

**OPTIMALISASI INCOME AUDIT DAN ACCOUNT RECEIVABLE
UNTUK MENGOPTIMALKAN REVENUE DI HOTEL TENTREM
JAKARTA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Chelsya Claudia Umami

00000068435

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**OPTIMALISASI INCOME AUDIT DAN ACCOUNT RECEIVABLE
UNTUK MENGOPTIMALKAN REVENUE DI HOTEL TENTREM**

JAKARTA



LAPORAN MBKM

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)**

Chelsya Claudia Umami

00000068435

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Chelsya Claudia Umami

Nomor Induk Mahasiswa : 00000068435

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

**OPTIMALISASI INCOME AUDIT DAN ACCOUNT RECEIVABLE
UNTUK MENGOPTIMALKAN REVENUE DI HOTEL TENTREM
JAKARTA**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan **TIDAK LULUS** untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 5 Juni 2025



(Chelsya Claudia Umami)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

OPTIMALISASI INCOME AUDIT DAN ACCOUNT RECEIVABLE UNTUK MENGOPTIMALKAN REVENUE DI HOTEL TENTREM JAKARTA

Oleh

Nama : Chelsya Claudia Umami
NIM : 00000068435
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk disajikan pada
Sidang Ujian Magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 5 Juni 2025

Pembimbing



Nosica Rizkalla. S.E., M.Sc.
NIDN : 0320089001

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih. S.E., M.S.M., C.B.O
NIDN : 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

OPTIMALISASI INCOME AUDIT DAN ACCOUNT RECEIVABLE UNTUK MENGOPTIMALKAN REVENUE DI HOTEL TENTREM

JAKARTA

Oleh

Nama : Chelsya Claudia Umami

NIM : 00000068435

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Kamis, 5 Juni 2025

Pukul 13.00 s/d 14.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Nosica Rizkalla. S.E., M.Sc.

NIDN : 0320089001

Ketua Program Studi Manajemen

Penguji



Dr. Ir. Yosef Budi Susanto.M.M.

NIDN 0301056103

Purnamaningsih. S.E., M.S.M., C.B.O

NIDN : 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Chelsya Claudia Umami

NIM : 00000068435

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

OPTIMALISASI INCOME AUDIT DAN ACCOUNT RECEIVABLE UNTUK MENGOPTIMALKAN REVENUE DI HOTEL TENTREM JAKARTA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang , 5 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Chelsya Claudia Umami)

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikan penulisan Laporan MBKM dengan judul :

Optimalisasi Income Audit dan Account Receivable untuk Mengoptimalkan Revenue di Hotel Tentrem Jakarta

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara. Penyusunan laporan ini tentunya tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak selama masa perkuliahan hingga pelaksanaan kegiatan magang. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih dan apresiasi sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan banyak arahan, dukungan, dan masukan yang sangat berarti selama proses magang dan penyusunan laporan ini.
5. Dr. Ir. Yosef Budi Susanto, M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat berarti pada laporan ini.
6. Bapak Lukman Hakim, selaku Supervisor Income Audit yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu selama penulis menjalani program magang.
7. Ibu Winda Pratiwi, selaku Supervisor Account Receivable atas bantuan dan arahnya selama proses pelaksanaan kerja praktek.

8. Ibu Hanny, selaku Head of Finance Hotel Tentrem Jakarta, yang telah memberikan kesempatan dan kepercayaan kepada penulis untuk bergabung serta belajar secara langsung dalam lingkungan kerja profesional.
9. Tim Human Resources Hotel Tentrem Jakarta, atas keramahannya dalam mendampingi proses administrasi dan rekrutmen magang.
10. Hotel Tentrem Jakarta, atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk berkontribusi dan belajar di lingkungan kerja yang luar biasa.
11. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan penuh baik secara moral maupun materi, serta doa yang tiada henti.
12. Teman-teman dan rekan kerja, baik dari kampus maupun di tempat magang, yang selalu memberikan semangat dan bantuan selama proses magang berlangsung.

Akhir kata, saya berharap laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan serta bagi mahasiswa lain yang akan melaksanakan kegiatan serupa di masa mendatang.

