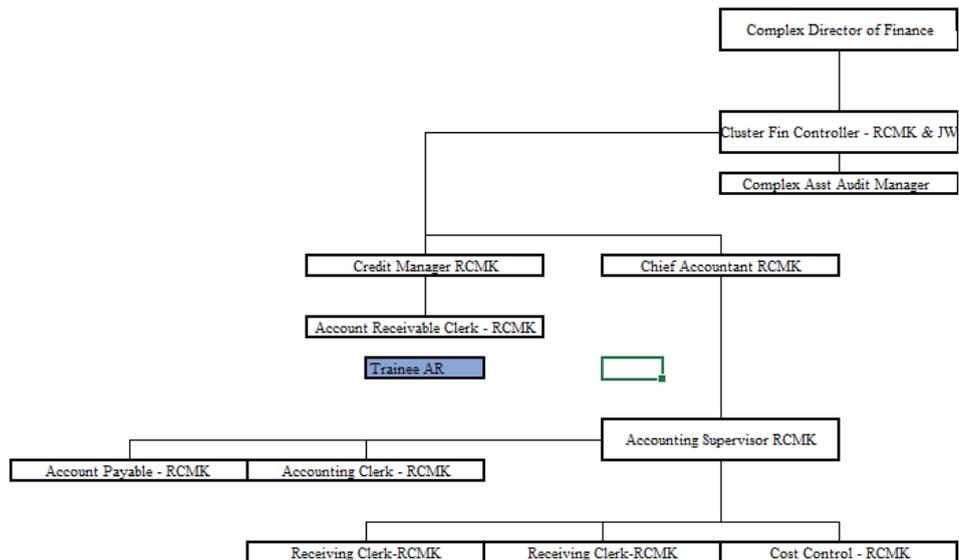


BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi



Gambar 3.1.1 Posisi Magang

Selama melaksanakan kerja magang di Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan (RCKM), penulis ditempatkan di bawah supervisi Staff *Account Receivable* (AR), Ibu Ratih Rahayu, yang secara langsung bertanggung jawab kepada Manager AR, Bapak Wahyudi Mustopo. Kedudukan penulis sebagai mahasiswa magang dalam struktur organisasi Departemen Finance, khususnya di Devisi AR, adalah sebagai tenaga pendukung yang membantu operasional harian divisi.

Alur Koordinasi:

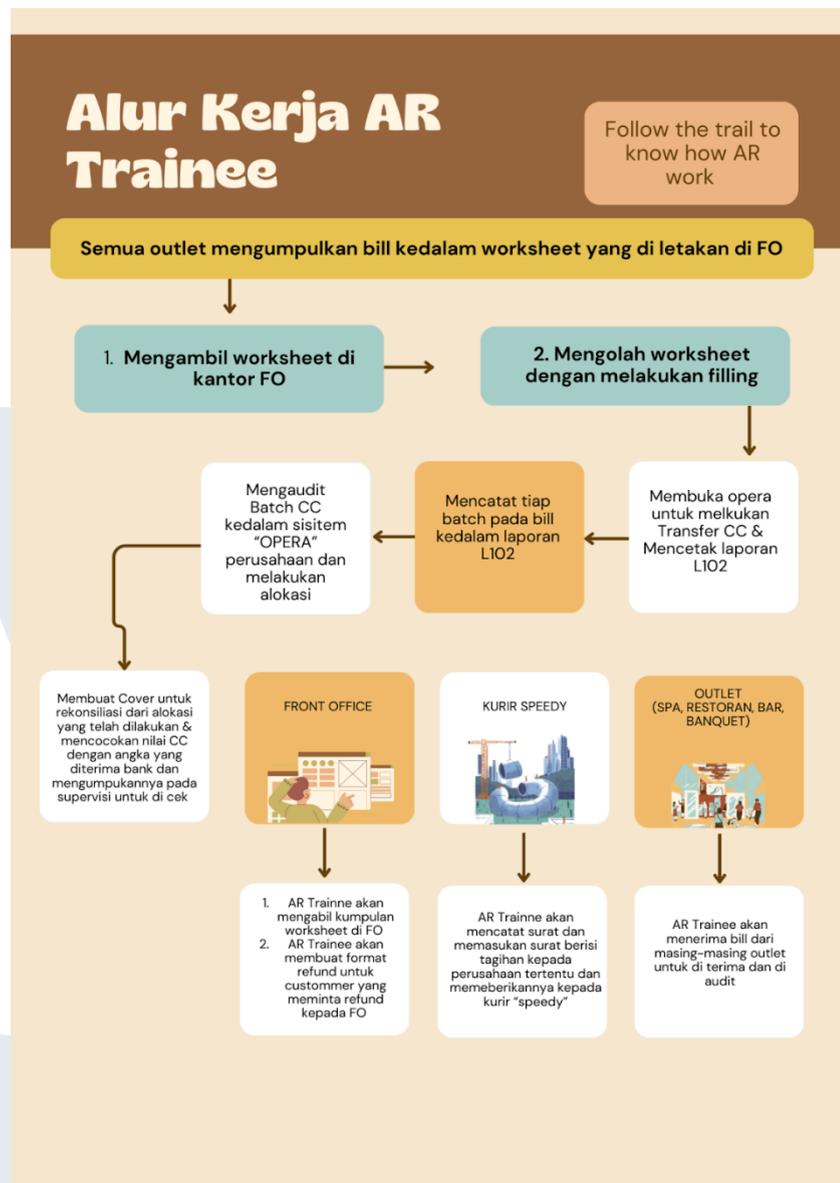
Dalam melaksanakan tugas-tugas tersebut, penulis menjalin koordinasi dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal departemen. Alur koordinasi penulis dapat digambarkan sebagai berikut:

- **Koordinasi Internal Departemen Finance:**

Analisis Proses Account Receivable (AR) dan Kontribusinya dalam Manajemen Keuangan di The Ritz-Carlton Mega Kuningan Jakarta, Silvy Laurensia, Universitas Multimedia Nusantara

- **Supervisor Langsung (Ibu Ratih Rahayu):** Melaporkan perkembangan tugas harian, berkonsultasi mengenai kendala yang dihadapi, menerima arahan dan instruksi terkait pelaksanaan pekerjaan.
- **Manager AR (Bapak Wahyudi Mustopo):** Memberikan laporan secara berkala mengenai progres pekerjaan dan berkoordinasi terkait kebijakan atau prosedur yang berlaku.
- **Staff Income:** Berkoordinasi terkait data alokasi pembayaran untuk proses pembuatan *balancing* dan laporan keuangan yang lebih komprehensif.
- **Koordinasi dengan Departemen Lain:**
 - **Front Office:** Berkoordinasi dalam pengambilan *worksheet* harian dan mengklarifikasi informasi terkait transaksi atau *bill* yang kurang lengkap.
 - **Outlet (Spa, Restoran, Bar, Banquet):** Meskipun tidak berinteraksi secara langsung setiap hari, informasi dari *worksheet* yang dikumpulkan menjadi representasi transaksi dari *outlet* tersebut, sehingga pemahaman alur transaksi di *outlet* penting.
 - **Kurir (Speedy):** Berkoordinasi dalam proses pengiriman surat tagihan.
- **Koordinasi Eksternal:**
 - **Pihak Bank:** Berkoordinasi terkait laporan bank (*MPS*) dan proses verifikasi setoran DP pelanggan.

Bagan alur kerja penulis selama magang di Devisi AR:



Gambar 3.1.2 Alur Kerja

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Menjelaskan mengenai tujuan dan uraian umum pekerjaan yang dilaksanakan selama periode kerja magang di Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan (RCKM), khususnya dalam Devisi *Account Receivable* (AR) di bawah Departemen Finance.

