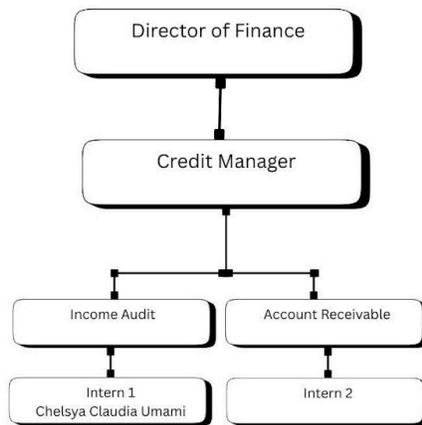


BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi



Gambar 3.1.1. Struktur kerja selama magang

Sumber : Data Diolah; Penulis 2025

Dalam kegiatan magang di Hotel Tentrem Jakarta, penulis magang dalam 6 bulan dan ditempatkan di divisi *finance*. Pelaksanaan magang ini dimulai dari 6 Januari 2025 hingga 6 Juli 2025. Dalam program magang ini, penulis akan diberikan kesempatan untuk merasakan pengalaman kerja di berbagai bidang *finance* dan akan dirolling. Rolling ini mulai dari *Income audit*, lalu berlanjut ke *Account receivable*. Penulis merasakan dalam bekerja di bidang *finance* dan menemukan berbagai masalah yang terdapat.

Divisi *Income Audit* di Hotel Tentrem Jakarta merupakan bagian yang bertugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi terhadap seluruh pendapatan (*Revenue*) hotel. Salah satu tugas utama di dalam *Income Audit* adalah melakukan *control bills*, yaitu memeriksa dan mencocokkan setiap tagihan yang keluar dari berbagai outlet hotel dengan sistem dan laporan

harian. Tugas ini juga mencakup penanganan transaksi tunai dan cek (*cash and check handling transaction*), memastikan bahwa uang yang diterima sesuai dengan laporan, serta mencatat setiap bentuk ketidaksesuaian atau perbedaan, seperti kelebihan atau kekurangan kas (*overages or shortages*). Selain itu, *income audit* juga memantau transaksi yang menggunakan harga khusus atau diskon yang diberikan kepada tamu tertentu, seperti *special rate* dan *room complimentary*, yang harus dilengkapi dengan dokumen pendukung sesuai kebijakan hotel. Penggunaan *dummy folio* juga merupakan bagian dari tanggung jawab audit, di mana *folio* sementara digunakan untuk menampung transaksi tertentu sebelum dikonfirmasi ke dalam sistem utama. Prosedur ini untuk menghindari manipulasi atau penyalahgunaan sistem pencatatan pendapatan.

Income audit juga mengelola proses penyetoran pendapatan harian dalam bentuk tunai atau penjualan langsung (*deposit of daily revenue cash sales*), serta melakukan pengecekan fisik atas amplop berisi uang tunai dari kasir outlet setiap harinya (*daily collection of cash envelope*). Penanganan transaksi khusus seperti *rebate procedure*, *officer check*, dan *entertainment* juga masuk dalam lingkup kerja auditor. *Rebate* diberikan atas alasan tertentu seperti keluhan tamu, dan harus disetujui dengan dokumen formal. *Officer check* adalah konsumsi staf hotel yang ditanggung perusahaan, dan *entertainment* biasanya diberikan kepada tamu VIP sebagai bentuk pelayanan khusus.

Divisi *Account Receivable (AR)* di Hotel Tentrem Jakarta bertanggung jawab untuk mengelola seluruh transaksi piutang yang berkaitan dengan tamu individu maupun klien perusahaan. Tugas AR terbagi dalam tiga kategori besar, yaitu *transaction bill*, *invoice*, dan *closing* atau tutup buku bulanan. Pada tahap awal, AR melakukan *compile bill* berdasarkan tipe kartu dan *batch*, kemudian mencocokkan *sales draft* yang diterima dari mesin EDC dengan *total summary* yang tercatat dalam sistem Opera. Setelah itu, *sales draft* akan diperiksa kembali dan dibandingkan dengan data mutasi yang dikirimkan bank dalam format Excel. Setiap transaksi *credit card transfer* kemudian dikelompokkan sesuai jenis kartu (misalnya Visa, Mastercard, BCA Card, BRI Debit Card, dll), dengan mengacu pada *report* dari bank untuk memastikan kesesuaian data sebelum diinput ke dalam sistem Opera.

Setelah proses verifikasi awal, AR melanjutkan ke tahap *posting payment*, yaitu menginput dana masuk ke dalam sistem sesuai nominal mutasi bank, termasuk mencatat *credit card commission* yang dipotong oleh pihak penyedia jasa pembayaran. Dokumen-dokumen penting seperti cetakan sistem (*hard copy print*) dan bukti mutasi bank juga disusun dan diarsipkan sebagai bagian dari proses pelaporan dan audit internal. AR juga menyusun *recap credit card*, yaitu ringkasan semua transaksi pembayaran kartu kredit untuk periode tertentu. Pada bagian *invoice*, AR menyiapkan dua jenis tagihan yaitu *proforma invoice* dan *original invoice*. *Proforma invoice* yaitu tagihan awal untuk acara yang belum berlangsung, disusun berdasarkan *information letter* dan sudah mencakup *tax and service charge*. Sedangkan, *original invoice* untuk acara yang telah berlangsung, disusun berdasarkan dokumen *bill event order (BEO)* dan *guarantee letter* yang diberikan oleh klien perusahaan sebagai jaminan pembayaran. Proses kerja AR ditutup dengan kegiatan *posting bank transfer*, yaitu mencatat dana yang masuk via transfer atau deposit menggunakan sistem DOKU sebagai pihak ketiga. Selain mencatat, tim AR juga melakukan penagihan langsung kepada klien yang belum melakukan pembayaran tepat waktu. Setiap akhir bulan, AR menyusun *posting report* sebagai bagian dari proses *closing* atau tutup buku bulanan. Tujuannya adalah untuk melakukan *reconciliation* atau pencocokan antara data yang diposting di sistem dengan mutasi bank aktual. Selain itu, AR juga bertanggung jawab mengelola *AR aging*, yaitu laporan umur piutang yang menunjukkan tagihan mana saja yang sudah jatuh tempo dan perlu segera ditagih.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

3.2.1 Tugas dan Uraian Kerja di *Income Audit*

Penulis memiliki tanggung jawab dan tugas kerja magang di bagian *Income audit*. Penulis bekerja di bagian *Income Audit* mulai dari tanggal 6 Januari - 3 Maret 2025. Berikut merupakan uraian tugas sebagai *Income audit* :

<i>Income audit</i>					
No.	Pekerjaan	Tujuan	Koordina	Frekuensi	Hasil

			si		
1	Memisahkan <i>bill</i> dan Memeriksa <i>report</i> dari berbagai <i>outlet</i> yaitu Kayu Manis, Canella, Lin, Populico, Akasa Lounge, Tirta Lounge, dan IRD (<i>In room dining</i>).	Memeriksa <i>report</i> ini bertujuan untuk melihat total <i>bill</i> dengan <i>report</i> telah sesuai, dan memastikan bahwa <i>bill</i> tidak ada yang hilang. <i>Bill</i> ini perlu dipisahkan dari <i>bill</i> merah dan kuningnya. Untuk <i>bill</i> kuning untuk bagian <i>Account receivable</i> dan <i>bill</i> merah untuk bagian <i>Income audit</i> .	<i>Supervisor Income audit</i>	Setiap hari selama aktivitas magang berlangsung.	Penulis mempelajari proses verifikasi transaksi dari berbagai <i>outlet</i> serta pentingnya ketelitian dalam memisahkan <i>bill</i> .
2	Memeriksa <i>report</i> diskon dan memisahkan jenis <i>voucher complimentary</i> dan <i>discount</i> .	Memeriksa <i>Discount</i> yang diberikan/yang tertera dalam <i>bill</i> sudah sesuai dengan <i>report</i> dan jurnal diskon.	<i>Supervisor Income audit</i>	Setiap hari selama aktivitas magang berlangsung.	Penulis belajar cara mencocokkan data diskon antara <i>bill</i> dan laporan, serta memahami jenis-jenis <i>voucher</i> yang berlaku.