Tangerang, 5 Juni 2025



Chelsya Claudia Umami

OPTIMALISASI INCOME AUDIT DAN ACCOUNT RECEIVABLE UNTUK MENGOPTIMALKAN REVENUE DI HOTEL TENTREM

JAKARTA

Chelsya Claudia Umami

ABSTRAK

Program magang di Hotel Tentrem Jakarta pada departemen *finance* memberikan pengalaman praktis yang berharga dalam pengembangan *hard skill* dan *soft skill* penulis. Fokus utama penulis adalah pada bagian *Income Audit* dan *Account Receivable*. Di *Income Audit*, penulis bertugas memisahkan dan memeriksa *bill* berdasarkan warna dan jenis transaksi, memvalidasi diskon, serta menginput data *entertainment*, *complimentary*, *laundry package*, *voucher membership*, dan *house use*. Di *Account Receivable*, tugas meliputi pencocokan transaksi bank dan *bill*, pengelompokan transaksi kartu kredit, pencocokan rekening koran, *posting* pembayaran, dan penyusunan dokumen serta rekap *invoice*. Selama magang, penulis menghadapi berbagai tantangan, seperti munculnya pajak pada *bill non-revenue*, ketidaksesuaian diskon, transaksi ganda, kesalahan *posting*, hingga data mutasi bank yang tidak seimbang. Untuk mengatasi masalah tersebut, diterapkan pelatihan *SOP* secara rutin, sistem *approval digital* untuk *bill entertainment*, serta perbaikan sistem pencatatan transaksi. Pengalaman ini memperkuat pemahaman penulis tentang akuntansi perhotelan, meningkatkan keterampilan dalam menggunakan *Opera* dan *Excel*, serta menumbuhkan kemampuan adaptasi dan komunikasi dalam lingkungan kerja profesional.

Kata Kunci: Magang *finance* perhotelan, *Income Audit* dan *Account Receivable*, pengembangan *Soft* dan *Hard Skill*.



OPTIMIZATION OF INCOME AUDIT AND ACCOUNT RECEIVABLE TO OPTIMIZE REVENUE AT TENTREM HOTEL JAKARTA

Chelsya Claudia Umami

ABSTRACT

The internship program at Tentrem Hotel Jakarta in the finance department provides valuable practical experience in developing the author's hard skills and soft skills. The main focus of the author is on the Income Audit and Account Receivable sections. In Income Audit, the writer is responsible for separating and checking bills based on color and transaction type, validating discounts, and inputting entertainment, complimentary, laundry package, membership voucher, and house use data. In Account Receivable, duties included matching bank transactions and bills, grouping credit card transactions, matching bank statements, posting payments, and preparing documents and recapping invoices. During the internship, the author faced various challenges, such as the appearance of taxes on non-revenue bills, discount discrepancies, double transactions, posting errors, and unbalanced bank mutation data. To overcome these issues, regular SOP training, a digital approval system for entertainment bills, and an improved transaction recording system were implemented. This experience has strengthened the author's understanding of hospitality accounting, improved skills in using Opera and Excel, and fostered adaptability and communication in a professional work environment.

Keywords: *Hospitality finance internship, Income Audit and Account Receivable, Soft and Hard Skill development.*

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2.1 Maksud Kerja Magang.....	6
1.2.2 Tujuan Kerja Magang.....	7
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	8
1.3.1 Waktu Kerja Magang.....	8
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	8
1.3.2.1 Tahapan Awal.....	8
1.3.2.2 Tahap Melamar Magang.....	9
1.3.2.3 Tahapan Rekrutmen.....	9
1.3.2.4 Tahapan Penerimaan Magang.....	9
1.3.2.5 Tahapan Pelaksanaan Program Magang.....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
1.4.1 Kata pengantar.....	10
1.4.2 Abstrak.....	11
1.4.3 Bab I Pendahuluan.....	11

1.4.4 Bab II Sejarah Singkat.....	11
1.4.5 Bab III Pelaksanaan Kerja Magang.....	12
1.4.6 Bab IV Simpulan dan Saran.....	12
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	13
2.1 Sejarah Hotel Tentrem.....	13
2.1.1 Visi Perusahaan.....	25
2.1.2 Misi Perusahaan.....	25
2.1.3 Core Value Perusahaan.....	25
2.1.3.1 Trustworthy (Dapat dipercaya).....	25
2.1.3.2 Exceed Expectation (Melampaui Pengharapan).....	25
2.1.3.3 Nurture our People (Memperhatikan Karyawan Kami).....	26
2.1.3.4 Teamwork (Bekerja dalam Tim).....	26
2.1.3.5 Respect Each Other (Saling Menghormati).....	26
2.1.3.6 Entrepreneurial Spirit (Semangat Kewirausahaan).....	26
2.1.3.7 Mindfulness (Sadar dalam Bertindak).....	26
2.1.4 Informasi Perusahaan.....	27
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	28
2.2.1 Divisi Food and Beverage.....	29
2.2.2 Divisi Chef.....	30
2.2.3 Divisi Sales and Marketing.....	32
2.2.4 Divisi Room.....	34
2.2.5 Divisi Engineer.....	35
2.2.6 Divisi Finance.....	37
2.2.7 Divisi Human Resources.....	39
2.2.8 Secretary.....	40
2.3 Kajian Teori.....	41
2.3.1 Income Audit.....	41