Berikut pekerjaan yang ditugaskan kepada Trainee AR di Ritz-Carlton Mega Kuningan :

Analisis Proses Account Receivable (AR) dan Kontribusinya dalam Manajemen Keuangan di The Ritz-Carlton Mega Kuningan Jakarta, Silvy Laurensia, Universitas Multimedia Nusantara

Tabel 3.2.1 Uraian Kerja Magang

No.	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Hasil
1	Mengambil Worksheet	Mengambil kumpulan bill CC yang akan di proses	Ruang Front Office	Harian	Dapat bill yang akan diolah
2	Melakukan Transfer CC	Memindahkan CC yg belum di olah di sistem kepada tempat pengolahan	Sistem OPERA	Harian	Akun CC bisa di olah
3	Menyiapkan laporan L102	L102 digunakan untuk mengecek apakah ada bill yang hilang	Sistem OPERA	Harian	Laporan L102

4	Filling CC	Mencocokkan bill, tagihan dan uang yang masuk pada mesin EDC	Supervisor AR	Harian	Bill yang sudah tersusun
5	Mengisi L102	Mengecek dan mencatat batch dari bill CC	Supervisor AR	Harian	Mengetahui apakah ada bill yang kurang
6	Alokasi	Mengaudit Payment yang di dapat dari CC ke dalam sistem	Supervisor AR	Harian	Mengetahui apakah ada ketidak seimbangan antara uang yang diterim dari bank dengan penjualan yang tercatat di sistem
7	Cover	Membuat cover untuk hasil alokasi	Supervisor AR	Harian	Memudahkan pengecekan apakah terdapat

					imbalance atau balance
8	Grab Voucher	Mengecek grab voucher yang digunakan pelanggan	Supervisor AR	Harian	Mengetahui berapa pendapatan perusahaan dalam menggunakan promo “grab dine-in”
9	Input Expedia	Menginput nomor POA kedalam sistem pada akun Expedia	Supervisor AR	Harian	Mencatat nomor POA untuk setiap bill Expedia
10.	Input McKinsey	Menginput nomor kasir, employee id, dan booking id kedalam sistem dan kedalam excel	Manager AR	Harian	Mendapatkan catatan detail tentang McKinsey untuk selanjutnya di tagih ke perusahaan terkait

11.	Input Bonvoy	Menginput nomor Booking ID ke dalam sistem	Supervisor AR	Harian	Mendapatkan catatan tentang informasi booking pelanggan dalam sistem
12.	Menyiapkan surat tagihan	Menyiapkan dan mengantar surat tagihan kepada kurir	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor AR • Manager AR • Kurir "Speedy" 	Harian	Menagih uang kepada perusahaan
13.	Mengecek Refund	Mencocokkan dan memastikan jumlah uang yang akan di refund sesuai dengan yang diterima	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor AR • Front Office • Manager AR 	Tertentu	Proses refund dapat dijalankan
14.	Menginput MBV	Menarik report darin	Supervisor AR	Harian	Mengetahui kondisi

		sistem dan mengauditnya kedalam excel			keuangan perusahaan
15.	Invoice “speedy”	Memastikan tagihan kurir sesuai dengan jumlah file yang dikirim	Supervisor AR	Bulanan	Mengetahui apakah total tagihan sesuai dengan aslinya

3.2.1 Uraian Umum Pekerjaan Selama Proses Kerja Magang

1. Pengambilan *Worksheet* Harian dari Berbagai *Outlet* Operasional Hotel

Tugas awal yang diemban dalam siklus pengelolaan pendapatan harian adalah pengambilan *worksheet* yang berisi kumpulan dokumen transaksi penjualan dari berbagai *outlet* operasional yang ada di lingkungan The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan. Proses ini dilaksanakan secara rutin pada waktu yang telah ditentukan, biasanya pada akhir atau awal hari operasional berikutnya, guna memastikan seluruh transaksi penjualan dari hari sebelumnya telah terdokumentasi dan siap untuk diproses lebih lanjut oleh departemen *Accounts Receivable* (AR).

Worksheet ini merupakan dokumen fisik yang sangat krusial karena berfungsi sebagai fondasi utama dalam proses rekonsiliasi pendapatan. Setiap *outlet*, yang meliputi Spa, Banquet, Ozone (Bar), *In-Room Dining* (IRD), Lobo Restaurant (untuk layanan makan malam dan makan siang), Asia Restaurant (untuk layanan

makan malam, makan siang, dan sarapan), serta Front Office (yang mencatat tagihan kamar tamu), bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan menyusun seluruh *bill* transaksi penjualan yang terjadi selama periode waktu tertentu ke dalam *worksheet* ini.

Dokumen-dokumen yang terlampir dalam setiap *worksheet* sangat beragam, mencerminkan jenis transaksi yang berbeda-beda di setiap *outlet*. Misalnya, dari Spa, *worksheet* akan berisi *guest bill* atas layanan perawatan yang telah diberikan. Dari Banquet, akan terdapat rincian tagihan atas acara atau fungsi yang diselenggarakan. Ozone (Bar) dan IRD akan menyertakan *guest bill* atas konsumsi minuman dan makanan yang dipesan oleh tamu. Lobo Restaurant dan Asia Restaurant akan menyajikan *guest bill* untuk setiap transaksi makan dan minum. Sementara itu, *worksheet* dari Front Office akan secara khusus berisi *folio* atau rincian tagihan kamar tamu, termasuk biaya menginap, serta potensi biaya tambahan lainnya yang dibebankan selama masa tinggal tamu.

Setelah seluruh *bill* transaksi harian terkumpul dan dimasukkan ke dalam *worksheet* oleh masing-masing *outlet*, dokumen-dokumen ini akan diserahkan ke lokasi yang telah ditentukan di area Front Office. Sebagai seorang Trainee AR, tanggung jawab saya adalah untuk mengambil secara keseluruhan *worksheet* yang telah dikumpulkan dari seluruh *outlet* tersebut. Proses pengambilan ini memerlukan ketelitian untuk memastikan tidak ada *worksheet* yang terlewat atau tertinggal, mengingat kelengkapan data transaksi dari seluruh *outlet* adalah esensial untuk kelancaran proses rekonsiliasi pendapatan dan pembuatan laporan keuangan yang akurat. Setelah pengambilan selesai, seluruh *worksheet* yang terkumpul akan dibawa ke area kerja Departemen Keuangan untuk diproses lebih lanjut. Tahap ini merupakan langkah awal yang fundamental dalam memastikan bahwa setiap pendapatan yang dihasilkan oleh hotel tercatat dengan benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Pemindahan Akun-Akun *Bill Credit Card* ke dalam *Account Maintenance* Sistem Opera

Analisis Proses Account Receivable (AR) dan Kontribusinya dalam Manajemen Keuangan di The Ritz-Carlton Mega Kuningan Jakarta, Silvy Laurensia, Universitas Multimedia Nusantara

Setelah berhasil mengumpulkan seluruh *worksheet* harian dari berbagai *outlet* operasional hotel, langkah krusial berikutnya dalam alur kerja Departemen *Accounts Receivable* (AR) adalah melakukan pemindahan akun-akun transaksi pembayaran menggunakan kartu kredit (*credit card*) ke dalam modul *Account Maintenance* yang terdapat di dalam sistem manajemen properti hotel, yaitu Opera. Sistem Opera merupakan tulang punggung operasional hotel, mengintegrasikan berbagai fungsi mulai dari reservasi, *front office*, hingga pengelolaan pendapatan dan keuangan.

Proses pemindahan ini memiliki signifikansi yang tinggi dalam memastikan akurasi dan kemudahan pengelolaan data transaksi keuangan. Secara umum, ketika tamu melakukan pembayaran menggunakan kartu kredit di berbagai *outlet*, transaksi tersebut akan tercatat dalam sistem dengan status awal yang mungkin belum sepenuhnya siap untuk diproses lebih lanjut oleh bagian AR. Akun-akun *bill credit card* pada tahap awal ini seringkali memerlukan verifikasi dan pemindahan ke area khusus dalam sistem yang memungkinkan untuk pengeditan dan pengolahan data yang lebih mendalam, yaitu *Account Maintenance*.

Modul *Account Maintenance* dalam sistem Opera dirancang untuk memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan detail transaksi keuangan. Di dalam modul ini, berbagai informasi terkait transaksi *credit card* dapat diverifikasi, dikoreksi jika diperlukan, dan dipersiapkan untuk proses rekonsiliasi dengan laporan dari pihak bank penerbit kartu kredit. Pemindahan akun ke *Account Maintenance* memungkinkan staf AR untuk memiliki kendali yang lebih besar terhadap data, memastikan bahwa setiap transaksi tercatat dengan benar, termasuk informasi mengenai nomor kartu kredit yang terenkripsi, jumlah transaksi, tanggal transaksi, serta detail-detail lain yang relevan.

Langkah-langkah dalam proses pemindahan ini biasanya melibatkan identifikasi transaksi pembayaran menggunakan kartu kredit pada *worksheet* dan sistem Opera. Kemudian, melalui antarmuka sistem, akun-akun transaksi tersebut akan dipindahkan dari lokasi penyimpanan awal ke dalam modul *Account*

Maintenance. Proses ini memerlukan ketelitian untuk memastikan bahwa setiap transaksi *credit card* teridentifikasi dan dipindahkan dengan akurat, tanpa ada yang terlewat.