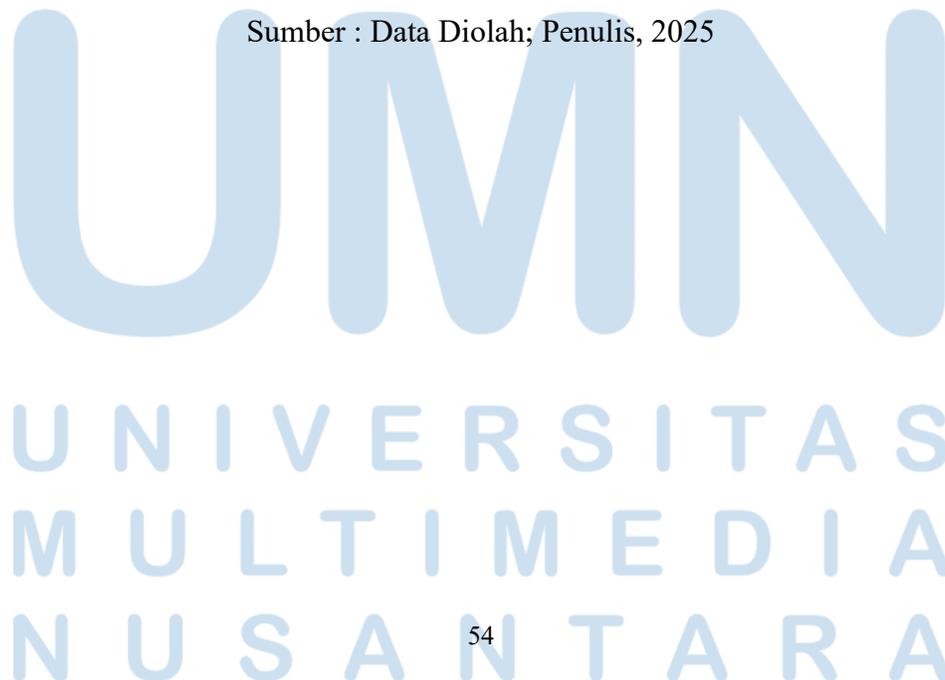
3	Memeriksa dan memisahkan <i>bill entertainment, complimentary, dan officer check.</i>	Memisahkan <i>bill putih officer check</i> dan <i>complimentary</i> untuk bagian <i>cost control</i> . Sedangkan, <i>bill kuning entertainment</i> dipisahkan untuk bagian <i>sales</i> . Lalu, memeriksa <i>bill</i> sesuai dengan <i>report</i> agar tidak ada <i>bill</i> yang hilang.	<i>Supervisor Income audit</i>	Setiap hari selama aktivitas magang berlangsung.	Penulis mempelajari klasifikasi jenis <i>bill</i> yang bersifat <i>non revenue</i> dan alokasi ke divisi yang tepat.
4	Menginput <i>bill entertainment</i> dan <i>complimentary</i> (F&B).	Menginput <i>bill complimentary</i> dan <i>entertainment</i> sesuai dengan data tamu.	<i>Supervisor Income audit</i>	Setiap hari selama aktivitas magang berlangsung.	Penulis mempelajari cara <i>input</i> data transaksi ke dalam sistem hotel dan pentingnya keakuratan data tamu.
5	Menginput <i>bill</i> diskon	Untuk mencatat transaksi diskon secara tepat agar sesuai dengan jurnal dan tidak terjadi selisih laporan.	<i>Supervisor Income audit</i>	Setiap hari selama aktivitas magang berlangsung.	Penulis mempelajari cara mencatat dan memverifikasi data

					diskon.
6	Menginput <i>Complimentary</i> dan <i>House use Front office</i> (FO).	Untuk mendata penggunaan <i>complimentary</i> dari FO secara rapi, dan transparan.	<i>Supervisor Income audit</i>	Ketika ada <i>complimentary</i> atau <i>house use</i> yang menggunakan kamar.	Penulis belajar memahami sistem <i>complimentary</i> di hotel.
7	Menginput <i>voucher membership</i>	Untuk mencatat penggunaan <i>voucher membership</i> agar seluruh transaksi terdata dan termonitor dengan baik.	<i>Supervisor Income audit</i>	Ketika ada <i>bill</i> yang menggunakan <i>voucher membership</i> .	Penulis mempelajari prosedur penginputan <i>voucher</i> dan pentingnya keakuratan data promosi dalam sistem hotel.
8	Memeriksa Jurnal <i>Outlet</i>	Untuk memastikan kesesuaian antara data <i>bill outlet</i> dengan jurnal harian, sehingga tidak ada selisih laporan.	<i>Supervisor Income audit</i>	Setiap hari selama aktivitas magang berlangsung.	Penulis belajar mencocokkan data <i>bill</i> dengan jurnal dan

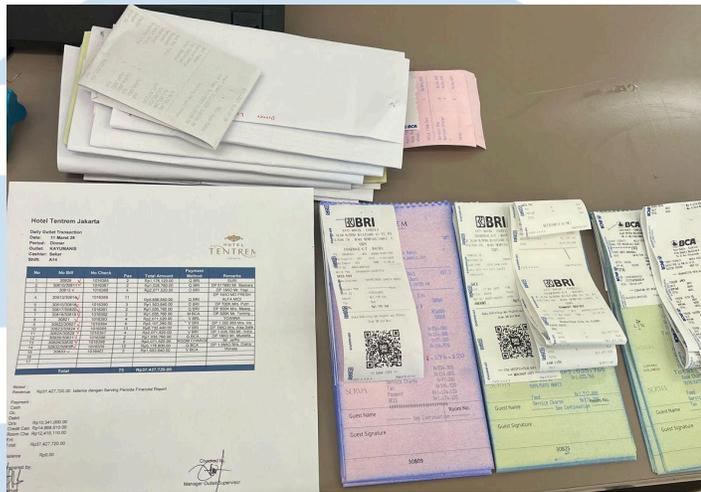
					memahami pentingnya pencatatan pembukuan.
9	Memeriksa data <i>laundry package</i>	Untuk memastikan bahwa semua tagihan <i>laundry</i> telah tercatat dengan benar dan tidak ada transaksi yang terlewat.	<i>Supervisor Income audit</i>	2 minggu sekali karena tidak setiap hari akan ada <i>laundry package</i> .	Penulis mempelajari cara memeriksa dan membandingkan dengan dokumen <i>laundry</i> yang diterima dari pihak linen.

Tabel 3.2.1.1 Tabel Uraian Kerja Saat Magang di *Income Audit*

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025



3.2.1.1 Memisahkan *Bill* & Memeriksa *Report*



Gambar 3.2.1.1 Memisahkan *bill* dan *check report*

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

Tugas pertama yang dilakukan di bagian *Income Audit* adalah memisahkan *bill* dan melakukan pengecekan terhadap laporan (*report*) dari setiap *outlet* serta *Front Office*. Di Hotel Tentrem Jakarta, terdapat enam *outlet* dan satu layanan *In Room Dining (IRD)*, yaitu Kayu Manis, Canella, Lin, Poplico, Akasa Lounge, dan Tirta Lounge. Proses ini dilakukan setiap hari untuk memastikan bahwa seluruh transaksi yang terjadi di setiap *outlet* tercatat dengan benar, lengkap, dan sesuai dengan prosedur. Setelah seluruh *bill* dikumpulkan, dilakukan pemisahan berdasarkan warna; *bill* berwarna merah dialokasikan ke bagian *Income Audit*, sedangkan *bill* berwarna kuning dialokasikan ke bagian *Account Receivable*. Penulis bertanggung jawab untuk mencocokkan setiap *bill* dengan laporan *outlet* serta *sales draft* yang tersedia, guna memastikan tidak terdapat kelebihan maupun kekurangan pembayaran dari pelanggan. Selain memisahkan *bill* untuk bagian *Account Receivable*, penulis juga melakukan klasifikasi terhadap jenis *bill* lainnya, seperti *bill void*, *bill discount*, *bill officer check*, *bill entertainment*, dan *bill complimentary*, agar setiap transaksi yang menyimpang dari transaksi penjualan reguler dapat dicatat dan diaudit secara terpisah sesuai dengan standar operasional yang berlaku di hotel.

3.2.1.2 Memisahkan dan Memeriksa *Report Discount*

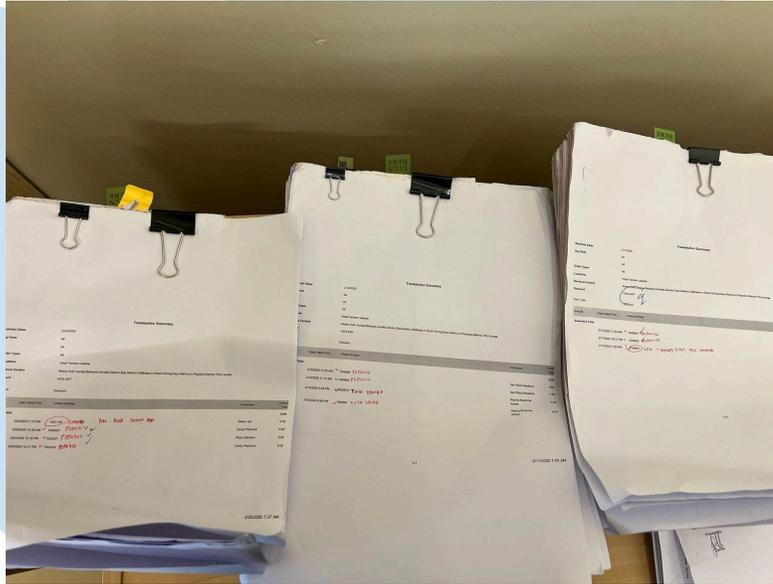


Gambar 3.2.2.1 Bill discount Voucher

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

Setelah memisahkan *bill discount*, penulis akan memeriksa diskon tersebut sesuai dengan *report* dan *journal* yang ada untuk memastikan bahwa diskon yang digunakan oleh tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, penulis juga memisahkan *voucher complimentary* atau *voucher discount* agar dapat dipastikan bahwa jenis diskon yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan promosi atau kebijakan hotel. Setelah itu, jika ditemukan adanya *bill* yang tidak tercantum atau hilang, penulis akan segera menghubungi *outlet* terkait untuk menanyakan dan mengkonfirmasi keberadaan *bill* tersebut. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh transaksi yang melibatkan diskon sudah dicatat dengan benar dan bahwa tamu telah membayar sesuai dengan nominal yang seharusnya. Pemeriksaan *bill discount* sangat penting karena terdapat berbagai jenis diskon seperti *voucher dining experience*, *discount owner*, *discount membership*, *discount member gym*, *discount event*, dan lain-lain.

3.2.1.3 Memeriksa dan Memisahkan *Bill Entertainment, Complimentary, & Officer check*



Gambar 3.2.3.1 Report Bill Non- Revenue (Entertainment, Complimentary, & Officer check)

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

Penulis memeriksa dan memisahkan *bill non-revenue* seperti *entertainment, complimentary*, dan *officer check*. Proses ini diawali dengan mengumpulkan seluruh *bill* dari berbagai *outlet*, kemudian melakukan klasifikasi berdasarkan jenisnya. *Bill* putih yang termasuk dalam kategori *officer check* dan *complimentary* dipisahkan untuk diberikan kepada bagian *Cost Control*, sementara *bill* kuning yang termasuk kategori *entertainment* dialokasikan ke bagian *Sales*. Setiap *bill* kemudian dicek ulang kesesuaiannya dengan laporan (*report*) *outlet* harian, guna memastikan bahwa tidak ada dokumen yang hilang, tertukar, atau tidak tercatat.

