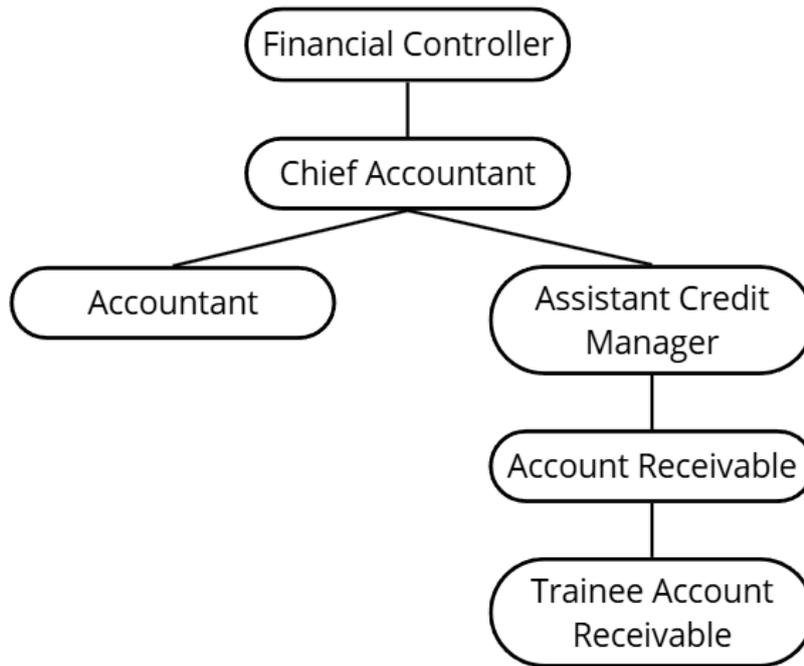


BAB III

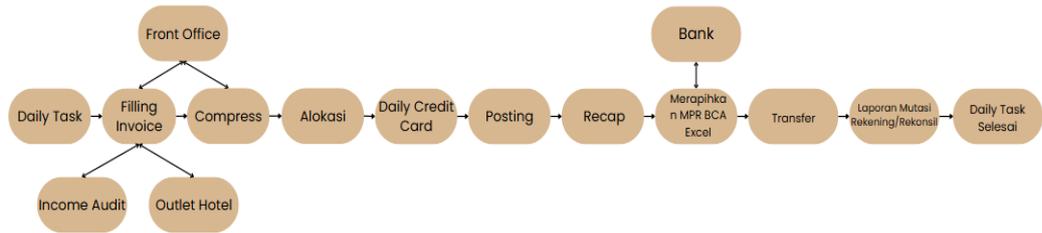
PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi di *Account Receivable*



Gambar 3. 1 Struktur keuangan account receivable di Hotel JW Marriot Jakarta
Sumber: Majalah dinding departemen keuangan hotel JW Marriott Jakarta

Penulis diposisikan sebagai *trainee account receivable* selama 3 bulan di J.W Marriott Jakarta yang ditugaskan untuk membantu *account receivable* dalam mengurus beberapa bagian dari bagian kartu kredit. Tugas penulis sebagai *trainee account receivable* di J.W Marriott adalah membuat laporan mutasi rekening. Dalam hirarki ini penulis wajib melaporkan tugas yang dikerjakan kepada *account receivable* dan *assistant credit manager*.



Gambar 3. 2 Workflow di divisi account receivable
 Sumber: Presentasi laporan magangl

1. Hubungan pekerjaan dengan *income audit*:

Penulis menerima bill atau invoice dari *income auditor* setiap pagi, yang telah dikumpulkan sebelumnya. Jika terdapat *invoice* yang kurang atau tidak ditemukan, maka penulis dapat meminta bantuan kepada divisi *income audit* untuk mencarikannya.

2. Hubungan pekerjaan dengan outlet hotel

Outlet hotel terkadang meminta bantuan kepada divisi *account receivable* untuk mencari bill fisik atau *invoice* yang hilang, kemudian mencocokkannya dengan uang yang telah masuk.

3. Hubungan pekerjaan dengan *front office*

Setiap pagi, penulis akan datang ke *front office* untuk mengambil dokumen yang perlu difiling. Pihak *front office* juga terkadang meminta bantuan kepada divisi *account receivable* untuk memeriksa apakah nominal transaksi sesuai dengan uang yang masuk, serta untuk menelusuri bill atau *invoice* fisik yang tidak ditemukan.