Keberhasilan pemindahan akun-akun *bill credit card* ke dalam *Account Maintenance* merupakan prasyarat penting untuk tahapan selanjutnya dalam siklus pengelolaan pendapatan. Dengan data yang terpusat dan mudah diakses di modul ini, proses rekonsiliasi dengan laporan bank akan menjadi lebih efisien dan akurat, meminimalkan potensi terjadinya selisih atau ketidaksesuaian data. Selain itu, modul ini juga memfasilitasi pembuatan laporan-laporan keuangan yang relevan terkait dengan transaksi pembayaran menggunakan kartu kredit. Oleh karena itu, tugas ini membutuhkan pemahaman yang baik mengenai penggunaan sistem Opera dan perhatian terhadap detail untuk memastikan integritas data keuangan hotel.

3. Penyiapan Laporan L102 dari Sistem Opera

Setelah proses pemindahan akun-akun *bill credit card* ke dalam modul *Account Maintenance* selesai, tahapan selanjutnya yang krusial dalam rutinitas harian Departemen *Accounts Receivable* (AR) adalah penyiapan Laporan L102. Laporan ini merupakan salah satu laporan standar yang dihasilkan oleh sistem manajemen properti hotel, Opera, dan memiliki peran yang sangat vital dalam proses pengendalian pendapatan dan rekonsiliasi transaksi penjualan harian.

Laporan L102 pada dasarnya adalah sebuah daftar komprehensif dari seluruh transaksi penjualan yang tercatat dalam sistem Opera untuk periode waktu tertentu, biasanya satu hari operasional. Informasi yang termuat dalam laporan ini sangat detail, mencakup berbagai aspek dari setiap transaksi, seperti nomor *bill*, nama tamu (jika relevan), tanggal transaksi, *outlet* penghasil pendapatan, jenis layanan atau produk yang dibeli, metode pembayaran yang digunakan (tunai, kartu kredit, transfer, dll.), jumlah transaksi, serta informasi lain yang relevan seperti nomor kamar atau nomor meja.

Proses penyiapan Laporan L102 relatif sederhana karena sistem Opera secara otomatis menghasilkan laporan ini berdasarkan data transaksi yang telah diinput oleh masing-masing *outlet* selama hari operasional. Tugas utama dalam tahap ini adalah mengakses fungsi laporan di dalam sistem Opera, memilih periode waktu yang diinginkan (biasanya tanggal transaksi yang bersangkutan), dan kemudian mencetak laporan tersebut dalam format fisik.

Meskipun proses pencetakan Laporan L102 terkesan rutin, keberadaan dan keakuratan laporan ini memiliki implikasi yang signifikan terhadap efektivitas pengendalian internal dan proses rekonsiliasi pendapatan. Laporan L102 berfungsi sebagai alat pembanding utama antara catatan transaksi penjualan yang ada di sistem dengan dokumen fisik pendukung, yaitu *worksheet* dan *bill* dari masing-masing *outlet*. Dengan adanya Laporan L102, staf AR dapat melakukan verifikasi silang untuk memastikan bahwa setiap transaksi penjualan yang terjadi telah tercatat dengan benar dan lengkap ke dalam sistem.

Selain itu, Laporan L102 juga menjadi dasar untuk proses pengecekan dan pemberian nomor *batch* pada setiap *bill* fisik yang terdapat dalam *worksheet*. Informasi dari Laporan L102 akan digunakan untuk memastikan bahwa setiap *bill* memiliki catatan yang sesuai di dalam sistem, sehingga mempermudah proses pelacakan dan identifikasi jika terjadi ketidaksesuaian atau kekurangan dokumen.

Oleh karena itu, meskipun tugas penyiapan Laporan L102 melibatkan langkah-langkah teknis yang sederhana dalam pengoperasian sistem Opera, pemahaman mengenai pentingnya laporan ini dalam keseluruhan proses pengelolaan pendapatan sangatlah esensial. Laporan L102 menjadi jembatan antara data transaksi digital di sistem dengan dokumen fisik, memastikan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaporan keuangan hotel.

4. Proses *Filling Credit Card* (CC) dan Analisis Dokumen Transaksi dalam *Worksheet*

Setelah Laporan L102 berhasil disiapkan, tahapan selanjutnya yang memerlukan ketelitian dan analisis mendalam adalah proses *filling credit card* (CC) yang melibatkan pengorganisasian dan pemeriksaan dokumen transaksi yang terdapat di dalam *worksheet* yang telah dikumpulkan dari berbagai *outlet*. Proses ini bertujuan untuk memverifikasi keabsahan setiap transaksi pembayaran menggunakan kartu kredit, memastikan kelengkapan dokumen pendukung, dan merekonsiliasi data antara *bill* fisik, struk mesin *Electronic Data Capture* (EDC), serta laporan audit dan *settlement* dari mesin EDC.

Langkah pertama dalam proses ini adalah mengurutkan *worksheet* berdasarkan urutan *outlet* yang telah ditentukan, yaitu Spa, Banquet, Ozone (Bar), *In-Room Dining* (IRD), Lobo Restaurant (makan malam dan makan siang), Asia Restaurant (makan malam, makan siang, dan sarapan), dan Front Office (tagihan kamar tamu). Pengurutan ini bertujuan untuk menciptakan alur kerja yang sistematis dan memudahkan dalam proses pemeriksaan dan perbandingan antar *outlet*.

Setelah *worksheet* terurut, proses pemeriksaan dimulai dari *worksheet* masing-masing *outlet*. Di dalam setiap *worksheet*, akan ditemukan berbagai dokumen transaksi, terutama *guest bill* yang merupakan bukti tagihan kepada pelanggan. Untuk pembayaran menggunakan kartu kredit, setiap *guest bill* seharusnya terlampir dengan struk mesin EDC yang mencantumkan detail transaksi seperti nomor kartu, tanggal, waktu, dan jumlah pembayaran. Selain itu, pada setiap akhir kumpulan transaksi kartu kredit dalam satu *batch*, akan terdapat *audit report* dan *settlement report* dari mesin EDC. *Audit report* berisi daftar transaksi kartu kredit yang tergabung dalam satu *batch* dan memiliki tipe kartu yang sama, sementara *settlement report* menunjukkan total jumlah uang yang telah berhasil ditransaksikan dan akan diterima oleh pihak bank dari *batch* tersebut.

Tugas utama dalam tahap ini adalah melakukan perbandingan secara detail antara *batch* yang tercantum dalam *audit report*, total nilai *settlement* yang tertera

pada *settlement report*, dan setiap *bill* dengan struk EDC yang terlampir. Tujuannya adalah untuk memastikan beberapa hal krusial:

- Keberadaan *Bill* yang Ditagih: Memastikan bahwa setiap transaksi pembayaran yang berhasil diproses melalui mesin EDC memiliki *guest bill* fisik yang sesuai.
- Kelengkapan Dokumen: Memastikan bahwa setiap *guest bill* yang dibayar menggunakan kartu kredit terlampir dengan struk EDC yang valid.
- Kesesuaian Jumlah Tagihan dan Penerimaan Bank: Memastikan bahwa total jumlah yang tertera pada *settlement report* sesuai dengan total nilai transaksi kartu kredit yang tercantum dalam *audit report* dan juga sesuai dengan total nilai *bill* yang terlampir. Hal ini penting untuk memverifikasi bahwa seluruh dana yang ditagihkan kepada pelanggan melalui kartu kredit telah tercatat dan akan diterima oleh pihak hotel melalui bank.

Selain *guest bill* dengan pembayaran kartu kredit, di dalam *worksheet* juga terdapat beberapa jenis *bill* lain yang memerlukan penanganan berbeda:

- *Guess Bill*: Biasanya merupakan salinan *bill* yang diberikan kepada tamu. *Guess bill* ini perlu disimpan dengan baik karena mungkin akan digunakan kembali untuk penagihan jika ada perubahan atau keperluan administrasi lainnya.
- *Internal Bill*: Merupakan tagihan atas konsumsi atau layanan yang digunakan oleh pihak internal hotel, seperti makanan untuk staf atau direktur. *Internal bill* ini akan diproses lebih lanjut oleh bagian *Income Audit* untuk tujuan pengendalian biaya dan akuntansi internal.
- *Open Check*: Merupakan *bill* yang belum final atau masih terbuka, biasanya terjadi di restoran atau bar di mana tamu masih mungkin melakukan pemesanan tambahan. *Open check* ini akan ditindaklanjuti oleh *outlet* terkait hingga menjadi *closed bill* yang siap untuk diproses.

- *Bill* dengan Diskon: Merupakan *guest bill* yang memiliki potongan harga. Detail diskon perlu diperhatikan dan diverifikasi sesuai dengan kebijakan diskon yang berlaku di hotel, dan *bill* ini juga akan diolah oleh bagian *Income Audit*.
- *Bill* dengan *Cove Voucher Grab*: Merupakan *bill* yang sebagian atau seluruh pembayarannya menggunakan *voucher* dari platform Grab. *Bill* jenis ini perlu dipisahkan secara khusus karena proses rekonsiliasinya mungkin berbeda dan memerlukan dokumentasi *voucher* yang valid.