3.2.1.4 Menginput Bill Entertainment dan Complimentary

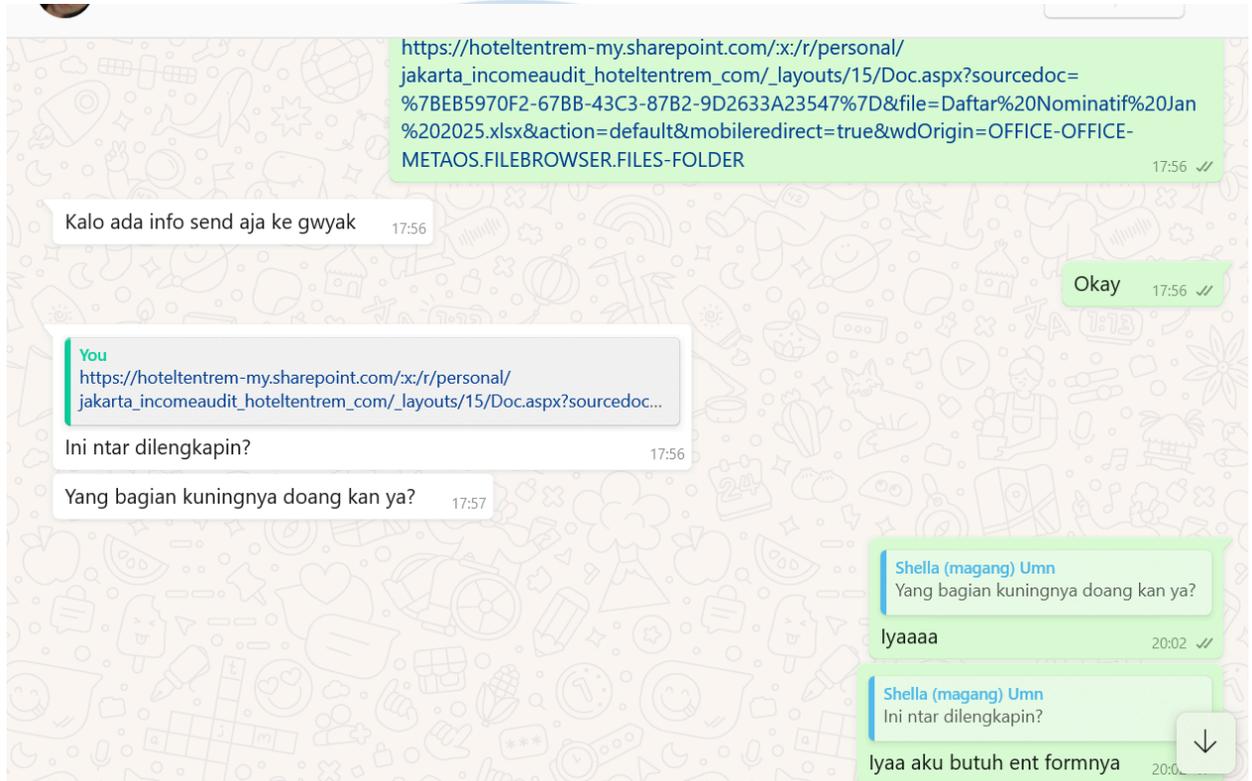
No	Tanggal	Tempat	Alamat	Bil No	CHK No	Jenis	Jumlah	Nama	Posisi	Phone No	Email	Nama Perusahaan	Jenis Usaha	Signed by
						Food	Beverage							
13	2 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	25072	1040236	150.000	120.000	Ms. Julia				Bintang Century Bin	Corporate	Ms. Anis
13	2 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	25067	1040234	120.000	200.000	Mr. Agus				Melita	Others	Ms. Irena
13	8 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	25038	1040467	250.000	250.000	Mr. Eddy	WO					Ms. Mira
13	8 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	25037	1040414	250.000	250.000	Ms. Yenny Lestari						Ms. Mira
13	10 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	25014	1040104	100.000	100.000	Mr. Nugroho	AP			PT. Satriapengadilan	BLN&B	Ms. Irena
13	10 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	25013	1040337	100.000	40.000	Ms. Yenny						Ms. Irena
13	13 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	25007	1040405	150.000	70.000	Ms. Nelly						Ms. Mira
13	13 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24977	1040500	250.000	272.000	Ms. Nelly						Ms. Mira
13	14 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24924	1040434	250.000	222.000	Ms. Irena				PT. Satriapengadilan	Corporate	Ms. Mira
13	14 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24913	1040338	270.000	313.000	Ms. Irena						Ms. Mira
13	14 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24907	1040337	270.000	50.000	Ms. Nelly						Ms. Mira
13	16 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24838	1040402	140.000	30.000	Mr. Eddy Heris	MS					Ms. Mira
13	17 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24836	1040421	30.000	80.000	Ms. Nelly						Ms. Mira
13	17 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24835	1040430	300.000	300.000	Ms. Nelly						Ms. Mira
13	20 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24817	1040333	50.000	50.000	Ms. Nelly	Working	02120901433		Phone	Phone	Ms. Mira
13	20 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24814	1040774	50.000	50.000	Ms. Nelly				Phone	Phone	Ms. Mira
13	24 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24809	1040400	270.000	270.000	Ms. Nelly						Ms. Mira
13	28 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24802	1040339	280.000	280.000	Ms. Yenny Budhiwang	MS (Light)					Ms. Mira
13	28 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24800	1040330	170.000	183.000	Ms. Yenny Budhiwang	MS (Light)					Ms. Mira
13	29 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24847	1040743	30.000	30.000	Ms. Nelly				Inggris (I & Masjid) (MS)		Ms. Mira
13	30 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24839	1040332	250.000	270.000	Ms. Nelly						Ms. Mira
13	30 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24837	1040333	240.000	260.000	Ms. Nelly						Ms. Mira
13	30 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24836	1040339	250.000	250.000	Ms. Nelly						Ms. Mira
13	30 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24835	1040330	150.000	400.000	Ms. Nelly				Carroll Trains	Media	Ms. Mira
13	30 Jan 23	Hotel Tentrem Jakarta	Alien Setia Boulevard No. 11 Pondok Aren, Serang, Banten 15131	24838	1040334	150.000	180.000	Ms. Nelly				Carroll	Others	Ms. Mira

Gambar 3.2.4.1 Data Bill Entertainment yang Belum Memiliki Form

Sumber : Data Diolah; Hotel Tentrem Jakarta; Penulis

Penulis menginput *bill entertainment* dan *complimentary* ke Excel. Lalu, menginput data tamu. Setiap *bill* yang berkaitan dengan pemberian gratis (*complimentary*) maupun tamu *by request (entertainment)* harus dicatat secara akurat agar sesuai dengan identitas tamu, outlet yang digunakan, serta nominal transaksi. Sebelum, menginput *bill entertainment* penulis harus memeriksa apakah *bill* tersebut sudah terdapat tanda tangan, nama yang tertera di *bill*, dan memiliki *entertainment form*. *Entertainment form* ini diperlukan untuk mengetahui *bill* ini untuk identitas tamu dan tujuan memakai *entertainment*.





Gambar 3.2.4.2 Penagihan *Entertainment Form* dengan divisi lain

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

Selain melakukan penginputan, penulis juga memiliki tanggung jawab untuk menagihkan *entertainment form* (*ent form*) kepada bagian *Sales* apabila terdapat *bill entertainment* yang belum dilengkapi dokumen pendukung. *Entertainment form* merupakan bukti administratif yang wajib disertakan sebagai justifikasi penggunaan fasilitas hiburan yang diberikan secara gratis kepada tamu atau rekanan. Tanpa adanya *form* ini, penggunaan fasilitas tidak dapat dibenarkan dan dapat dianggap tidak sah. Oleh karena itu, setiap *entertainment* yang diberikan kepada tamu, baik berupa makanan dan minuman di restoran hotel, penggunaan ruang pertemuan, maupun layanan tambahan lainnya, wajib disertai *ent form* yang telah diisi dan ditandatangani oleh pihak yang berwenang. Proses penagihan *ent form* dilakukan secara berkala kepada departemen yang melakukan penggunaan fasilitas hiburan, terutama *Sales*, sebagai departemen yang paling sering berinteraksi dengan tamu korporat.

3.2.1.5 Menginput *Discount*

Penulis juga bertanggung jawab untuk menginput *discounts* di mana setiap transaksi yang mendapatkan *discount*, baik dari promosi khusus, *employee discount*, atau jenis *discount* lainnya, harus dicatat secara akurat ke dalam *Excel*. Proses penginputan ini bertujuan untuk memastikan bahwa jumlah *discount* yang diberikan tercatat dengan tepat dan tidak menimbulkan kesalahan dalam laporan keuangan. Penulis harus mencocokkan nilai *discount* yang tertera pada *physical bill* dengan laporan yang ada, kemudian melakukan entri data ke dalam sistem agar semua informasi terkait *discount* tersebut tercatat secara benar dan transparan dalam laporan pendapatan hotel.