2.3.2 Account Receivable.....	41
2.3.3 Revenue.....	41
2.3.4 Hotel.....	41
2.4 Validasi Business Model Canvas.....	42
2.4.1 Key Partners.....	42
2.4.2 Key Activities.....	43
2.4.3 Key Resources.....	43
2.4.4 Value Proposition.....	44
2.4.5 Customer Relationship.....	44
2.4.6 Channel.....	45
2.4.7 Customer Segments.....	45
2.4.8 Cost Structure.....	46
2.4.9 Revenue Stream.....	46
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	48
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	48
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	50
3.2.1 Tugas dan Uraian Kerja di Income Audit.....	50
3.2.1.1 Memisahkan Bill & Memeriksa Report.....	55
3.2.1.2 Memisahkan dan Memeriksa Report Discount.....	56
3.2.1.3 Memeriksa dan Memisahkan Bill Entertainment, Complimentary, & Officer check.....	57
3.2.1.4 Menginput Bill Entertainment dan Complimentary.....	58
3.2.1.5 Menginput Discount.....	60
3.2.1.6 Menginput Complimentary dan House use Front office (FO).....	60
3.2.1.7 Menginput Voucher Membership.....	60
3.2.1.8 Memeriksa Jurnal.....	61
3.2.1.9 Memeriksa Data Laundry Package.....	62

3.2.2 Tugas dan Uraian Kerja di Account receivable.....	63
3.2.2.1 Compile Bill Outlet & Front office.....	67
3.2.2.2 Mencocokan Bill Outlet Dengan Excel.....	68
3.2.2.3 Melakukan Credit card Transfer.....	69
3.2.2.4 Mencocokan Rekening Koran Bank dengan Excel Mutasi Bank.....	70
3.2.2.5 Posting Payment & Posting Credit card Commision.....	71
3.2.2.6 Menyusun Hard copy Sistem dan Rekening Koran.....	72
3.2.2.7 Rekap Data Invoice.....	72
3.2.3 Tugas Tambahan.....	72
3.2.3.1 Filling Dokumen.....	75
3.2.3.2 Supervised Cashier When Taking Remittance Cash Collection.....	76
3.2.3.3 Posting Invoice Untuk Pihak External.....	76
3.2.3.4 Attach Document Receiving Record.....	77
3.2.3.5 Input Data Deposit Tamu.....	78
3.3 Kendala yang Ditemukan.....	79
3.3.1 Kendala yang ditemukan oleh penulis dari bagian Income audit :.....	79
3.3.1.1 Kendala pada Bill Non Revenue :.....	79
3.3.1.2 Kendala pada Bill Entertainment :.....	79
3.3.1.3 Kendala pada Jurnal (Journal Transaction Report) :.....	80
3.3.1.4 Kendala pada Diskon dan Membership:.....	80
3.3.2 Kendala yang ditemukan oleh penulis dari bagian Account receivable :.....	80
3.3.2.1 Kendala Pada Bill Tidak Terdaftar di Opera.....	80
3.3.2.2 Kendala pada Kesalahan Posting oleh Kasir.....	81
3.3.2.3 Kendala Angka Belakang Kartu (Dummy).....	81
3.3.2.4 Kendala dalam Sistem Opera dan Excel Mutasi Bank Tidak Balance.....	81
3.3.2.5 Perbedaan Total Amount pada Sales draft dan Bill.....	81