Setelah seluruh dokumen dalam *worksheet* diperiksa dan dipilah-pilah berdasarkan jenis pembayaran dan karakteristik *bill*, langkah selanjutnya adalah mempersiapkan informasi ini untuk dimasukkan ke dalam Laporan L102 dan untuk proses rekonsiliasi lebih lanjut. Ketelitian dan keakuratan dalam proses *filling CC* ini sangat penting untuk memastikan integritas data pendapatan hotel dan menghindari potensi kerugian akibat kesalahan pencatatan atau kekurangan dokumen.

5. Pengisian Laporan L102 dan Verifikasi Data Transaksi dengan Sistem Opera

Setelah seluruh dokumen transaksi dalam *worksheet* dipilah, diurutkan, dan diverifikasi pada tahap *filling CC*, langkah krusial berikutnya adalah pengisian Laporan L102 secara manual berdasarkan informasi yang terdapat pada *bill* fisik. Laporan L102 yang sebelumnya telah dicetak dari sistem Opera kini digunakan sebagai *template* untuk melakukan pengecekan silang dan menambahkan detail spesifik dari setiap transaksi yang terdapat dalam *worksheet*.

Proses pengisian Laporan L102 ini melibatkan pengecekan satu per satu setiap *bill* fisik yang diperoleh dari berbagai *outlet* dengan data transaksi yang tercantum di dalam Laporan L102 yang berasal dari sistem Opera. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap transaksi penjualan yang telah dicatat oleh *outlet* dan

masuk ke dalam sistem Opera memiliki dokumen fisik pendukung yang lengkap dan sesuai.

Salah satu informasi penting yang ditambahkan ke dalam Laporan L102 pada tahap ini adalah nomor *batch* dari transaksi pembayaran menggunakan kartu kredit. Nomor *batch* ini terdapat pada struk EDC dan *audit report*. Dengan mencatat nomor *batch* pada setiap *bill* kartu kredit di Laporan L102, proses pelacakan dan rekonsiliasi dengan laporan bank akan menjadi lebih mudah dan akurat.

Selama proses pengecekan silang ini, jika ditemukan adanya ketidaksesuaian, seperti transaksi yang tercantum di Laporan L102 namun tidak ditemukan *bill* fisiknya di dalam *worksheet*, maka tindakan korektif segera diperlukan. Dalam situasi seperti ini, langkah pertama yang saya ambil sebagai Trainee AR adalah menghubungi supervisor untuk melaporkan temuan tersebut. Supervisor kemudian akan berkoordinasi dengan *outlet* terkait untuk menanyakan keberadaan *bill* yang hilang.

Namun, seringkali ketidaksesuaian ini disebabkan oleh *bill* yang ternyata telah masuk ke dalam *worksheet* dan Laporan L102 pada hari operasional sebelumnya. Hal ini dapat terjadi karena perbedaan waktu *settlement* atau penyerahan dokumen antar *outlet* dengan waktu *cut-off* sistem. Oleh karena itu, penting untuk melakukan verifikasi silang dengan *worksheet* dan Laporan L102 dari hari sebelumnya sebelum menyimpulkan adanya kekurangan *bill*.

Proses pengisian Laporan L102 dan verifikasi data ini merupakan langkah penting dalam pengendalian internal pendapatan hotel. Dengan membandingkan data sistem dengan dokumen fisik, potensi terjadinya kesalahan pencatatan, kehilangan dokumen, atau bahkan indikasi kecurangan dapat terdeteksi lebih awal. Laporan L102 yang telah diisi dan diverifikasi kemudian akan menjadi salah satu dokumen utama yang digunakan dalam proses rekonsiliasi pendapatan harian dan pembuatan laporan keuangan. Ketelitian dan kehati-hatian dalam setiap

langkah proses ini sangatlah esensial untuk memastikan akuntabilitas dan integritas data keuangan hotel secara keseluruhan.

6. Proses Alokasi Pembayaran Kartu Kredit dalam Sistem Opera dan Rekonsiliasi dengan Laporan Bank

Tahapan alokasi pembayaran kartu kredit merupakan puncak dari serangkaian tugas harian yang diemban dalam fungsi *Accounts Receivable* (AR). Pada tahap ini, fokus utama adalah memproses transaksi pembayaran kartu kredit yang telah dipindahkan ke dalam modul *Account Maintenance* sistem Opera pada langkah sebelumnya. Proses alokasi ini melibatkan pengaitan setiap *bill* kartu kredit dengan informasi *batch* dan tanggal transaksi yang sesuai, serta melakukan audit terhadap kesesuaian antara data transaksi di sistem dengan bukti fisik (*bill* dan struk EDC) dan, yang paling krusial, dengan dana yang diterima oleh pihak hotel dari bank penerbit kartu kredit.

Langkah awal dalam proses alokasi adalah mengakses kembali modul *Account Maintenance* di sistem Opera. Di sini, untuk setiap transaksi pembayaran kartu kredit, saya akan memasukkan informasi mengenai nomor *batch* dan tanggal terjadinya transaksi sebagaimana tertera pada *bill* fisik dan struk EDC. Proses ini memerlukan ketelitian untuk memastikan bahwa setiap *bill* dikaitkan dengan informasi *batch* dan tanggal yang akurat, sehingga memudahkan pelacakan dan verifikasi di kemudian hari. Audit terhadap nomor *check* atau nama tamu yang tertera pada sistem juga dilakukan untuk memastikan bahwa transaksi yang dialokasikan sesuai dengan layanan atau produk yang diterima oleh pelanggan.

Paralel dengan proses alokasi di sistem Opera, supervisor saya akan menerima laporan harian dari berbagai bank yang bekerja sama dengan hotel dalam memproses pembayaran kartu kredit. Laporan bank ini berisi rincian dana masuk yang berasal dari transaksi kartu kredit yang terjadi pada hari sebelumnya. Informasi dalam laporan bank ini mencakup jenis kartu kredit yang digunakan

(misalnya Visa, Mastercard, American Express), nomor transaksi, tanggal transaksi, dan jumlah dana yang ditransfer ke rekening hotel.

Tugas selanjutnya dalam proses alokasi adalah melakukan rekonsiliasi antara data transaksi kartu kredit yang telah dialokasikan di sistem Opera dengan informasi yang tercantum dalam laporan bank. Proses ini dilakukan secara sistematis untuk setiap jenis kartu kredit. Supervisor akan mengunggah laporan bank ke dalam sistem atau menyediakan data tersebut, dan saya akan bertugas untuk memverifikasi satu per satu apakah jumlah *bill* yang telah ditagihkan kepada pelanggan melalui kartu kredit sesuai dengan jumlah dana yang diterima oleh bank untuk setiap *batch* transaksi.

Jika ditemukan adanya kesesuaian antara jumlah *bill* di sistem dan jumlah dana yang diterima dari bank, langkah selanjutnya adalah melakukan proses *payment* atau pelunasan di dalam sistem Opera. Tindakan ini menandakan bahwa *bill* kartu kredit tersebut telah terbayar sesuai dengan dana yang telah diterima oleh hotel dari pihak bank. Status *payment* ini penting untuk memperbarui catatan keuangan hotel dan sebagai dasar untuk pelaporan lebih lanjut.

Untuk setiap jenis kartu kredit yang berbeda (seperti QR, Debit, BCA Card, Visa, Mastercard, American Express, Union Pay, dan JCB, yang jumlahnya cukup signifikan di The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan), saya akan membuat laporan terpisah. Laporan ini berisi ringkasan jumlah *bill* yang telah diproses dan total nilai transaksi untuk masing-masing jenis kartu kredit, serta mencantumkan total dana yang diterima dari bank sesuai dengan laporan bank yang bersangkutan. Laporan ini kemudian akan dicetak sebagai lembaran kertas untuk keperluan dokumentasi dan *review* lebih lanjut. Proses ini memastikan bahwa setiap jenis pembayaran kartu kredit diawasi dan direkonsiliasi secara individual, mengingat potensi perbedaan dalam biaya administrasi atau proses *settlement* antar jenis kartu kredit. Ketelitian dalam mencatat dan membandingkan data untuk setiap jenis kartu kredit sangat penting untuk menjaga akurasi laporan keuangan dan memastikan tidak ada kebocoran pendapatan.

7. Pembuatan *Cover* Laporan Alokasi dan Rekonsiliasi untuk *Review* Manajemen

Setelah proses alokasi pembayaran kartu kredit selesai dan laporan rinci untuk setiap jenis kartu kredit telah dicetak, tahapan selanjutnya adalah pembuatan *cover* atau halaman ringkasan yang akan digabungkan dengan hasil cetakan laporan alokasi dan data laporan bank dari supervisor. Tujuan dari pembuatan *cover* ini adalah untuk menyediakan ringkasan informasi yang mudah dipahami dan memungkinkan *review* yang efisien oleh Direktur Keuangan (Finance Director) serta pihak manajemen terkait lainnya.