3.2.1.6 Menginput *Complimentary* dan *House use Front office (FO)*

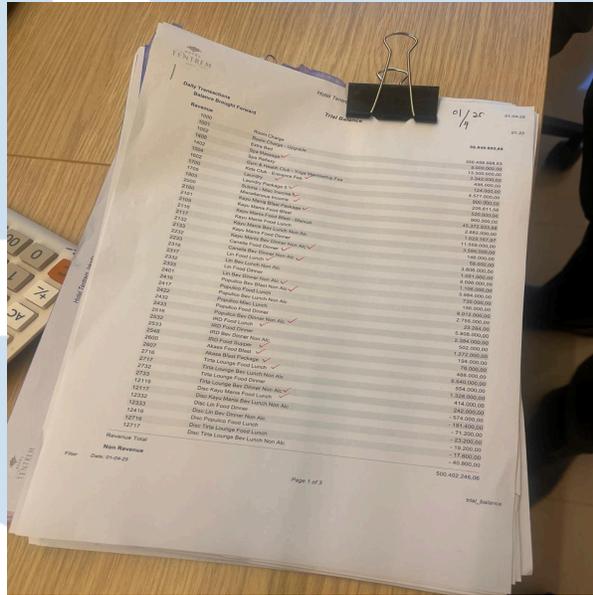
Penulis turut bertanggung jawab untuk menginput data *Complimentary* dan *House use* yang berasal dari *Front Office (FO)*. *Complimentary* biasanya diberikan kepada tamu tertentu seperti *corporate clients* atau relasi bisnis. Sementara itu, *House use* merujuk pada penggunaan kamar hotel oleh karyawan atau untuk keperluan internal operasional hotel, seperti keperluan rapat staf atau tamu undangan internal. Penulis harus memastikan bahwa setiap entri data *Complimentary* dan *House use* dicatat secara akurat dan sesuai dengan kebijakan hotel agar tidak terjadi penyalahgunaan atau kesalahan pencatatan yang dapat mempengaruhi laporan pendapatan.

3.2.1.7 Menginput *Voucher Membership*

Voucher membership berbeda dengan diskon atau *membership* diskon, karena *voucher membership* ini bersifat *complimentary* yang dimana akan mendapatkan *complimentary* makanan, *buffet*, *cake*, dan sebagainya. Penulis akan mencatat *bill* yang memakan *voucher-voucher membership* ini ke dalam *Excel* untuk pencatatan. Lalu, memastikan tipe *voucher* ini sudah sesuai dengan tipe *membership* pelanggan. Di hotel Tentrem Jakarta memiliki 3 *membership* yaitu Platina, Salaka, dan Gangsa. *Voucher* ini akan diberikan ke tamu yang mendaftar sebagai *member* di hotel. Penginputan *voucher*

membership ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas program *membership* yang dijalankan, mengontrol jumlah *voucher* yang digunakan, serta menghindari adanya penyalahgunaan *voucher* atau kesalahan pencatatan yang dapat mempengaruhi laporan keuangan.

3.2.1.8 Memeriksa Jurnal



Gambar 3.2.1.8 Jurnal

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

Dalam kegiatan memeriksa *journal* outlet, penulis memiliki tanggung jawab untuk mencocokkan data *bill* yang berasal dari masing-masing outlet dengan *daily journal* yang telah dibuat. Proses ini sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh transaksi yang terjadi di outlet-outlet hotel, seperti restoran, bar, layanan kamar, maupun fasilitas lainnya, tercatat dengan akurat tanpa adanya selisih atau kesalahan. Penulis harus memeriksa setiap *bill* secara teliti dan membandingkannya dengan entri di *daily journal* guna mendeteksi adanya perbedaan jumlah atau transaksi yang belum tercatat. Kegiatan ini dilakukan secara rutin setiap hari agar laporan pendapatan harian (*daily revenue report*) dapat mencerminkan kondisi keuangan hotel yang sebenarnya, sehingga

ketidaksesuaian atau kesalahan pencatatan yang dapat mempengaruhi laporan pendapatan hotel.

3.2.2 Tugas dan Uraian Kerja di *Account receivable*

Penulis memiliki tanggung jawab dan tugas kerja magang di bagian *Account receivable*. Penulis bekerja di bagian *Account receivable* mulai dari tanggal 4 Maret - 4 Mei 2025. Berikut merupakan uraian tugas sebagai *Account receivable* :

<i>Account receivable</i>					
No.	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Hasil
1	Menyusun <i>bill outlet</i> dan FO sesuai pembayaran (Debit, <i>Credit</i> , & QRIS) dan sesuai bank (BCA, BRI, Mandiri, OCBC).	Bertujuan untuk pengelompokan pembayaran agar memudahkan proses rekonsiliasi dan pencocokan mutasi bank.	<i>Supervisor Account receivable</i>	Setiap hari selama aktivitas magang berlangsung.	Penulis mempelajari cara klasifikasi dan kompilasi transaksi berdasarkan metode pembayaran dan bank.
2	Mencocokkan <i>Bill outlet</i> dengan Excel	Untuk memastikan keakuratan data <i>bill outlet</i> yang telah <i>diinput</i> dengan referensi laporan Excel	<i>Supervisor Account receivable</i>	Setiap hari selama aktivitas magang	Penulis harus meneliti dalam

		harian.		berlangsung.	pencatatan mutasi Excel dari bank, dan dibandingkan dengan nominal nill, <i>sales draft bill</i> , dan nomor kartu.
3	Melakukan <i>Credit card Transfer</i>	Untuk mencatat dan mengelola transaksi kartu kredit secara benar sebelum dilakukan <i>posting</i> ke sistem.	<i>Supervisor Account receivable</i>	Setiap hari selama aktivitas magang berlangsung.	Penulis memahami alur transaksi data keuangan harus <i>ditransfer</i> dan diproses dengan benar ke dalam sistem Opera.
4	Mencocokkan <i>nett amount</i> dan biaya admin	Untuk memverifikasi bahwa nominal bersih dan biaya administrasi sesuai	<i>Supervisor Account receivable</i>	Setiap hari selama aktivitas	Penulis belajar melakukan

	yang ada di Excel dengan rekening koran	dengan mutasi bank dan tidak terjadi kekeliruan.		magang berlangsung.	rekonsiliasi data keuangan secara detail, meningkatkan pemahaman terhadap administrasi bank dan laporan kas masuk.
5	<i>Posting Payment Credit card</i> sesuai bank	Untuk pencatatan uang masuk atau <i>nett amount</i> bank ke sistem Opera.	<i>Supervisor Account receivable</i>	Setiap hari selama aktivitas magang berlangsung.	Penulis mempelajari proses <i>posting</i> keuangan yang benar menggunakan sistem Opera.
6	<i>Posting Credit Credit card Commision</i> sesuai bank	Untuk pencatatan biaya admin dengan uang masuk sesuai dengan ketentuan bank masing-masing.	<i>Supervisor Account receivable</i>	Setiap hari selama aktivitas magang berlangsung.	Penulis memahami bagaimana biaya komisi/ biaya

					administrasi bank dengan pencatatan biaya secara rinci dalam laporan keuangan hotel.
7	Menyusun <i>hard copy print</i> sistem dan rekening koran	Untuk memverifikasi <i>hard copy</i> sudah sesuai atau <i>balance</i> dengan mutasi yang ada di bank. Serta, mengelompokkan <i>postingan</i> sesuai uang masuk yang berada di rekening koran.	<i>Supervisor Account receivable</i>	<i>Supervisor Account receivable</i>	Penulis memahami mengenai cara mengelompokkan <i>postingan</i> sistem dengan uang masuk dari bank.
8	Rekap Data <i>Invoice</i>	Untuk mencatat data perusahaan yang bersangkutan untuk penagihan pembayaran sesuai <i>invoice</i> yang tertera.	<i>Supervisor Account receivable</i>	1-2x dalam seminggu.	Penulis memahami mengenai perekapan data <i>invoice</i> di hotel.

Tabel 3.2.2.1 Tabel Uraian Kerja Saat Magang di *Account Receivable*

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

3.2.2.1 Compile Bill Outlet & Front office

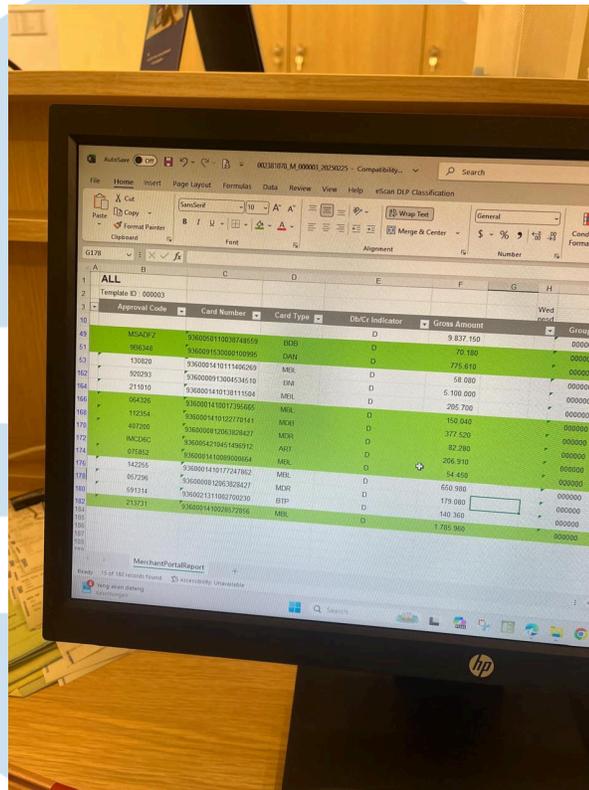


Gambar 3.2.2.1.1 Memisahkan *Bill*, *Sales draft*, dan *Audit report*

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

Penulis melakukan menyusun *bill* untuk memisahkan antara transaksi dan antar bank yang ada. Dalam memisahkan *bill*, penulis harus memperhatikan nominal, nomor bank/ No. Ref dalam *audit report* yang ada. Disini penulis memisahkan *bill* yang menggunakan bank BCA, BRI, MANDIRI, dan OCBC. Setelah itu, untuk *bill* BRI, Mandiri, dan OCBC dipisahkan menjadi 2 bagian yaitu antara *bill* yang menggunakan pembayaran QRIS dan pembayaran menggunakan kartu dan *audit report/detail report*, *settlement*, dan *summary* yang ada juga perlu untuk dipisahkan. Untuk bank BCA, penulis memisahkan menjadi 3 bagian yaitu yang menggunakan pembayaran QRIS, kartu kredit dan kartu debit. Untuk bank BCA juga dipisahkan *audit report* dan *settlement* sesuai pembayaran yang ada.