3.3.2.7 Uang Tidak Masuk ke Rekening Bank.....	82
3.3.4.8 Double Pembayaran atau Kurang Pembayaran.....	82
3.3.4.9 Bad Debt Expense.....	82
3.4 Solusi.....	83
3.4.1 Solusi yang ditemukan oleh penulis pada Income audit :.....	83
3.4.1.1 Training SOP dan sistem.....	83
3.4.1.2 Penerapan Sistem Approval Digital untuk Bill Entertainment.....	83
3.4.1.3 Peningkatan sistem.....	83
3.4.2 Solusi yang ditemukan oleh penulis pada Account receivable :.....	84
3.4.2.1 Melakukan Komunikasi Aktif antar Departemen.....	84
3.4.2.2 Training Staff Mengenai Sistem Opera, Symphony, dan EDC Bank.....	84
3.4.2.3 Perbaikan dan Integrasi Sistem POS dengan Opera atau Symphony.....	84
3.4.2.5 Peningkatan Ketelitian dan Tanggung Jawab Kasir FO dan F&B.....	85
3.4.2.6 Sistem Penagihan Invoice untuk mengurangi adanya bad debt expense.	85
3.5 Hasil yang diperoleh penulis.....	85
3.6 Etika Bisnis pada Hotel Tentrem Jakarta.....	88
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	88
4.1 Simpulan.....	88
4.2 Saran.....	89
4.2.1 Saran untuk Universitas.....	89
4.2.2 Saran untuk Mahasiswa.....	90
4.2.3 Saran untuk Pihak Perusahaan (Hotel Tentrem Jakarta).....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.12 Tipe Kamar di Hotel Tentrem Jakarta.....	23
Tabel 3.2.1.1 Tabel Uraian Kerja Saat Magang di Income Audit.....	54
Tabel 3.2.2.1 Tabel Uraian Kerja Saat Magang di Account Receivable.....	66
Tabel 3.2.4.1 Tugas Tambahan.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1 Jumlah Hotel yang Berada di Indonesia.....	3
Gambar 2.1.1 Logo Hotel Tentrem Jakarta.....	13
Gambar 2.1.2 Sejarah Singkat Hotel Tentrem Jakarta.....	14
Gambar 2.1.3 Interior Perusahaan.....	15
Gambar 2.1.4 Ukiran depan Ballroom Hotel.....	16
Gambar 2.1.5 Restoran di Hotel Tentrem Jakarta.....	17
Gambar 2.1.7 Makanan yang disediakan Restoran Kayu Manis.....	17
Gambar 2.1.8 Restaurant Canella.....	18
Gambar 2.1.9 Lin.....	19
Gambar 2.1.10 Populico.....	20
Gambar 2.1.11 Lounge di Hotel Tentrem Jakarta.....	21
Gambar 2.1.13 Fasilitas Hotel.....	24
Gambar 2.2.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	28
Gambar 2.2.2 Struktur Divisi Food & Beverage.....	29
Gambar 2.2.3 Struktur Divisi Chef.....	30
Gambar 2.2.4 Struktur Divisi Sales and Marketing.....	32
Gambar 2.2.5 Struktur Divisi Room.....	34
Gambar 2.2.6 Struktur Divisi Engineer.....	36
Gambar 2.2.7 Struktur Divisi Finance.....	37
Gambar 2.2.8 Struktur Divisi Human Resources.....	39
Gambar 2.2.9 Struktur Secretary.....	40
Gambar 2.4.1 Business Model Canvas Hotel Tentrem Jakarta.....	42
Gambar 3.1.1. Struktur kerja selama magang.....	48
Gambar 3.2.1.1 Memisahkan bill dan check report.....	55

Gambar 3.2.2.1 Bill discount Voucher.....	56
Gambar 3.2.3.1 Report Bill Non- Revenue (Entertainment, Complimentary, & Officer check).....	57
Gambar 3.2.4.1 Data Bill Entertainment yang Belum Memiliki Form.....	58
Gambar 3.2.4.2 Penagihan Entertainment Form dengan divisi lain.....	59
Gambar 3.2.1.8 Jurnal.....	61
Gambar 3.2.1.9 Data Laundry Package.....	62
Gambar 3.2.2.1.1 Memisahkan Bill, Sales draft, dan Audit report.....	67
Gambar 3.2.2.2.1 Data dari Excel Bank.....	68
Gambar 3.2.2.3.1 Sistem Opera untuk Credit card Transfer.....	69
Gambar 3.2.2.4.1 Rekening Koran.....	70
Gambar 3.2.2.5.1 Posting Payment dan Credit card Commision.....	71
Gambar 3.2.3.1.1 Filling Dokumen.....	75
Gambar 3.2.3.5 Data Deposit Tamu Menggunakan Sistem Opera.....	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar MBKM - MBKM 01.....	95
Lampiran 1.1 Surat Pengantar MBKM - MBKM 01.....	95
Lampiran 2. Kartu MBKM - MBKM 02.....	96
Lampiran 2.1 MBKM Internship Track 1 - MBKM 02.....	96
Lampiran 3. Daily Task MBKM - MBKM 03.....	97
Lampiran 3.1 Daily Task - MBKM 03.....	166
Lampiran 4. Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04.....	167
Lampiran 4.1 Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04.....	167
Lampiran 5. Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	168
Lampiran 5.1 LOA Hotel Tentrem Jakarta.....	173
Lampiran 6. Pengecekan Hasil Turnitin.....	174
Lampiran 6.1 Hasil Turnitin.....	179
Lampiran 7. Semua Hasil Karya Tugas yang Dilakukan Selama MBKM.....	180
Lampiran 7.1 Dokumentasi Pertemuan Bersama General Manager.....	180
Lampiran 7.2 Dokumentasi Training Opera & Occupancy bersama tim trainee finance dan Supervisor Income Audit.....	180
Lampiran 7.3 Dokumentasi Trainee Gathering, 2025.....	181
Lampiran 7.3 Dokumentasi Divisi Finance & Trainee.....	181
Lampiran 8. Counselling Meeting.....	182
Lampiran 8.1 Counselling Meeting 8/8.....	186