Setiap *cover* akan dibuat secara terpisah untuk setiap jenis kartu kredit yang telah dialokasikan. Informasi utama yang dicantumkan dalam *cover* ini adalah total jumlah uang yang diterima oleh bank untuk jenis kartu kredit tersebut (berdasarkan laporan bank) dan perbandingan dengan total nilai *bill* yang telah ditagihkan kepada pelanggan (berdasarkan laporan alokasi dari sistem Opera). Fokus utama pada *cover* ini adalah untuk mengidentifikasi apakah terdapat selisih (perbedaan) antara jumlah yang ditagihkan dengan jumlah yang diterima dari bank.

Perhitungan selisih ini sangat penting karena dapat mengindikasikan adanya potensi masalah seperti kesalahan dalam pemrosesan transaksi, biaya administrasi bank yang belum diperhitungkan, atau bahkan potensi adanya transaksi yang tidak sesuai. Jika terdapat selisih, baik lebih maupun kurang, hal ini akan dicantumkan secara jelas pada *cover* beserta dengan nilai selisih tersebut.

Setelah *cover* untuk setiap jenis kartu kredit selesai dibuat dan dilampirkan pada laporan alokasi dan data laporan bank yang relevan, dokumen-dokumen ini akan diserahkan kepada supervisor saya dan Manajer *Accounts Receivable* (AR) untuk dilakukan *review* dan persetujuan. Proses *review* ini melibatkan pemeriksaan kembali angka-angka total, perhitungan selisih (jika ada), dan

memastikan bahwa seluruh proses alokasi dan rekonsiliasi telah dilakukan dengan benar dan akurat.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban dan otorisasi, *cover* laporan rekonsiliasi ini kemudian akan ditandatangani oleh supervisor saya dan Manajer AR. Tanda tangan ini mengindikasikan bahwa mereka telah melakukan *review* terhadap laporan tersebut dan menyetujui keakuratan informasi yang disajikan. Dokumen-dokumen yang telah ditandatangani ini kemudian akan diteruskan kepada Direktur Keuangan untuk *review* lebih lanjut dan sebagai bagian dari dokumentasi keuangan harian hotel.

Pembuatan *cover* laporan alokasi dan rekonsiliasi ini merupakan langkah penting dalam siklus pengendalian pendapatan. Dengan menyediakan ringkasan informasi yang jelas dan ringkas, manajemen dapat dengan cepat memahami posisi keuangan terkait dengan pembayaran kartu kredit dan mengidentifikasi potensi masalah yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Proses ini juga menunjukkan adanya kontrol berlapis dalam departemen keuangan, di mana setiap tahapan pekerjaan direview dan disetujui oleh pihak yang berwenang untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan keuangan hotel.

8. Pengelolaan dan Verifikasi *Grab Voucher*

Selain transaksi pembayaran reguler, The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan juga menerima pembayaran menggunakan *voucher* dari platform mitra seperti Grab. Pengelolaan dan verifikasi *Grab voucher* merupakan tugas khusus yang memerlukan perhatian tersendiri karena melibatkan koordinasi dengan pihak eksternal dan proses rekonsiliasi yang berbeda.

Langkah pertama dalam proses ini adalah mengumpulkan dan mengurutkan seluruh *bill* yang menggunakan *Grab voucher* yang telah dipisahkan dari *worksheet* harian. Pengurutan dilakukan berdasarkan nomor *bill* untuk memudahkan proses pencarian dan verifikasi. Setiap *bill* yang menggunakan *Grab*

voucher akan dilampirkan dengan bukti fisik *voucher* atau informasi kode *voucher* yang digunakan oleh tamu saat melakukan pembayaran.

Setelah seluruh *bill* dan *voucher* terkumpul dan terurut, langkah selanjutnya adalah meminta laporan dari pihak Grab kepada Manajer *Accounts Receivable* (AR). Laporan dari Grab ini berisi rincian kode *voucher* yang telah dikeluarkan, tanggal penggunaan, jumlah nominal *voucher*, dan informasi terkait lainnya seperti jumlah *pax* (jika relevan untuk promosi tertentu).

Tugas utama dalam tahap ini adalah melakukan verifikasi silang antara informasi yang terdapat pada *bill* fisik dan *voucher* yang digunakan oleh tamu dengan data yang tercantum dalam laporan dari Grab. Proses verifikasi ini mencakup beberapa aspek penting:

- **Kesesuaian Kode *Voucher*:** Memastikan bahwa kode *voucher* yang tertera pada *bill* fisik atau yang diberikan oleh tamu sesuai dengan kode *voucher* yang tercantum dalam laporan dari Grab. Hal ini penting untuk memastikan bahwa *voucher* yang digunakan adalah *voucher* yang valid dan memang dikeluarkan oleh Grab.
- **Kesesuaian Jumlah *Pax*:** Untuk promosi atau *voucher* yang berlaku untuk jumlah tamu tertentu, perlu diverifikasi apakah jumlah tamu yang tertera pada *bill* sesuai dengan persyaratan *voucher* yang digunakan.
- **Kesesuaian Jumlah *Voucher*:** Memastikan bahwa nilai nominal *voucher* yang diklaim oleh tamu sesuai dengan nilai *voucher* yang tercantum dalam laporan dari Grab. Hal ini penting untuk menghindari penyalahgunaan atau klaim yang tidak valid.

Proses verifikasi ini memerlukan ketelitian dan perhatian terhadap detail. Jika ditemukan adanya ketidaksesuaian antara informasi pada *bill* dan *voucher* dengan laporan dari Grab, langkah selanjutnya adalah melakukan investigasi lebih lanjut untuk mengetahui penyebab perbedaan tersebut. Hal ini mungkin melibatkan

pengecekan kembali catatan transaksi di *outlet*, menghubungi pihak Grab untuk klarifikasi, atau berkoordinasi dengan departemen terkait di hotel.

Setelah proses verifikasi selesai dan seluruh *Grab voucher* dinyatakan valid dan sesuai, informasi mengenai penggunaan *voucher* ini akan dicatat dan diproses lebih lanjut untuk tujuan akuntansi dan rekonsiliasi dengan pihak Grab. Laporan penggunaan *Grab voucher* yang telah diverifikasi juga akan disiapkan sebagai bagian dari dokumentasi keuangan hotel.

Pengelolaan dan verifikasi *Grab voucher* merupakan aspek penting dalam memastikan bahwa pendapatan dari kerjasama dengan pihak ketiga tercatat dengan benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Proses ini juga membantu dalam menjaga hubungan baik dengan mitra seperti Grab melalui proses rekonsiliasi yang akurat dan transparan.

9. Proses Input Data Reservasi Expedia ke dalam Sistem Opera

Salah satu tanggung jawab penting dalam pengelolaan piutang usaha (*Accounts Receivable*) adalah memastikan bahwa seluruh reservasi yang berasal dari platform pihak ketiga, dalam hal ini Expedia, tercatat dan terkelola dengan baik di dalam sistem manajemen properti hotel, Opera. Proses input data reservasi Expedia ke dalam sistem Opera merupakan langkah krusial untuk menghubungkan informasi pemesanan dari platform eksternal dengan catatan internal hotel, yang pada akhirnya akan memfasilitasi proses penagihan dan rekonsiliasi pendapatan yang akurat.

Expedia, sebagai salah satu agen perjalanan daring (Online Travel Agency - OTA) terbesar di dunia, menjadi sumber signifikan pemesanan kamar bagi The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan. Ketika tamu melakukan reservasi melalui platform Expedia, informasi detail mengenai pemesanan tersebut, termasuk tanggal menginap, jenis kamar, tarif, dan yang terpenting, nomor identifikasi pemesanan (Booking ID) yang unik, akan tercatat di sistem Expedia. Untuk memastikan bahwa reservasi ini terintegrasi dengan sistem operasional hotel,

khususnya untuk keperluan penagihan dan pelaporan keuangan, data Booking ID dari setiap reservasi Expedia perlu diinput secara manual ke dalam akun khusus Expedia yang telah tersedia di sistem Opera.

Proses input ini biasanya dilakukan setelah tamu melakukan *check-in* atau pada saat-saat tertentu ketika data reservasi perlu diverifikasi untuk tujuan akuntansi. Langkah pertama adalah mengidentifikasi reservasi yang berasal dari Expedia di dalam sistem Opera. Hal ini dapat dilakukan melalui filter atau pencarian berdasarkan nama tamu atau tanggal kedatangan. Setelah reservasi yang relevan ditemukan, langkah selanjutnya adalah mengakses detail reservasi tersebut dan mencari kolom atau field khusus yang diperuntukkan bagi input nomor Booking ID Expedia.