3.2.2.2 Mencocokkan *Bill Outlet* Dengan Excel



Approval Code	Card Number	Card Type	Ebc/C Indicator	Gross Amount	Wed
MSACV2	53600201003748053	DAU	D	9.837.150	000000
208246	53600153000100995	DAU	D	70.180	000000
130628	53600081410111460269	MEK	D	775.610	000000
520293	536000913004534510	EPN	D	58.080	000000
219193	536001410101011508	MEL	D	5.100.000	000000
064235	536001410017396665	MEL	D	205.700	000000
112254	53600141012270141	MEL	D	350.040	000000
447200	53600081206382427	MEL	D	377.520	000000
842262	5360054210451459312	ARI	D	82.280	000000
075852	53600151000000054	MEL	D	206.910	000000
142255	53600141017247862	MEL	D	54.450	000000
057258	53600081206382427	MEL	D	650.980	000000
591314	5360012111002700230	BTP	D	179.000	000000
219291	53600141002072816	MEL	D	140.360	000000
				1.785.960	000000

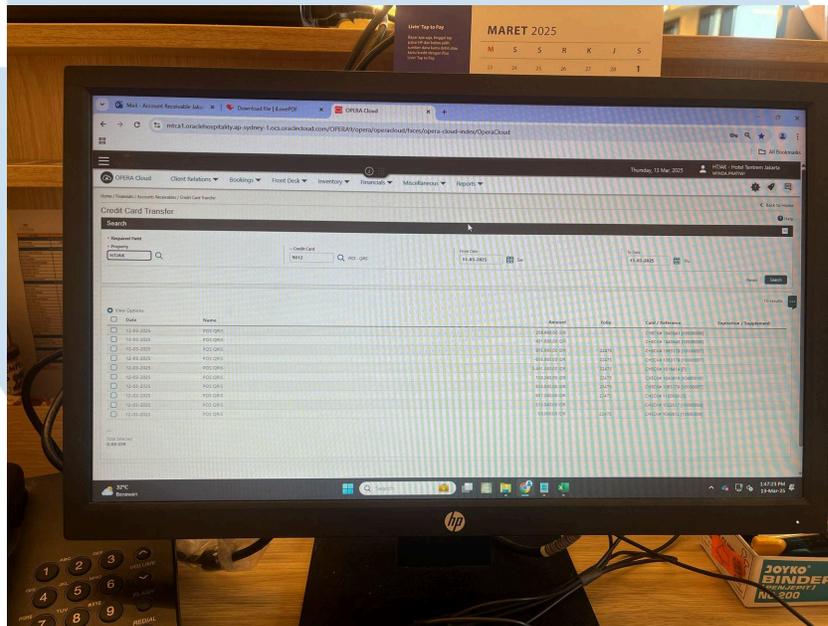
Gambar 3.2.2.2.1 Data dari Excel Bank

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

Setelah memisahkan *bill*, penulis melakukan proses pencocokan antara uang yang masuk ke rekening bank dengan *bill* yang tersedia. Dalam proses pencocokan ini, penulis harus memastikan bahwa data-data penting seperti *batch number*, nomor kartu atau nomor referensi, serta nominal pembayaran sudah sesuai dengan data yang tercantum pada file *Excel* mutasi bank. File *Excel* mutasi bank ini menjadi acuan utama dalam mencocokkan setiap transaksi yang terjadi, sehingga akurasi data sangat krusial untuk menghindari kesalahan pencatatan. Untuk mendapatkan file tersebut, penulis perlu mengunduh atau *download* data dari email yang dikirim oleh pihak bank secara rutin. Proses pengunduhan data ini melibatkan beberapa langkah atau *steps* tertentu. Khusus untuk Bank Mandiri, ada perbedaan yang perlu diperhatikan dalam proses pencocokan, yaitu transaksi yang dilakukan melalui *QRIS* tidak tercantum dalam file *Excel* mutasi

bank. Hal ini menyebabkan pencocokan data transaksi *QRIS* harus dilakukan secara manual dengan menggunakan data dari rekening koran bank saat proses *posting payment*.

3.2.2.3 Melakukan *Credit card Transfer*



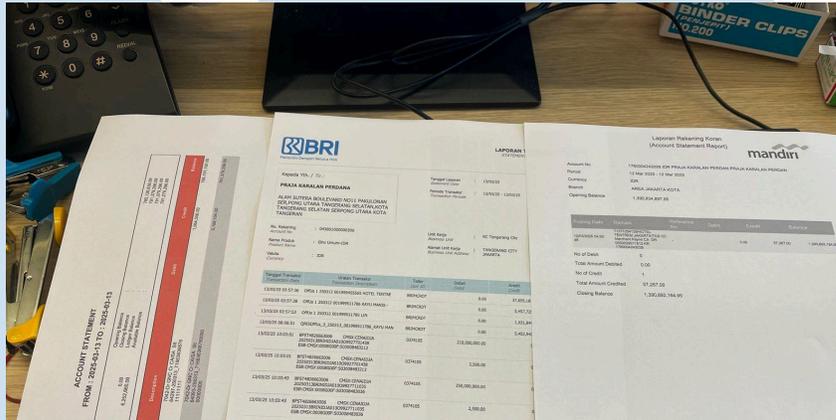
Gambar 3.2.2.3.1 Sistem Opera untuk *Credit card Transfer*

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

Penulis secara rutin melakukan proses *credit card transfer* dengan mengikuti ketentuan yang ditetapkan oleh masing-masing bank. Proses ini dimulai dengan pengelompokan transaksi *credit card* berdasarkan tipe kartu dalam sistem *Opera*, yang menjadi standar pencatatan keuangan di industri perhotelan. Penulis mengacu pada laporan yang diterima dari pihak bank sebagai dasar utama untuk memverifikasi setiap transaksi yang terjadi. Pengelompokan ini penting agar setiap jenis kartu kredit dapat teridentifikasi dengan jelas dan memudahkan proses rekonsiliasi selanjutnya. Dengan cara ini, penulis memastikan bahwa semua transaksi *credit card* tercatat secara sistematis sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga menghindari kesalahan pencatatan atau tumpang tindih data yang bisa menimbulkan ketidaksesuaian dalam laporan keuangan

hotel. Selanjutnya, penulis melakukan pencocokan secara teliti antara nomor *check (chk)* yang tercantum dalam *bill* dengan *sales draft* yang ada, untuk memastikan bahwa setiap transaksi tercatat dengan benar dan tidak ada data yang hilang atau keliru.

3.2.2.4 Mencocokkan Rekening Koran Bank dengan Excel Mutasi Bank

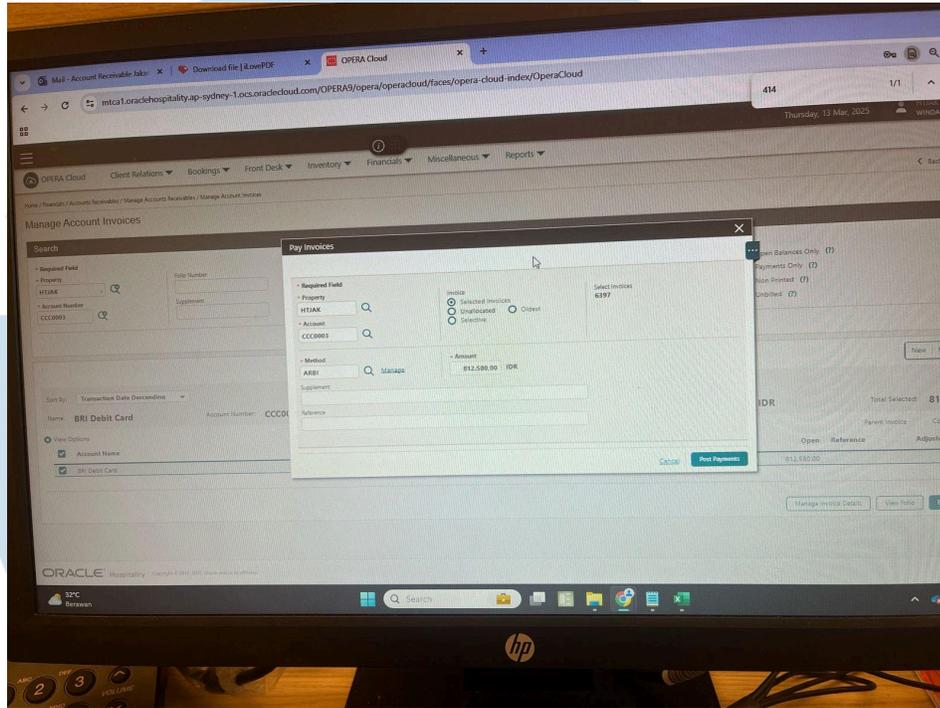


Gambar 3.2.2.4.1 Rekening Koran

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

Sebelum melakukan *posting payment* penulis perlu melakukan mencocokkan rekening koran dengan Excel bagian *nett amount*. Hal ini agar, dipastikan bahwa tidak ada selisih dari Excel maupun rekening koran dan juga saat *credit card transfer*. Ketika terjadi selisih dari *credit card transfer* dan rekening koran maka perlu dicek ulang apakah *bill* tersebut sesuai dengan pembayarannya/ *sales draft*nya. Lalu, selain mencocokkan dengan Excel penulis juga mencocokkan dengan *posting credit card transfer* yang sudah dilakukan.