4. Hubungan pekerjaan dengan *bank*

Penulis harus menerima file Excel yang berisi laporan dana yang masuk ke hotel. Laporan ini mencakup kumpulan transaksi dalam satu hari yang dilakukan melalui berbagai jenis kartu kredit. Setelah bank mengirimkan laporan tersebut, penulis akan mencocokkannya dengan *invoice*, kemudian melanjutkan ke proses pencatatan dalam laporan *daily credit card*.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang *Account Receivable*

ma enam bulan masa magang, penulis ditempatkan di divisi *account receivable* (AR). *Account receivable* merupakan bagian dari departemen keuangan yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan piutang usaha dari pelanggan atau pihak ketiga yang menggunakan jasa hotel secara kredit. Piutang ini dapat berasal dari penyewaan kamar, pemesanan acara, layanan restoran, hingga penyewaan fasilitas lainnya.

Tujuan utama dari divisi *account receivable* adalah memastikan bahwa seluruh tagihan yang telah jatuh tempo dibayarkan tepat waktu, serta memastikan pencatatan transaksi dilakukan secara akurat dan transparan. Berikut merupakan langkah-langkah kerja dalam menangani bagian kartu kredit di divisi *account receivable*:

1. *Filing* dokumen

Filing dokumen merupakan tahap awal di bagian credit card, dimana penulis merapikan dokumen fisik atau bill yang diterima. Proses ini dilakukan dengan cara menempelkan dokumen *settlement, audit, dan summary* bersama dengan bill yang sesuai. Pencocokan dilakukan berdasarkan nominal transaksi, kode merchant, angka batch, jenis kartu yang digunakan, dan kode approval (APR).

2. *Compress*

Compress adalah proses penggabungan nominal transaksi yang tercatat pada bill fisik ke dalam sistem keuangan internal hotel. Langkah ini bertujuan untuk mencocokkan nominal transaksi dengan jumlah uang yang tercatat masuk ke sistem. Proses ini dilakukan dengan login ke sistem khusus keuangan JW Marriott dan melakukan verifikasi antara data sistem dan dokumen fisik.

3. *Alokasi*

Setelah transaksi digabungkan (*compress*), langkah selanjutnya adalah mencocokkan nominal transaksi yang telah dikompres

dengan nominal yang tercatat di sistem. Jika hasil pencocokan menunjukkan saldo seimbang, maka tahap berikutnya adalah menarik data dari alokasi untuk dijadikan laporan dengan format *Recon CC (Credit Card)* dalam bentuk PDF.

4. *DCRR*

DCRR adalah laporan harian mengenai nominal uang yang masuk melalui setiap jenis kartu kredit. Dalam tahap ini, penulis memindahkan data dari file seperti *BCA IDR* dan Merchant *BCA* ke dalam format Excel *DCRR*. Laporan ini digunakan untuk menyusun laporan mutasi rekening harian secara detail dan terstruktur.

5. *Posting*

Posting adalah proses pencatatan nominal uang yang masuk ke dalam sistem. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa jumlah uang yang diterima sesuai dengan transaksi yang tercatat pada sistem hotel. Ini merupakan bentuk validasi akhir sebelum dilakukan rekonsiliasi.

6. *Recap*

Recap merupakan tahap pengecekan kembali terhadap hasil posting. Pada tahap ini, penulis memastikan bahwa seluruh nominal transaksi yang telah dicatat atau diposting telah sesuai, tidak ada kekeliruan ataupun selisih.

7. *Merapikan MPR BCA Excel*

Di tahap ini bertujuan untuk merapikan excel *MPR BCA* berdasarkan kategori *FO (Front Office)* dan *F&B (Food and Beverage)*, serta berdasarkan jenis kartu kredit yang digunakan dan batch transaksi yang tercatat. Langkah ini penting agar data lebih terstruktur dan mudah diverifikasi.

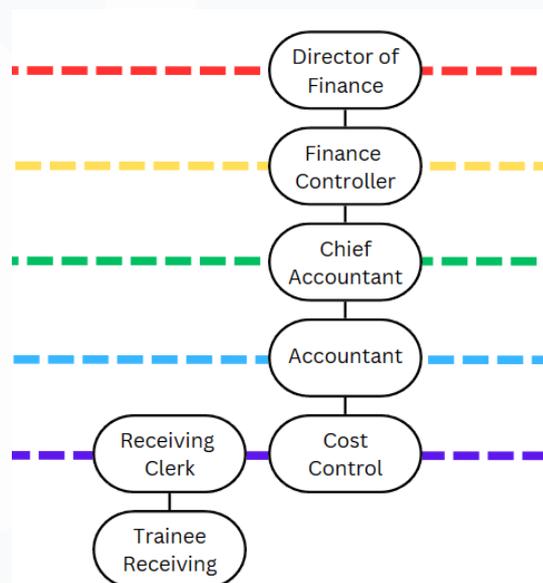
8. *Transfer*

Transfer adalah tahap dimana penulis telah mengkonfirmasi bahwa dokumen fisik yang diterima ada dengan nominal yang telah diposting dari outlet-outlet lain ke dalam sistem.