Nomor Booking ID Expedia merupakan rangkaian karakter unik yang berfungsi sebagai referensi utama untuk setiap pemesanan yang dilakukan melalui platform tersebut. Keakuratan dalam menginput nomor ini sangat penting karena akan digunakan sebagai kunci dalam proses rekonsiliasi antara catatan hotel dengan data yang dimiliki oleh Expedia. Kesalahan dalam input nomor Booking ID dapat menyebabkan kesulitan dalam mencocokkan data dan berpotensi menimbulkan masalah dalam penagihan atau pelaporan pendapatan.

Setelah nomor Booking ID Expedia berhasil diinput ke dalam sistem Opera untuk setiap reservasi yang relevan, informasi ini akan tersimpan dan terhubung dengan data reservasi tamu yang bersangkutan. Keberadaan nomor Booking ID ini di dalam sistem akan mempermudah departemen *Accounts Receivable* dalam melakukan verifikasi transaksi, membuat faktur (jika diperlukan), dan melakukan rekonsiliasi pendapatan dengan laporan yang diterima dari Expedia secara berkala.

Selain itu, input nomor Booking ID juga dapat membantu dalam hal pelaporan internal hotel terkait dengan kinerja penjualan melalui berbagai saluran distribusi. Dengan adanya data yang terstruktur dan terintegrasi, manajemen hotel dapat

memiliki gambaran yang lebih jelas mengenai kontribusi Expedia terhadap tingkat hunian dan pendapatan kamar.

Oleh karena itu, meskipun tampak sebagai tugas yang sederhana, proses input nomor Booking ID Expedia ke dalam sistem Opera memiliki peran yang signifikan dalam memastikan kelancaran operasional departemen keuangan, akurasi pelaporan pendapatan, dan efisiensi dalam proses rekonsiliasi dengan mitra pihak ketiga seperti Expedia. Ketelitian dan kehati-hatian dalam melaksanakan tugas ini sangat diperlukan untuk menjaga integritas data keuangan hotel.

10. Proses Input Data Reservasi dan Pembuatan Backup Penagihan untuk Perusahaan McKinsey

Penanganan reservasi dari perusahaan korporat dengan perjanjian khusus, seperti McKinsey, memerlukan prosedur yang lebih komprehensif dibandingkan dengan reservasi reguler. Selain menginput informasi pemesanan ke dalam sistem Opera, terdapat kebutuhan untuk mencatat detail tambahan dan membuat *backup* data dalam format Excel untuk memfasilitasi proses penagihan yang efisien kepada perusahaan tersebut.

Sama seperti penanganan reservasi dari Expedia, langkah awal adalah mengidentifikasi reservasi yang dilakukan oleh karyawan atau tamu yang terafiliasi dengan McKinsey di dalam sistem Opera. Setelah reservasi yang relevan ditemukan, informasi dasar seperti tanggal menginap, jenis kamar, dan tarif akan diverifikasi. Namun, yang membedakan proses ini adalah kebutuhan untuk mencatat informasi tambahan yang spesifik untuk keperluan penagihan kepada McKinsey.

Informasi tambahan yang perlu diinput ke dalam sistem Opera biasanya mencakup nomor identifikasi karyawan (Employee ID) dari tamu yang bersangkutan dan nomor kasir (jika relevan dengan transaksi yang dilakukan di luar biaya kamar). Keberadaan Employee ID ini penting sebagai referensi bagi

perusahaan McKinsey dalam memverifikasi tagihan yang diajukan. Sementara itu, nomor kasir mungkin diperlukan jika ada biaya tambahan yang dibebankan ke kamar dan perlu dirinci dalam faktur penagihan.

Selain menginput data-data tersebut ke dalam sistem Opera, sebagai langkah antisipatif dan untuk memudahkan proses penagihan di kemudian hari, saya juga bertugas untuk membuat *backup* data reservasi McKinsey dalam format Excel. *Backup* ini biasanya berisi kolom-kolom yang mencakup nama tamu, tanggal menginap, nomor kamar, Employee ID, nomor kasir (jika ada), deskripsi biaya, dan total biaya yang harus ditagihkan. Pembuatan *backup* dalam format Excel ini memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan data, seperti penyortiran, pemfilteran, dan pembuatan laporan yang spesifik untuk keperluan penagihan kepada McKinsey.

Secara periodik, biasanya sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh Manajer AR, saya akan diminta untuk menyiapkan *bill* atau rincian tagihan dari seluruh reservasi McKinsey yang tercatat di dalam sistem Opera. Proses ini melibatkan pencetakan *folio* atau rincian transaksi untuk setiap tamu McKinsey dalam periode waktu tertentu. Setiap *folio* akan mencantumkan detail biaya menginap dan biaya-biaya lain yang mungkin timbul selama masa tinggal tamu.

Setelah seluruh *bill* tercetak, dokumen-dokumen ini akan diserahkan kepada kurir untuk dikirimkan secara fisik ke kantor perusahaan McKinsey. Pengiriman fisik ini mungkin diperlukan berdasarkan perjanjian kerjasama antara hotel dan perusahaan McKinsey, atau sebagai prosedur standar penagihan untuk memastikan dokumen tagihan diterima secara resmi.

Proses penanganan reservasi dan penagihan kepada perusahaan seperti McKinsey ini menunjukkan pentingnya pengelolaan piutang usaha yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Dengan menginput data yang relevan ke dalam sistem Opera dan membuat *backup* dalam format Excel, departemen *Accounts Receivable* dapat memastikan bahwa seluruh biaya yang timbul dari

layanan yang diberikan kepada karyawan atau tamu McKinsey tercatat dengan akurat dan proses penagihan dapat dilakukan secara efisien dan tepat waktu. Koordinasi yang baik antara departemen AR dan pihak McKinsey juga menjadi kunci keberhasilan dalam proses ini.

11. Proses Input Nomor *Bonvoy* dan Verifikasi melalui Laporan *Night Audit*

Loyalty program seperti Marriott Bonvoy merupakan elemen penting dalam strategi retensi pelanggan di industri perhotelan. Tamu yang merupakan anggota program Bonvoy seringkali mendapatkan berbagai keuntungan dan kemudahan selama menginap. Oleh karena itu, memastikan bahwa nomor keanggotaan Bonvoy tamu tercatat dengan benar dalam sistem Opera adalah krusial untuk memberikan manfaat yang sesuai kepada tamu dan untuk keperluan pelaporan kepada program Bonvoy.

Proses input nomor Bonvoy ke dalam sistem Opera berbeda dengan input Booking ID dari OTA seperti Expedia. Informasi nomor Bonvoy biasanya tidak secara otomatis masuk ke dalam sistem saat reservasi dibuat melalui saluran non-Marriott. Seringkali, tamu akan memberikan nomor Bonvoy mereka saat melakukan *check-in* atau bahkan setelahnya. Oleh karena itu, staf Front Office memiliki peran penting dalam mengumpulkan informasi ini.

Sebagai seorang Trainee AR, tugas saya terkait dengan Bonvoy biasanya dimulai setelah laporan *Night Audit* dikeluarkan oleh departemen Front Office. Laporan *Night Audit* adalah laporan harian yang dihasilkan oleh sistem Opera pada akhir hari operasional hotel (biasanya setelah tengah malam). Laporan ini berisi berbagai informasi penting terkait dengan aktivitas tamu selama hari tersebut, termasuk daftar tamu yang menginap, detail transaksi, dan informasi relevan lainnya.

Dalam konteks input nomor Bonvoy, laporan *Night Audit* menjadi sumber informasi utama. Staf Front Office, selama proses *check-in* atau selama tamu

menginap, akan mencatat nomor Bonvoy tamu ke dalam sistem Opera. Informasi ini kemudian akan terangkum dalam laporan *Night Audit*. Tugas saya adalah meninjau laporan *Night Audit* untuk mengidentifikasi tamu yang merupakan anggota Bonvoy dan memastikan bahwa nomor keanggotaan mereka telah tercatat dengan benar di dalam detail reservasi mereka di sistem Opera.

Jika ditemukan reservasi tamu Bonvoy yang belum memiliki nomor keanggotaan di dalam sistem, atau jika terdapat kesalahan dalam nomor yang tercatat, saya akan melakukan koreksi atau input nomor Bonvoy yang benar ke dalam akun reservasi tamu tersebut di Opera. Proses input ini biasanya dilakukan melalui *interface* detail reservasi, di mana terdapat kolom khusus untuk memasukkan nomor keanggotaan program loyalitas.

