sebelumnya, baik yang menggunakan kartu kredit maupun tunai. Proses menunggu ini kerap memakan waktu, sementara laporan GCAR harus segera diselesaikan sesuai tenggat yang telah ditentukan.

### **3.3.7 Kendala Dalam Filing (*Master Bill Voucher-MBV Group, Banquet Event Order-BEO, Night Audit, Daily Executive Package, Balance Sheet Reconciliation*)**

Selama melakukan proses filing dokumen seperti *Master Bill Voucher* (MBV) *Group, Banquet Event Order* (BEO), *Night Audit, Daily Executive Package*, dan *Balance Sheet Reconciliation*, penulis menghadapi sejumlah kendala teknis. Proses ini memakan waktu cukup lama karena seluruh dokumen harus diikat rapi menggunakan tali rafia dan diberi label berdasarkan nama dokumen dan juga rentang lima tanggal, sehingga memerlukan ketelitian dan kesabaran ekstra. Selain itu, saat membuka staples pada dokumen-dokumen tersebut, tangan penulis sempat beberapa kali terluka dan berdarah akibat ujung staples yang tajam, yang tentunya mengganggu kenyamanan dan kelancaran pekerjaan.

### **3.3.8 Kendala Dalam Mencari *Bill* atau *Voucher***

Selama menjalankan tugas pencarian bill atau voucher, penulis mengalami kendala berupa lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menemukan dokumen yang dimaksud. Meskipun setiap dokumen telah diberi label nama untuk memudahkan pencarian, namun karena jumlahnya yang sangat banyak dan seringkali sudah tertumpuk dengan dokumen lain, proses pencarian tetap memakan waktu cukup lama. Hal ini menjadi tantangan tersendiri terutama saat dokumen yang dicari dibutuhkan dalam waktu cepat.

### **3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan**

Dalam setiap hambatan yang muncul selama pelaksanaan kegiatan magang, tentu diperlukan solusi yang tepat agar permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis juga berupaya untuk menemukan langkah-langkah penyelesaian dari berbagai kendala yang dihadapi selama menjalani aktivitas kerja magang. Berikut merupakan solusi atas kendala-kendala yang penulis temui selama masa magang berlangsung. Bagian ini berisi solusi atas kendala yang ditemukan selama proses kerja magang

#### **3.4.1 Solusi Atas Kendala Dalam Melakukan Pengambilan Dokumen (*bill*), *Night Audit*, *Direct Billing*, Dan *Banquet* Dari *Front Office* (FO) dan *Food & Beverage* (F&B)**

Untuk mengatasi kendala tersebut, penulis mulai membiasakan diri untuk melakukan pengecekan awal melalui komunikasi langsung dengan staff *Front Office* sebelum pengambilan dokumen dilakukan. Dengan mengonfirmasi terlebih dahulu status dokumen *night audit* setiap pagi, penulis dapat mengetahui apakah dokumen sudah ditandatangani atau belum. Jika belum siap, penulis akan menyesuaikan jadwal pengambilan ulang di siang hari agar tidak mengganggu alur kerja lainnya. Selain itu, penulis juga mencatat *outlet* mana saja yang dokumennya sudah lengkap,

sehingga proses pengecekan dan rekap bisa tetap berjalan sambil menunggu kelengkapan dokumen dari *Front Office*.

### **3.4.2 Solusi Atas Kendala Dalam Melakukan Proses *Split Bill* Untuk FO Dan F&B**

Dalam menghadapi kendala tersebut, penulis mengambil langkah untuk lebih teliti memeriksa kelengkapan dokumen sebelum memulai proses *split bill*. Penulis juga mulai menggunakan penjepit kertas sebagai pengganti staples untuk menghindari cedera saat membuka dokumen. Selain itu, penulis rutin berkoordinasi dengan outlet terkait agar dokumen yang belum lengkap segera dilengkapi, sehingga proses *split bill* bisa berjalan lebih efektif dan aman.

### **3.4.3 Solusi Atas Kendala Dalam Merekap Diskon Dari Hasil *Split Bill* Yang Telah Dilakukan**

Sebagai langkah untuk mengatasi kendala tersebut, penulis meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan *outlet* agar seluruh dokumen pendukung seperti *bill* dan *void form* dapat dipenuhi dengan lengkap dan tepat waktu. Penulis juga secara aktif mengingatkan staff mengenai pentingnya pencetakan *open check* secara rutin sesuai jadwal agar data tersedia tanpa penundaan. Selain itu, penulis menerapkan pengecekan dokumen secara teliti sebelum proses rekap agar pekerjaan dapat berjalan lebih efisien dan akurat.