3.2.2.5 Posting Payment & Posting Credit card Commission



Gambar 3.2.2.5.1 Posting Payment dan Credit card Commission

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

Penulis bertanggung jawab untuk melakukan *posting payment* dan *posting credit card commission* sesuai dengan nominal rekening koran. Setiap hari, penulis melakukan *posting payment credit card* menggunakan sistem Opera, di mana penulis mencatat nominal uang masuk (*nett amount*) yang sudah dikurangi oleh *credit card commission* (biaya administrasi bank) dari total uang masuk. *Posting payment* dilakukan sesuai tipe kartu dan sesuai tipe transaksi pembayaran. Sebelum, melakukan *posting payment credit card* dan *posting credit card commission*, penulis perlu mencocokkan rekening koran dengan Excel mutasi bank dan juga dengan *posting credit card transfer* yang ada di sistem Opera. Hal tersebut dilakukan agar meminimalisir adanya kesalahan dan memutuskan tidak ada selisih.

3.2.2.6 Menyusun *Hard copy* Sistem dan Rekening Koran

Penulis melakukan menyusun *hard copy* dari sistem Opera dan Rekening koran yang diterima dari pihak bank. Penulis melakukan pengelompokan atau menyusun *hard copy* sistem sesuai dengan rekening koran bank. Penulis melakukan pengelompokan ini agar mudah untuk pelacakan sumber transaksi yang ada. Tidak hanya menyusun tetapi penulis juga mencocokkan nominalnya dengan rekening koran untuk memastikan *posting payment* sudah sesuai dengan nominal yang berada di rekening koran. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa tidak terjadi kesalahan *posting* atau adanya transaksi yang belum tercatat.

3.2.2.7 Rekap Data *Invoice*

Rekap data *invoice* dilakukan 1 hingga 2 kali dalam seminggu. Tujuan dari perekapan ini adalah untuk mengatur dan mendokumentasikan seluruh tagihan agar tertata dengan rapi. Dalam proses ini, penulis mencatat dengan detail berbagai informasi penting dari setiap *invoice*, seperti nama perusahaan yang menjadi klien, jenis atau nama *event* yang diselenggarakan, jumlah nominal yang harus dibayarkan oleh klien, serta nama PIC yang bertanggung jawab atas transaksi tersebut. Lalu, perlu dipastikan bahwa jumlah nominal harus sama dengan *invoice* yang tertera.

3.2.3 Tugas Tambahan

Penulis memiliki tugas tambahan saat magang, tugas tambahan ini dari berbagai divisi *finance*, Berikut adalah tabel tugas tambahan yang dilakukan oleh penulis :

No	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Hasil
1	<i>Filling document</i>	Merapikan dokumen divisi bagian masing-masing. Hal ini dilakukan agar tertata rapi dan dokumen	<i>Supervisor</i> divisi	Perbulan	Penulis dapat mengetahui bagaimana

		yang diperlukan mudah untuk dicari. Merapikan dokumen biasanya dilakukan pada awal bulan setelah closing atau tutup buku, dokumen yang sudah selesai dimasukkan kedalam kardus dan dimasukkan ke dalam gudang khusus <i>finance</i> .			untuk merapikan dokumen dengan rapi.
2	<i>Supervised cashier when taking remittance cash collection</i>	Menjadi witness atau saksi dalam supervisi kasir saat pengambilan uang. Hal ini dilakukan agar pengambilan dana secara transparan dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.	<i>General Cashier</i>	Setiap ada pembayaran menggunakan uang tunai.	Penulis dapat memahami mengenai prosedur saat pengambilan uang tunai di Hotel.
3	<i>Posting invoice untuk pihak external</i>	Untuk memperlancar proses pembayaran. Serta, dokumen terintegrasi secara digital dan mudah dapat diakses kedua belah pihak.	<i>Credit Manager</i>	Terkadang	Penulis memahami untuk <i>posting payment</i> dengan pihak external.

4	<i>Attach Document Receiving Record</i>	Untuk memastikan bahwa dokumen sudah lengkap dan barang sudah diterima oleh <i>receiving</i> .	<i>Supervisor Account Payable</i>	Seringkali	Penulis mempelajari pentingnya ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dokumen serta mencocokkannya dengan barang yang diterima oleh bagian <i>receiving</i> .
5	<i>Input data deposit tamu</i>	Untuk pendataan tamu secara detail yang sudah melakukan deposit. Lalu, untuk mencocokkan data tamu dalam sistem dengan Excel deposit yang sudah masuk.	<i>Finance & Accounting Team (FAT) Assistant Manager</i>	Terkadang	Penulis mempelajari cara untuk membuat rincian tamu.

Tabel 3.2.4.1 Tugas Tambahan

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

3.2.3.1 Filing Dokumen



Gambar 3.2.3.1.1 Filing Dokumen

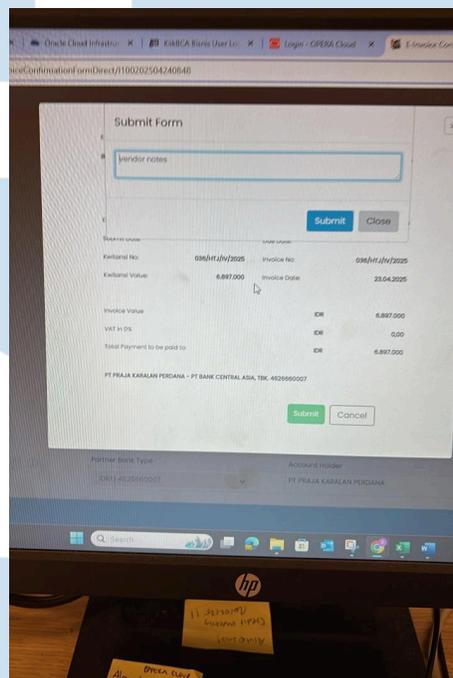
Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

Penulis membantu *supervisor* untuk merapikan dokumen-dokumen keuangan sesuai dengan bulannya dan diurutkan berdasarkan tanggal transaksi. Proses *filing* dokumen ini sangat penting dilakukan agar seluruh arsip tersusun dengan rapi, mudah ditemukan saat dibutuhkan, dan siap untuk proses audit internal maupun eksternal. Setiap awal bulan, tim *finance* secara rutin melakukan *filing* atau perapian terhadap dokumen-dokumen yang telah digunakan selama bulan sebelumnya. Untuk bagian *Income Audit*, proses *filing* dilakukan dengan memisahkan dokumen berdasarkan jenisnya, seperti *journal*, *rebate*, *discount*, *entertainment*, *complimentary*, dan *officer check*. Setiap jenis dokumen ini memiliki karakteristik dan fungsi masing-masing dalam sistem keuangan hotel, sehingga penting untuk dipisahkan agar mudah dilacak dan dievaluasi kembali apabila diperlukan. Sementara itu, untuk bagian *Account Receivable*, dokumen-dokumen dibagi berdasarkan jenis bank yang digunakan untuk transaksi, yaitu *BCA*, *BRI*, *Mandiri*, dan *OCBC*.

3.2.3.2 Supervised Cashier When Taking Remittance Cash Collection

Penulis membantu mensupervisi kasir sebagai saksi (witness) dalam pengambilan uang tunai. Hal ini dilakukan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan dan transparansi. Dalam prosedur pengambilan uang tunai di hotel, diperlukan satu orang saksi yang menemani *General Cashier* saat proses pengambilan. Lalu, saksi dalam pengambilan uang tunai ini untuk menjaga keamanan dan kelancaran operasional.

3.2.3.3 Posting Invoice Untuk Pihak External



Gambar 3.2.3.3.1 Posting Invoice

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

Penulis membantu *Credit Manager* dalam melakukan *posting invoice* untuk pihak eksternal, yang merupakan bagian penting dari proses pengelolaan piutang di hotel. *Posting invoice* dilakukan untuk mencatat tagihan kepada tamu atau perusahaan yang menggunakan layanan hotel secara kredit, seperti penyewaan ruang pertemuan, pemesanan kamar dalam jumlah besar, atau layanan *banquet*. Selain itu, penulis juga

membantu dalam menjalin komunikasi dan menjelaskan alur proses sistem kepada pihak eksternal. Setiap perusahaan atau klien memiliki prosedur dan sistem *invoice* yang berbeda-beda. Dalam hal ini, penulis bertindak sebagai penghubung antara pihak hotel dan klien, menjelaskan dokumen apa saja yang dibutuhkan, bagaimana alur *approval* yang berlaku, serta memastikan bahwa seluruh proses telah sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan. Komunikasi ini dilakukan baik melalui email maupun *teleconference*, dan bertujuan untuk menghindari kesalahan dalam *invoice posting* sekaligus mempercepat proses pembayaran.

3.2.3.4 Attach Document Receiving Record

Penulis membantu *Account Payable Supervisor* untuk melakukan *attach* dokumen *receiving record* dengan *invoice* dan *delivery order* dari *vendor*. Proses ini merupakan bagian penting dalam pengelolaan *Account Payable* karena bertujuan untuk memastikan bahwa semua dokumen pendukung atas suatu transaksi pembelian barang atau jasa telah lengkap dan saling terhubung. Dengan melakukan *attachment* dokumen ini, penulis berkontribusi dalam kegiatan administrasi yang sangat krusial untuk menjaga keakuratan pencatatan transaksi serta mempermudah proses *tracking* saat dilakukan pengecekan atau audit. Selain itu, pengumpulan dokumen-dokumen tersebut juga membantu memastikan bahwa pembayaran kepada *vendor* dilakukan dengan dasar yang sah dan lengkap sesuai dengan kebijakan keuangan perusahaan.