9. Laporan Mutasi Rekening

Setelah seluruh tahap sebelumnya selesai dan data dinyatakan *valid*, penulis mencetak beberapa dokumen seperti laporan MPR BCA (dari tahap 7. Laporan DCCR (dari tahap 4) laporan recon CC PDF (dari tahap 3). Selanjutnya, semua nominal yang terdapat dalam berbagai laporan dicocokkan kembali, terutama berdasarkan jenis kartu kredit yang digunakan. Tujuan akhirnya adalah memastikan bahwa tidak ada perbedaan atau ketidaksesuaian antara transaksi, data sistem, dan dokumen fisik.

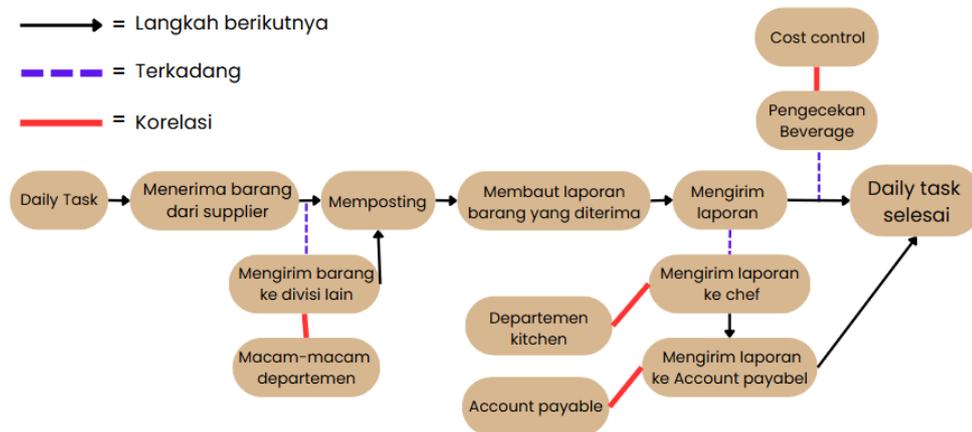
3.3 Kedudukan dan Koordinasi di Receiving



Gambar 3. 3 Struktur di divisi receiving
Sumber: Majalah dinding departemen keuangan hotel JW Marriott Jakarta

Penulis ditempatkan sebagai trainee di divisi *receiving* selama 3 bulan di JW Marriott Jakarta, setelah sebelumnya menjalani 3 bulan magang di divisi *account receivable*, di mana penulis membantu dalam mengurus beberapa bagian terkait kartu kredit. Selama menjadi trainee di divisi *receiving*, tugas utama penulis adalah

membuat laporan mutasi rekening. Dalam struktur kerja ini, penulis wajib melaporkan setiap tugas yang telah diselesaikan kepada *receiving clerk* sebagai atasan langsung.



Gambar 3. 4 Workflow di divisi receiving
Sumber: catatan atasan penulis di hotel JW Marriott hotel

1. Hubungan pekerjaan dengan macam-macam departemen

Setelah penulis menerima barang yang dikirim oleh supplier, penulis harus mengirimkan barang tersebut kepada departemen yang sebelumnya melakukan permintaan melalui divisi Receiving. Setelah itu, penulis harus meminta tanda bukti bahwa barang telah diterima oleh departemen terkait, lalu melanjutkan ke tahap posting barang beserta nominalnya.

2. Hubungan pekerjaan dengan departemen *kitchen*

Setelah penulis menyelesaikan laporan barang harian yang diterima, dokumen tersebut akan dibawa kepada *chef* untuk dimintai tanda tangan sebagai bentuk persetujuan atas barang berupa makanan yang diterima oleh divisi *receiving*.

3. Hubungan pekerjaan dengan *account payable*

Setelah dokumen ditandatangani oleh *chef*, penulis akan membawa laporan barang harian ke divisi *account payable*. Selanjutnya, pihak *account payable* akan mencocokkan nominal yang harus dibayarkan.