### **3.4.4 Solusi Atas Kendala Dalam Menginput Blue Bird Transaction/Summary Report dan Blue Bird Charge Voucher**

Untuk menanggulangi kendala tersebut, penulis mulai membiasakan diri untuk terlebih dahulu mencocokkan data pada CSHDET04 dengan *charge voucher* yang tersedia sebelum melakukan input. Jika ditemukan

kekurangan, penulis segera melakukan *follow up* kepada pihak *Front Office* agar dokumen pelengkap bisa segera diberikan. Selain itu, penulis juga mencatat transaksi yang belum lengkap secara terpisah agar mudah dilacak dan tidak tertinggal dalam proses input berikutnya. Langkah ini membantu memastikan bahwa seluruh data Blue Bird yang diinput tetap akurat dan lengkap sesuai dengan acuan.

#### **3.4.5 Solusi Atas Kendala Dalam Membuat *Gross Revenue Report (GRR)*, *Daily Revenue Report (DRR)*, dan Jurnal (*FB Cover*, *BF Allocation*, dan *Deffered Income*)**

Salah satu upaya yang dilakukan penulis untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan datang lebih pagi sebelum jam kerja dimulai, sehingga memiliki waktu lebih untuk menyelesaikan laporan tanpa tergesa-gesa. Selain itu, penulis juga membuat ringkasan langkah-langkah kerja secara detail dan terstruktur sebagai panduan, sehingga saat pagi hari tiba, penulis dapat langsung mengikuti alurnya dengan cepat dan efisien. Cara ini membantu penulis tetap fokus dan teliti dalam menyusun laporan meskipun berada dalam tekanan waktu yang cukup ketat.

#### **3.4.6 Solusi Atas Kendala Dalam Membuat GCAR (*General Cashier and Account Receivable Report*)**

Sebagai bentuk penyesuaian terhadap hambatan yang kerap muncul, penulis mulai membiasakan diri untuk langsung mengecek kelengkapan dokumen sejak awal, terutama *attachment wire transfer*, agar jika ada yang kurang bisa segera ditindaklanjuti tanpa menunggu terlalu lama. Selain itu, penulis juga aktif berkoordinasi dengan AR dan *Cost Controller* sesaat setelah tiba di kantor untuk memastikan data postingan hari sebelumnya dapat diterima lebih awal. Dengan langkah tersebut, proses pembuatan GCAR bisa dilakukan lebih cepat tanpa mengganggu alur kerja yang lain.

### **3.4.7 Solusi Atas Kendala Dalam *Filing* (*Master Bill Voucher-MBV Group, Banquet Event Order-BEO, Night Audit, Daily Executive Package, Balance Sheet Reconciliation*)**

Dalam menghadapi kendala saat melakukan proses *filing*, penulis mulai mencari cara agar pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan aman. Salah satu langkah yang dilakukan adalah dengan membagi waktu pengerjaan secara bertahap agar tidak menumpuk di satu waktu. Penulis juga menggunakan alat bantu seperti pembuka staples (*staples remover*) untuk menghindari risiko luka saat membuka dokumen yang dijepit, serta menyiapkan tali rafia dan label sejak awal agar proses pengikatan dan penamaan dokumen dapat berjalan lebih efisien dan teratur.

### **3.4.8 Solusi Atas Kendala Dalam Mencari *Bill* atau *Voucher***

Untuk menyederhanakan proses pencarian dokumen yang kerap memakan waktu, penulis mulai menerapkan sistem pengarsipan yang lebih sistematis. Dokumen-dokumen dipisahkan berdasarkan kategori dan tanggal ke dalam map berbeda agar lebih mudah ditelusuri saat dibutuhkan. Selain itu, penulis juga memastikan setiap kali selesai menggunakan dokumen, langsung dikembalikan ke posisi semula agar tidak bercampur dengan dokumen lain. Dengan kebiasaan ini, pencarian *bill* atau *voucher* menjadi lebih cepat dan terorganisir.