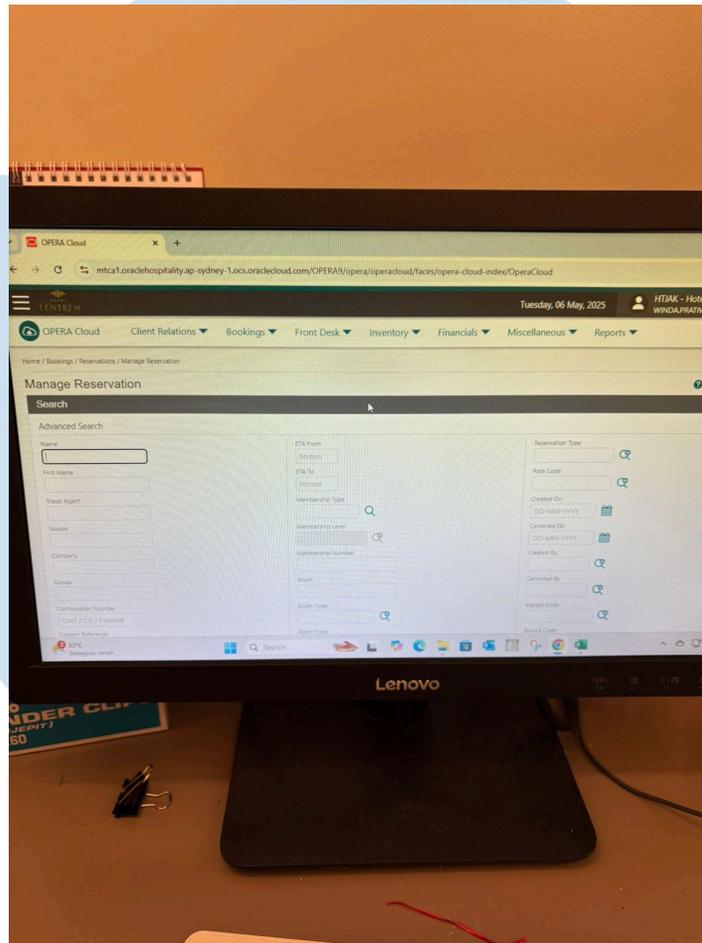
UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

3.2.3.5 Input Data Deposit Tamu



Gambar 3.2.3.5 Data Deposit Tamu Menggunakan Sistem Opera

Sumber : Data Diolah; Penulis, 2025

Penulis membantu untuk mendata tamu yang sudah melakukan melakukan *deposit* untuk berbagai keperluan seperti *event*, pemesanan *room*, penyewaan *meeting room* maupun *ballroom*, dan keperluan lainnya. Pendataan ini dilakukan dengan menggunakan dua sistem utama, yaitu *Opera* dan *Excel*. *Opera* digunakan untuk mencari data tamu yang berkaitan dengan tanggal pelaksanaan *event*, serta untuk melihat detail informasi *event* yang telah direncanakan oleh tamu. Sementara itu, *Excel* digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan pencatatan dan rekapitulasi data tamu secara manual, khususnya yang berkaitan dengan jumlah *deposit* yang telah dibayarkan oleh tamu.

3.3 Kendala yang Ditemukan

3.3.1 Kendala yang ditemukan oleh penulis dari bagian *Income audit* :

3.3.1.1 Kendala pada *Bill Non Revenue* :

Penulis menghadapi kendala dalam proses pengecekan *bill non-revenue* seperti *Officer Check, Complimentary, dan Entertainment*. Salah satu permasalahan utama yang sering ditemukan adalah munculnya komponen *Tax and Service* pada *bill* tersebut, padahal secara prosedural komponen tersebut seharusnya tidak tercantum. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam pelaporan, karena akan tampak seolah-olah terjadi transaksi pajak dan pelayanan, padahal tidak ada pendapatan yang tercipta dari *bill* tersebut. Selain itu, *bill non-revenue* seharusnya tidak masuk ke dalam jurnal akuntansi karena memang tidak menghasilkan pendapatan riil. Namun, dalam praktiknya, penulis menemukan bahwa beberapa *bill non-revenue* justru secara otomatis tercatat dalam sistem jurnal, seolah-olah merupakan transaksi yang menghasilkan *revenue*.

3.3.1.2 Kendala pada *Bill Entertainment* :

Penulis seringkali menemukan kendala dalam pengelolaan *bill entertainment*, terutama ketika *bill* tersebut tidak disertai dengan *form* yang seharusnya menjadi bukti pendukung utama. Kendala ini sering adanya miskomunikasi antar departemen, khususnya antara *Sales, Income Audit, dan kasir*. Salah satu contoh yang sering terjadi adalah ketika *sales* sebenarnya sudah menyerahkan *entertainment form* kepada kasir, namun kasir lupa atau tidak mencantumkannya ke dalam *bill entertainment*. Akibatnya, *bill* tersebut terkesan tidak memiliki dokumen pendukung, padahal sebenarnya sudah disiapkan.

3.3.1.3 Kendala pada Jurnal (*Journal Transaction Report*) :

Penulis juga menemukan permasalahan serius terkait terjadinya transaksi *double interface*, yaitu kondisi di mana satu *bill* tercatat dua kali dalam sistem, sementara pembayaran hanya dilakukan satu kali oleh tamu. Penyebab utama dari transaksi *double interface* ini biasanya berasal dari gangguan sistem yang memproses data secara otomatis, atau karena kelalaian petugas dalam melakukan *posting bill* secara teliti.

3.3.1.4 Kendala pada Diskon dan *Membership*:

Penulis menemukan kendala dalam pemberian diskon yang tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Seperti, diskon 50% untuk pelanggan yang membeli produk pastry pukul 20.00-22.00, ternyata pelanggan melakukan pembelian pukul 19.30. Selain itu, penulis menemukan *voucher* kedaluwarsa, serta diskon *associate* tanpa *form*. *Bill membership* sering terjadi kendala tidak adanya nomor *membership*, salah *memberikan* diskon *membership*, dan sebagainya.

3.3.2 Kendala yang ditemukan oleh penulis dari bagian *Account receivable* :

3.3.2.1 Kendala Pada *Bill* Tidak Terdaftar di Opera

Penulis menemukan adanya kasus di mana sebuah *bill* tidak terdaftar dalam sistem Opera, namun terdapat aliran uang masuk yang tercatat dalam file Excel mutasi bank. Kondisi ini menimbulkan ketidaksesuaian antara catatan sistem dan bukti transaksi keuangan, yang tentunya menjadi permasalahan serius dalam hal akurasi pencatatan dan rekonsiliasi data. Permasalahan ini biasanya dikarenakan oleh kelalaian kasir yang belum melakukan *posting bill* ke dalam Opera melalui sistem Symphony. Hal tersebut akan munculnya selisih antara mutasi bank, dan sistem. Selain itu, sistem akan mencatat minus sesuai dengan *total amount* pada *bill* tersebut.

3.3.2.2 Kendala pada Kesalahan *Posting* oleh Kasir

Penulis memiliki kendala saat *credit card transfer* karena pihak *Front office* (FO) dan *Food & Beverage* (F&B) melakukan salah *posting bill*, dari sistem POS. Contohnya, *bill* dari kartu BCA justru tercatat sebagai pembayaran BRI di dalam sistem Opera, atau *sales draft* Mastercard dimasukkan ke kategori Debit card. Kesalahan ini menyebabkan ketidaksesuaian dalam proses *credit card transfer*, yang dimana pembayaran tersebut harus di *posting* secara terpisah.

3.3.2.3 Kendala Angka Belakang Kartu (*Dummy*)

Penulis mencatat bahwa banyak transaksi mengalami kendala akibat tidak terinputnya atau salah inputnya angka belakang kartu (*dummy number*) dalam sistem Opera. Hal ini menyulitkan proses pencocokan antara *bill*, *sales draft*, dan sistem, karena angka belakang kartu merupakan salah satu identifikasi penting untuk melacak transaksi. Kendala ini umumnya disebabkan oleh kelalaian saat entri data manual atau ketidaksesuaian prosedur antara bagian *front office & cashier*.

3.3.2.4 Kendala dalam Sistem Opera dan Excel Mutasi Bank Tidak *Balance*

Penulis sering menemukan ketidaksesuaian antara laporan Opera dengan Excel mutasi dari bank. Ketidakseimbangan ini bisa berupa kelebihan bayar, kekurangan bayar, atau selisih yang tidak diketahui sumbernya. Ketidaksesuaian ini mengharuskan penelusuran lebih dalam terhadap seluruh *bill*, *sales draft*, dan Excel mutasi bank.

3.3.2.5 Perbedaan *Total Amount* pada *Sales draft* dan *Bill*

Kendala lain yang kerap ditemui adalah adanya perbedaan antara *total amount* yang tercantum pada *bill* dengan angka yang tertera pada *sales draft* milik tamu. Penyebab umum dari masalah ini meliputi kesalahan input nominal saat pembuatan *bill*, kekurangan bayar yang belum terselesaikan, kelebihan bayar

yang tidak segera dikembalikan, atau kesalahan teknis dalam proses meng-*attach bill* dengan *sales draft* yang menyebabkan data tidak sinkron.

3.3.2.6 Kesalahan pada Data Excel Mutasi Bank

Selama melakukan pengecekan mutasi bank, penulis sering menemukan kesalahan pada file Excel yang dikirim oleh pihak bank, seperti angka nominal yang tidak sesuai, dan kesalahan penulisan nama kartu. Oleh karena itu, penulis harus melakukan verifikasi ulang dengan membandingkan data dari Excel mutasi bank dengan *audit report* dan *sales draft* agar data yang *diposting* ke sistem benar.

3.3.2.7 Uang Tidak Masuk ke Rekening Bank

Kendala lain yang sering ditemukan dalam proses pengelolaan keuangan adalah tidak masuknya dana hasil transaksi ke rekening bank secara tepat waktu atau bahkan sama sekali tidak tercatat masuk. Masalah ini biasanya disebabkan oleh kelalaian kasir yang tidak mencetak dokumen penting seperti *audit report*, *settlement*, dan *summary report* pada saat proses penutupan harian.

3.3.4.8 Double Pembayaran atau Kurang Pembayaran

Dalam proses *posting payment*, penulis menemukan adanya kasus pembayaran ganda atau pembayaran yang kurang dari total tagihan. Kesalahan ini berdampak pada ketidakseimbangan data keuangan, di mana jumlah pembayaran yang tercatat tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya diterima. Akibatnya, sistem menunjukkan adanya selisih atau *unbalanced entry*, saat melakukan *posting payment*.