4. Hubungan pekerjaan dengan *cost control*

Sebelum tugas harian selesai, penulis biasanya diminta untuk mengecek minuman beralkohol yang disimpan di ruang pendingin, kegiatan ini disebut *inventory checking*. Pemeriksaan ini bertujuan untuk mengetahui barang-barang apa saja yang stoknya telah habis dan perlu dipesan kembali.

3.4 Tugas dan Uraian Kerja Magang *Receiving*

Selama menjalani magang di Divisi Receiving JW Marriott Jakarta, penulis memiliki tanggung jawab untuk membantu proses penerimaan barang yang dikirim oleh supplier, serta mendukung kegiatan administrasi dan pelaporan yang berkaitan dengan alur logistik hotel. Divisi Receiving memiliki peran penting dalam memastikan bahwa seluruh barang yang masuk ke hotel sesuai dengan purchase order (PO), dalam kondisi baik, dan tercatat dengan benar sebelum digunakan oleh departemen terkait. Berikut adalah uraian kerjaan harian di divisi *receiving*:

1. Menerima barang dari *supplier*

Tugas harian dimulai dengan menerima barang dari para supplier. Barang yang dikirim dibagi menjadi empat jenis, yaitu *food* (makanan), *beverage* (minuman), *general* (barang umum berukuran kecil), dan *capex* (barang berukuran besar seperti televisi, kasur, dan sejenisnya). Proses pengiriman dibagi menjadi dua waktu, yakni pukul 08.00 sampai 12.00 untuk kategori *food*, dan pukul 12.00 sampai 16.00 untuk *beverage*, *general*, dan *capex*.

2. Memposting

Setelah semua barang diterima, penulis akan melakukan proses *posting* dan mencocokkannya dengan *invoice* yang diterima. Proses *posting* ini dibagi ke dalam empat kategori, yaitu *food*, *beverage*, *general*, dan *capex*. Sebelum barang-barang tersebut diposting, penulis biasanya akan terlebih dahulu mengirimkan barang kepada departemen yang membutuhkan, lalu meminta tanda bukti penerimaan.

3. Membuat laporan barang yang diterima

Setelah semua barang diterima dan seluruh *invoice* pada hari tersebut selesai diposting, langkah berikutnya adalah membuat rekapitulasi total nominal serta daftar barang yang diterima pada hari yang sama.

4. Mengirim laporan

Laporan yang sebelumnya sudah dikerjakan dan dirapikan dikirim ke departemen *kitchen* dan divisi *cost control* melalui email. Setelah itu, penulis meminta tanda tangan *chef* sebagai bukti bahwa barang khususnya untuk kategori *food* telah diterima. Setelah laporan ditandatangani oleh *chef*, laporan tersebut kemudian dikirim ke divisi *account payable* untuk proses pembayaran.

3.5 Kendala yang Ditemukan

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam setiap pekerjaan pasti terdapat kendala. Kendala utama yang dihadapi berasal dari kurangnya kompetensi penulis sendiri, seperti kurang teliti, ceroboh, keterlambatan, dan lain sebagainya. Selain kendala yang disebabkan oleh penulis, beberapa kendala lainnya akan dijelaskan di bawah ini seperti:

3.5.1. Kesalahan di divisi *Account Receivable*

1. Terkadang bill fisik bisa terselip di departemen atau divisi lain, misalnya karena lupa dipisahkan oleh divisi *income audit*.
2. Terjadi kesalahan dalam *filing* dokumen, seperti dokumen *settlement*, *audit report*, dan *summary* yang tidak dicetak atau hilang.
3. Kesalahan dalam proses *compress* atau penggabungan nominal transaksi. Saat menggabungkan data, penulis terkadang kurang teliti sehingga menyebabkan hasil yang tidak seimbang.
4. Kesalahan dalam memposting nominal transaksi. Memposting adalah kegiatan dimana penulis memasukan ke dalam sistem nominal uang yang masuk dengan kartu kredit.

5. Kesalahan *transfer* dalam mencocokkan antara uang yang masuk dan dengan *bill* yang diterima pada setiap akun.

3.5.2. Kesalahan di divisi *Receiving*

1. Terkadang *supplier* dapat melakukan kesalahan dalam pengiriman barang, misalnya barang yang seharusnya ditujukan untuk hotel Ritz Carlton justru dikirim ke hotel JW Marriott.
2. Karena jumlah *invoice* yang cukup banyak, terkadang penulis melakukan kesalahan dalam memposting *invoice* ke dalam sistem.