Keakuratan dalam menginput nomor Bonvoy sangat penting karena beberapa alasan. Pertama, memastikan bahwa tamu mendapatkan manfaat dan poin loyalitas yang seharusnya mereka terima. Kedua, memungkinkan hotel untuk melacak dan melaporkan data terkait dengan anggota Bonvoy kepada pihak Marriott International. Ketiga, memfasilitasi proses rekonsiliasi antara data hotel dengan data program loyalitas Bonvoy.

Dengan memastikan bahwa nomor Bonvoy setiap tamu tercatat dengan benar di dalam sistem Opera melalui verifikasi dengan laporan *Night Audit*, departemen *Accounts Receivable* berkontribusi dalam memberikan pengalaman menginap yang positif bagi tamu loyal dan memastikan integritas data terkait program loyalitas. Proses ini memerlukan kerjasama dan komunikasi yang baik antara departemen Front Office dan *Accounts Receivable* untuk memastikan bahwa informasi penting terkait tamu tercatat secara akurat dan tepat waktu.

12. Penyiapan dan Pengiriman Surat Tagihan kepada Pelanggan

Proses penyiapan dan pengiriman surat tagihan merupakan tahapan penting dalam siklus pengelolaan piutang usaha, terutama untuk penagihan kepada pelanggan korporat atau pelanggan dengan perjanjian kredit. Tugas ini melibatkan

beberapa langkah yang memerlukan ketelitian dalam pencatatan, pengemasan, dan koordinasi dengan pihak eksternal untuk memastikan surat tagihan terkirim dengan aman dan tepat waktu.

Langkah awal dalam proses ini adalah menerima *letterhead* yang berisi rincian tagihan yang telah disiapkan oleh Manajer atau Supervisor *Accounts Receivable* (AR). *Letterhead* ini merupakan dokumen resmi hotel yang mencantumkan informasi penting seperti nama pelanggan yang ditagih, rincian layanan atau produk yang digunakan, periode tagihan, jumlah tagihan, dan nomor faktur (*invoice*). Nomor faktur ini sangat krusial sebagai referensi unik untuk setiap tagihan.

Setelah menerima *letterhead* tagihan, tugas saya adalah mencatat nomor faktur yang tertera pada surat tersebut ke dalam log book khusus yang dipergunakan untuk mencatat pengiriman melalui jasa kurir "Speedy" (nama jasa pengiriman fiktif untuk ilustrasi). Log book ini berfungsi sebagai catatan internal mengenai setiap surat tagihan yang dikirimkan. Informasi yang dicatat dalam log book ini biasanya meliputi: nama perusahaan atau pelanggan yang ditagih, nomor faktur, dan jumlah tagihan. Pencatatan yang akurat dalam log book ini penting untuk keperluan pelacakan status pengiriman dan sebagai referensi jika terjadi pertanyaan atau permasalahan terkait tagihan di kemudian hari.

Untuk proses pengemasan surat tagihan, setiap *letterhead* tagihan akan dimasukkan ke dalam amplop. Untuk memberikan penekanan pada urgensi dokumen, amplop biasanya akan diberi cap "URGENT". Selain itu, alamat lengkap perusahaan atau pelanggan yang dituju akan dicetak atau dituliskan dengan jelas pada bagian depan amplop. Yang tidak kalah penting, nomor faktur tagihan juga akan dicantumkan pada bagian luar amplop. Pencantuman nomor faktur pada amplop memudahkan identifikasi isi surat tanpa perlu membuka amplop, baik bagi pihak kurir maupun pihak penerima.

Setelah seluruh surat tagihan selesai dimasukkan ke dalam amplop dan diberi label yang sesuai, langkah selanjutnya adalah menunggu kedatangan kurir dari jasa pengiriman "Speedy" sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Ketika kurir tiba, tanggung jawab saya adalah menyerahkan surat-surat tagihan tersebut secara langsung kepada kurir. Sebagai bukti serah terima, kurir biasanya akan memberikan surat nota atau tanda terima pengiriman. Saya akan memeriksa surat nota tersebut untuk memastikan jumlah surat yang diserahkan sesuai dengan catatan di log book, dan kemudian menandatangani surat nota tersebut sebagai bukti bahwa pengiriman telah dilakukan. Surat nota yang telah ditandatangani ini akan disimpan sebagai arsip internal departemen *Accounts Receivable*.

Proses penyiapan dan pengiriman surat tagihan ini memerlukan ketelitian dalam setiap tahapannya. Kesalahan dalam pencatatan nomor faktur, penulisan alamat, atau serah terima kepada kurir dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman atau bahkan surat tagihan tidak sampai ke tujuan yang benar, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi arus kas hotel. Oleh karena itu, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan memastikan setiap detail tercatat dengan akurat adalah esensial dalam menjalankan tugas ini. Koordinasi yang baik dengan jasa pengiriman juga penting untuk memastikan surat tagihan terkirim dengan aman dan tepat waktu.

13. Proses Pengecekan dan Dokumentasi Permintaan *Refund* Pelanggan

Penanganan permintaan pengembalian dana (*refund*) dari pelanggan merupakan bagian penting dari layanan pelanggan dan pengelolaan keuangan. Proses ini memerlukan verifikasi yang cermat terhadap validitas permintaan, pemeriksaan bukti pembayaran, dan dokumentasi yang lengkap untuk memastikan bahwa setiap *refund* diproses dengan benar dan sesuai dengan kebijakan hotel.

Biasanya, departemen Front Office (FO) akan menerima permintaan *refund* dari pelanggan. Permintaan ini akan diserahkan kepada departemen *Accounts Receivable* (AR) dalam bentuk dokumen fisik yang berisi rincian kasus *refund*

yang diminta oleh konsumen, beserta dengan *bill* transaksi asli dan bukti pembayaran yang relevan (misalnya, salinan transaksi kartu kredit atau bukti transfer bank).

Setelah menerima dokumen permintaan *refund* dari Front Office, tugas pertama saya adalah membuat catatan kronologis yang jelas dan ringkas mengenai terjadinya transaksi awal dan alasan mengapa *refund* diminta. Catatan ini harus mencakup tanggal transaksi, nama pelanggan, nomor kamar (jika relevan), deskripsi layanan atau produk yang dibeli, jumlah transaksi, dan alasan spesifik mengapa pelanggan meminta pengembalian dana. Informasi ini penting untuk memberikan konteks yang jelas mengenai kasus *refund* tersebut.

Langkah selanjutnya adalah melakukan verifikasi terhadap bukti pembayaran yang dilampirkan. Saya akan memeriksa apakah *bill* dan bukti pembayaran sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelanggan dan catatan transaksi di sistem hotel. Untuk pembayaran menggunakan kartu kredit, saya akan mencocokkan informasi pada *bill* dengan salinan transaksi kartu kredit. Untuk pembayaran melalui transfer bank, saya akan memeriksa bukti transfer yang diberikan oleh pelanggan.

Selain memeriksa dokumen dari pelanggan, saya juga bertanggung jawab untuk memverifikasi apakah dana pembayaran dari transaksi awal tersebut benar-benar telah masuk ke rekening bank hotel. Untuk melakukan ini, saya akan merujuk pada file laporan mutasi rekening bank yang biasanya dikirimkan oleh pihak bank setiap harinya. Saya akan mencari transaksi yang sesuai dengan tanggal, jumlah, dan detail lain yang relevan dengan transaksi pelanggan yang meminta *refund*. Jika transaksi pembayaran berhasil ditemukan dalam laporan bank, saya akan mencetak bagian dari laporan bank yang menunjukkan transaksi tersebut sebagai lampiran pada dokumentasi kasus *refund*. Lampiran ini berfungsi sebagai bukti visual bahwa dana memang telah diterima oleh pihak hotel.

Seluruh informasi yang terkumpul, termasuk kronologis kejadian, salinan *bill*, bukti pembayaran dari pelanggan, dan cetakan laporan bank yang menunjukkan penerimaan dana, akan didokumentasikan secara sistematis. Proses ini penting untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap kasus *refund*. Dokumentasi yang lengkap juga akan memudahkan proses persetujuan *refund* oleh pihak manajemen dan sebagai referensi jika ada pertanyaan atau audit di kemudian hari.

Tujuan akhir dari proses ini adalah untuk mengajukan permintaan *reimbursement* (pengembalian dana) kepada pihak bank agar dana yang sesuai dengan jumlah *refund* yang disetujui dapat dikembalikan kepada konsumen sesuai dengan permintaan mereka. Proses pengajuan *reimbursement* ini biasanya dilakukan oleh supervisor atau manajer AR berdasarkan dokumentasi yang telah saya siapkan dan verifikasi.