3.3.4.9 Bad Debt Expense

Penulis juga mengalami kendala yang cukup signifikan dalam menangani tagihan (*invoice*) kepada perusahaan-perusahaan yang menjadi klien hotel. Seringkali ditemukan banyak *invoice* yang belum dibayar meskipun sudah melewati tenggat waktu yang ditentukan, yakni 30 hari setelah acara berlangsung.

3.4 Solusi

3.4.1 Solusi yang ditemukan oleh penulis pada *Income audit* :

3.4.1.1 *Training SOP dan sistem*

Training mengenai *Standard Operating Procedure* (SOP) dan sistem sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya kesalahan yang berulang dalam proses pencatatan transaksi, khususnya dalam menangani *bill non-revenue* seperti *Entertainment, Officer Check*, ataupun *Complimentary*. Selain itu, training ini juga dapat meningkatkan kesadaran dan keterampilan staf dalam menggunakan sistem pencatatan secara efektif sehingga proses entri data menjadi lebih akurat dan efisien.

3.4.1.2 Penerapan Sistem Approval Digital untuk *Bill Entertainment*

Untuk mengurangi permasalahan terkait *bill entertainment* yang tidak dilengkapi dengan *form*, sangat penting untuk menerapkan sistem *approval* digital yang terintegrasi langsung dengan sistem seperti *Opera* atau melalui aplikasi khusus internal perusahaan. Dengan adanya sistem digital ini, proses pembuatan, pengajuan, dan persetujuan *entertainment form* dapat dilakukan secara elektronik dan lebih terstruktur sebelum aktivitas tersebut dilakukan oleh departemen *Sales*. Dengan ini dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan *bill non-revenue*.

3.4.1.3 Peningkatan sistem

Masalah pencatatan ganda atau *double interface* dapat diminimalkan dengan peningkatan sistem dan penambahan fitur deteksi duplikasi transaksi. Sistem harus dapat secara otomatis mengenali dan menolak *input* transaksi yang sama berdasarkan parameter seperti nomor *bill*, tanggal, atau nominal yang identik.

3.4.2 Solusi yang ditemukan oleh penulis pada *Account receivable* :

3.4.2.1 Melakukan Komunikasi Aktif antar Departemen

Komunikasi sangat penting dalam menyelesaikan kendala terkait transaksi keuangan, seperti *double payment*, ketidaksesuaian mutasi bank, atau ketidakseimbangan pada sistem Opera. Ketika ditemukan pembayaran ganda, pihak *Account receivable* harus segera menghubungi kasir untuk mengkonfirmasi kepada tamu dan mengatur proses refund jika memang terbukti terjadi kelebihan pembayaran. Selain itu, jika ada *revenue* yang tidak tercatat dalam mutasi bank, perlu dilakukan konfirmasi kepada kasir apakah *audit report*, *summary report*, dan *settlement* telah dicetak. Transaksi yang belum di *print audit report*, *summary report*, dan *settlement* dapat menyebabkan data tidak masuk ke dalam sistem mutasi bank.

3.4.2.2 *Training* Staff Mengenai Sistem Opera, Symphony, dan EDC Bank

Pelatihan rutin kepada staff, terutama kasir, mengenai penggunaan sistem Opera, Symphony, Emerald, dan EDC bank sangat diperlukan untuk mengurangi kesalahan teknis saat transaksi. Dengan memahami alur kerja masing-masing sistem, kasir dapat melakukan *posting* dengan akurat dan menghindari kekeliruan seperti salah *input* nominal, salah pilih jenis kartu, atau keliru dalam memproses *sales draft*.

3.4.2.3 Perbaikan dan Integrasi Sistem POS dengan Opera atau Symphony

Untuk mengurangi human error dalam proses pencatatan transaksi, sistem POS sebaiknya diintegrasikan langsung dengan Opera atau Symphony. Integrasi ini memungkinkan data transaksi, termasuk *informasi* kartu dan nominal pembayaran, tercatat otomatis tanpa perlu *input* manual. Dengan begitu, kesalahan seperti nomor kartu *dummy* yang tidak tercatat, atau data pembayaran yang salah *posting*, dapat diminimalkan.

3.4.2.5 Peningkatan Ketelitian dan Tanggung Jawab Kasir FO dan F&B

Kasir di bagian *Front Office* maupun *Food & Beverage* (F&B) perlu meningkatkan tingkat ketelitian mereka dalam setiap tahapan proses transaksi yang dilakukan. Hal ini sangat penting, terutama ketika melakukan *posting* pembayaran agar data yang tercatat dalam sistem sesuai dengan pembayaran yang sebenarnya diterima. Kewajiban kasir untuk selalu mencetak dan menyimpan laporan harian seperti *audit report*, *settlement*, dan *summary report*.

3.4.2.6 Sistem Penagihan *Invoice* untuk mengurangi adanya *bad debt expense*

Setelah *invoice* dikirim, pihak *Account receivable* mengirimkan reminder atau pengingat kepada perusahaan sebelum jatuh tempo 30 hari. Jika pembayaran belum diterima setelah 60 hari, pihak *finance* wajib melakukan tindak lanjut secara langsung, baik melalui kunjungan ke perusahaan klien maupun komunikasi intensif melalui email dan telepon.

3.5 Hasil yang diperoleh penulis

Selama menjalani program magang di Hotel Tentrem Jakarta, penulis berhasil mencapai berbagai hasil yang signifikan baik dalam aspek personal maupun profesional. Melalui keterlibatan langsung dalam proses kerja nyata, khususnya di divisi *finance*, penulis mampu mengasah keterampilan komunikasi secara profesional, memperluas kemampuan kolaboratif dalam tim lintas divisi, serta meningkatkan fleksibilitas dalam menghadapi perubahan dan tantangan operasional harian. Penguatan *soft skills* ini sangat erat kaitannya dengan pembelajaran dalam mata kuliah *Professional Business Ethics*, di mana mahasiswa diajarkan pentingnya menjunjung tinggi nilai-nilai integritas, etika kerja, serta membangun hubungan yang harmonis dan profesional dengan rekan kerja maupun pihak eksternal. Praktik kerja sehari-hari menuntut penulis untuk tidak hanya memahami nilai etika secara teoritis, namun juga menerapkannya dalam bentuk perilaku nyata di lingkungan kerja yang sesungguhnya.

Hard skills, penulis mencatat pencapaian besar dalam penguasaan teknis di bidang keuangan, khususnya dalam penggunaan perangkat lunak *Opera* dan *Microsoft Excel* yang

menjadi alat utama dalam proses audit pendapatan dan pengelolaan *account receivable*. Penulis menjadi terbiasa dengan aktivitas seperti *bank reconciliation*, *invoice tracking*, hingga input dan validasi transaksi diskon dan *complimentary* yang dilakukan dengan ketelitian tinggi. Hal ini tidak terlepas dari dasar-dasar yang telah diperoleh dalam mata kuliah *Accounting*, serta keterhubungannya dengan pembelajaran praktikal dalam *Industry Experience* dan *Industry Model Validation*. Lebih jauh lagi, proses pelaporan magang ini juga telah melibatkan kemampuan dalam menganalisis data, mengevaluasi proses kerja, dan menyusun dokumentasi hasil kerja secara sistematis. Hal tersebut relevan dengan mata kuliah *Evaluation and Reporting*.

3.6 Etika Bisnis pada Hotel Tentrem Jakarta

Etika bisnis di Hotel Tentrem Jakarta tercermin dalam pendekatan humanis terhadap pengelolaan sumber daya manusia. Pihak hotel menjaga integritas perusahaan dengan mengedepankan nilai *trustworthy* dan *respect each other*, yakni dengan memahami bahwa kesejahteraan karyawan merupakan pondasi utama keberlanjutan bisnis. Ini menunjukkan bahwa Tentrem menerapkan prinsip etika bisnis yang tidak hanya berfokus pada profit, tetapi juga pada aspek moral dan tanggung jawab sosial. Etika bisnis Hotel Tentrem Jakarta tidak hanya berhenti pada penyediaan fasilitas fisik bagi kesejahteraan karyawan, tetapi juga dengan salah satu *Gereja Bethel Indonesia (GBI)* yang berlokasi di Gading Serpong. Kegiatan ini dilaksanakan setiap minggu dan terbuka bagi karyawan yang ingin mengikuti pembinaan rohani. Inisiatif semacam ini mendukung lingkungan kerja yang lebih sehat dan harmonis, serta mendekatkan perusahaan kepada *SDG 3* tentang *Good Health and Well-being*.

Hotel Tentrem mencoba menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan manusiawi dengan mempertahankan karyawan, bukan mengeliminasi mereka. Ini adalah bentuk nyata penerapan etika kerja yang adil dan menghargai kontribusi individu sebagai bagian dari keluarga besar perusahaan. Hal tersebut sejalan dengan prinsip Sustainable Development Goals (SDG) nomor 8 tentang *Decent Work and Economic Growth*. Sebagai bentuk kepedulian terhadap *employee*, Tentrem menyediakan berbagai fasilitas pendukung gaya hidup sehat seperti lapangan *basket*, *futsal*, *yoga*, *bootcamp*, hingga *muay thai*. Inisiatif ini mendukung SDG nomor

3 tentang *Good Health and Well-being*, yang tidak hanya mendorong kesehatan fisik tetapi juga kesehatan mental karyawan. Penyediaan fasilitas ini menunjukkan bahwa manajemen memahami pentingnya keseimbangan antara produktivitas dan kesejahteraan pribadi. Dengan demikian, etika bisnis Hotel Tentrem Jakarta tidak hanya tercermin dalam kebijakan anti-PHK, tetapi juga dalam langkah nyata untuk menciptakan budaya kerja yang sehat, inklusif, dan berkelanjutan.