3.6 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Solusi utamanya adalah penulis harus lebih teliti, dan tidak ceroboh dalam mengerjakan setiap tugas yang ada. Hal ini sangat penting, khususnya di *finance and accounting*, karena apabila ada ketidaksesuaian nominal yang tidak akurat penulis harus mengecek dari awal. Dan hal ini sangat memakan waktu yang ada sehingga tugas yang diberikan dapat menumpuk. Selain dari penulisnya itu sendiri, berikut penulis akan menjelaskan solusi atas masalah yang ditemukan selama pelaksanaan magang seperti:

3.6.1. Solusi di divisi *Account Receivable*

1. Bill Fisik yang Hilang

Untuk masalah ini penulis dapat mencari bill tersebut kepada divisi *income audit*. Jika bill fisik tidak ditemukan maka penulis bisa bertanya kepada atasan langsung dan mencari billnya di outlet hotel.

2. Kesalahan dalam Filing Dokumen seperti Settlement, Audit Report, dan Summary yang Tidak Dicitak atau Hilang

Kesalahan dalam filing dokumen merupakan salah satu kesalahan yang cukup fatal, karena tahap ini merupakan dasar dari proses pembuatan laporan akhir dan compress. Melakukan

pengecekan ulang terhadap dokumen yang telah dipisahkan, untuk memastikan tidak terjadi kesalahan dalam pemisahan file. Contohnya seperti pemisahan tipe kartu kredit yang keliru, batch yang tidak sesuai, ataupun ketidaksesuaian lainnya. Jika setelah dilakukan pengecekan dokumen tersebut tetap tidak ditemukan—seperti settlement, audit report, dan summary—maka penulis dapat menghubungi outlet terkait yang berada di dalam area hotel untuk meminta kembali dokumen-dokumen tersebut.

3. Kesalahan dalam compress/penggabungan nominal transaksi

Jika terjadi kesalahan dalam tahap ini penulis harus mengecek apakah filing dokumen sudah dilakukan dengan benar atau belum. Kedua Jika filing sudah benar namun ada salah compress maka penulis harus lebih teliti lagi dalam menggabungkan nominal transaksi yang terjadi.

4. Kesalahan dalam memposting nominal transaksi

Jika terjadi kesalahan dalam proses posting, penulis masih dapat menghapus dan memposting ulang nominal transaksi yang benar, namun hal ini hanya berlaku jika dilakukan pada hari yang sama. Apabila kesalahan baru diketahui pada hari berikutnya, maka penulis wajib membuat laporan *DCRR* yang baru, serta menyusun recap dan penjelasan terkait alasan terjadinya kesalahan. Contohnya seperti salah dalam memilih jenis transaksi seharusnya *Front Office (FO)* tetapi tercatat sebagai *Food and Beverage (FB)*, atau terjadi kesalahan dalam nominal yang diposting.

5. Kesalahan transfer

Dalam sistem *finance* di J.W. Marriott Jakarta, terdapat tombol "*Transfer*" yang terletak berdekatan dengan tombol "*Transfer All*". Apabila tombol "*Transfer All*" tidak sengaja

tertekan, maka seluruh transaksi akan tergabung menjadi satu, padahal yang dibutuhkan oleh tim finance adalah rincian nominal dari setiap transaksi, termasuk nama akun dan detail lainnya. Jika hal ini terjadi, solusi yang dapat dilakukan adalah dengan membuat deskripsi yang jelas atas transaksi tersebut serta mengalokasikan kembali nominal setiap transaksi secara hati-hati dan cermat

3.6.2. Solusi di divisi *receiving*

1. Jika *supplier* salah kirim barang

Terkadang *supplier* bisa salah dalam mengirim barang, untuk mencegah hal ini terjadi penulis dapat melakukan pengecekan dari sistem komputer lewat birchstreet atau meminta cek di lembar purchasing order. Jika barang terlanjur sudah dikirim namun salah, maka *supplier* biasanya akan balik lagi dan langsung menukar dengan barang yang benar.

2. Jika *melakukan kesalahan dalam memposting*

Terkadang *supplier* bisa salah dalam mengirim barang, untuk mencegah hal ini terjadi penulis dapat melakukan pengecekan dari sistem komputer lewat birchstreet atau meminta cek di lembar purchasing order. Jika barang terlanjur sudah dikirim namun salah, maka *supplier* biasanya akan balik lagi dan langsung menukar dengan barang yang benar.