Ketelitian dalam setiap langkah proses pengecekan *refund* ini sangat penting untuk menghindari kesalahan dalam pengembalian dana dan untuk memastikan bahwa hanya permintaan *refund* yang valid dan sesuai dengan kebijakan hotel yang diproses. Dokumentasi yang lengkap dan akurat juga melindungi kepentingan hotel dan pelanggan.

14. Proses Mengimput Data Laporan Keuangan Harian (MBC) ke dalam Template Excel

Salah satu tugas rutin yang penting dalam memantau kinerja keuangan harian hotel adalah mengimput data dari berbagai laporan sistem ke dalam *template* Excel yang telah dirancang khusus. Proses ini bertujuan untuk merangkum informasi keuangan utama, seperti pendapatan dan biaya dari berbagai departemen, untuk menghitung laba kotor atau rugi bersih harian hotel, serta untuk membandingkan kinerja aktual dengan estimasi atau target yang telah ditetapkan. Istilah "MBC" (*Management Business Control* atau istilah internal

serupa) sering digunakan untuk merujuk pada laporan ringkasan keuangan harian ini.

Langkah pertama dalam proses ini adalah mengunduh laporan-laporan yang relevan dari sistem Opera. Biasanya, laporan-laporan ini mencakup D140 (rincian pendapatan harian per departemen), F130 (rincian biaya operasional harian per departemen), dan F124 (ringkasan statistik operasional seperti tingkat hunian dan pendapatan per kamar yang tersedia - RevPAR). Saya akan mengunduh setiap laporan ini secara terpisah untuk setiap hari operasional hotel. Format laporan yang diunduh biasanya berupa file *Comma Separated Values* (CSV) atau format lain yang dapat diimpor ke dalam Microsoft Excel.

Setelah semua laporan yang diperlukan berhasil diunduh, langkah selanjutnya adalah membuka *template* Excel yang telah disiapkan untuk proses imputasi data MBC. *Template* ini biasanya memiliki struktur yang sudah ditentukan dengan kolom-kolom untuk berbagai kategori pendapatan (misalnya pendapatan kamar, pendapatan makanan dan minuman, pendapatan lain-lain), kolom-kolom untuk berbagai kategori biaya (misalnya biaya tenaga kerja, biaya operasional departemen, biaya pemasaran), dan formula-formula yang secara otomatis menghitung laba kotor atau rugi bersih berdasarkan data yang diinput.

Tugas saya adalah mengimpor atau menyalin data dari setiap laporan yang telah diunduh (D140, F130, dan F124) ke dalam kolom-kolom yang sesuai di dalam *template* Excel. Proses ini memerlukan ketelitian untuk memastikan bahwa data dari setiap laporan ditempatkan pada kolom yang benar agar perhitungan dalam *template* dapat berjalan dengan akurat. Misalnya, data pendapatan kamar dari laporan D140 harus dimasukkan ke kolom pendapatan kamar di *template*, dan data biaya tenaga kerja dari laporan F130 harus dimasukkan ke kolom biaya tenaga kerja.

Setelah seluruh data dari laporan-laporan sistem berhasil diinput ke dalam *template* Excel, *template* tersebut akan secara otomatis menghasilkan ringkasan

kinerja keuangan harian hotel. Informasi ini mencakup total pendapatan, total biaya, dan laba kotor atau rugi bersih untuk hari tersebut. Selain itu, *template* juga mungkin membandingkan angka-angka aktual dengan estimasi atau target yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga memberikan gambaran mengenai apakah kinerja keuangan hotel sesuai dengan harapan.

Laporan MBC yang dihasilkan dari *template* Excel ini menjadi alat yang sangat berguna bagi manajemen hotel untuk memantau kinerja keuangan harian, mengidentifikasi tren, dan mengambil keputusan operasional yang tepat. Informasi mengenai pendapatan dan biaya per departemen juga membantu dalam mengevaluasi efisiensi operasional masing-masing bagian hotel. Selain itu, perbandingan dengan estimasi membantu dalam mengukur pencapaian target dan mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

Oleh karena itu, meskipun tugas mengimput data ke dalam *template* Excel terkesan rutin, akurasi dan ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas ini sangat penting untuk menyediakan informasi keuangan yang relevan dan andal bagi manajemen hotel. Pemahaman mengenai struktur laporan sistem dan *template* Excel, serta perhatian terhadap detail saat mengimpor dan menyalin data, adalah kunci keberhasilan dalam proses ini.

15. Proses Audit Tagihan *Invoice Speedy* (Jasa Pengiriman)

Pada setiap akhir bulan, jasa pengiriman "Speedy" akan mengirimkan tagihan (*invoice*) kepada hotel berdasarkan jumlah dokumen yang telah mereka kirimkan selama periode tersebut. Tugas saya adalah melakukan audit atau pengecekan terhadap keakuratan tagihan ini dengan membandingkannya dengan catatan pengiriman yang telah saya buat di log book "Speedy" setiap kali melakukan pengiriman surat tagihan.

Langkah pertama dalam proses ini adalah menerima *invoice* tagihan dari pihak "Speedy". *Invoice* ini biasanya akan mencantumkan rincian pengiriman, termasuk tanggal pengiriman, nama penerima (perusahaan/pelanggan), nomor faktur yang

tertera pada surat, jenis layanan pengiriman (misalnya reguler atau kilat), dan biaya untuk setiap pengiriman. Total biaya tagihan merupakan akumulasi dari seluruh biaya pengiriman dalam periode tersebut.

Setelah menerima *invoice* dari "Speedy", langkah selanjutnya adalah melakukan audit dengan membandingkan setiap detail yang tercantum dalam *invoice* dengan catatan yang terdapat dalam log book pengiriman "Speedy" yang telah saya buat setiap hari. Proses audit ini dilakukan satu per satu untuk setiap dokumen yang tercatat di log book dan di *invoice*.

Saya akan memeriksa beberapa aspek penting untuk setiap pengiriman:

- Kesesuaian Tanggal Pengiriman: Memastikan bahwa tanggal pengiriman yang tercantum di *invoice* sesuai dengan tanggal pengiriman yang saya catat di log book.
- Kesesuaian Nama Penerima: Memastikan bahwa nama perusahaan atau pelanggan yang dituju (penerima surat) sesuai antara *invoice* dan log book.
- Kesesuaian Nomor Faktur: Memastikan bahwa nomor faktur yang tertera pada surat yang dikirimkan sesuai dengan nomor faktur yang tercantum di *invoice*. Ini adalah poin penting untuk memastikan bahwa setiap pengiriman surat tagihan tercatat dengan benar.
- Kesesuaian Jenis Pengiriman: Memeriksa apakah jenis layanan pengiriman yang dikenakan biaya (misalnya reguler atau kilat) sesuai dengan instruksi pengiriman yang mungkin diberikan atau standar pengiriman untuk jenis dokumen tertentu.
- Kesesuaian Harga: Membandingkan biaya yang dikenakan untuk setiap pengiriman dengan tarif yang telah disepakati dengan pihak "Speedy" berdasarkan jenis layanan dan tujuan pengiriman.

Proses audit ini memerlukan ketelitian dan kesabaran karena melibatkan perbandingan detail dari banyak transaksi pengiriman selama satu bulan. Jika

ditemukan adanya ketidaksesuaian, seperti adanya pengiriman yang tercatat di *invoice* namun tidak ada di log book, atau sebaliknya, atau jika terdapat perbedaan dalam jenis layanan atau harga yang dikenakan, saya akan mencatat temuan tersebut dan melaporkannya kepada supervisor atau manajer AR.

Tujuan dari audit *invoice* jasa pengiriman ini adalah untuk memastikan bahwa hotel hanya membayar biaya yang sesuai dengan layanan yang benar-benar telah diterima. Dengan melakukan pengecekan yang cermat, potensi terjadinya kesalahan penagihan atau bahkan kecurangan dari pihak penyedia jasa dapat diminimalkan. Hasil audit ini akan digunakan sebagai dasar untuk menyetujui pembayaran *invoice* dari "Speedy". Jika terdapat ketidaksesuaian yang signifikan, negosiasi atau klarifikasi lebih lanjut dengan pihak "Speedy" mungkin diperlukan sebelum pembayaran dilakukan. Proses ini merupakan bagian penting dari pengendalian biaya operasional departemen keuangan.

3.3 Kendala yang Ditemukan

Selama melaksanakan kerja magang di Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan (RCKM), khususnya dalam Divisi *Account Receivable* (AR), penulis menghadapi beberapa kendala dan kesulitan yang menjadi bagian dari proses pembelajaran dan pengembangan diri. Kendala-kendala tersebut antara lain:

1. **Volume Data Transaksi yang Tinggi:** Sebagai hotel dengan tingkat okupansi yang tinggi, volume data transaksi kartu kredit yang harus diproses setiap hari sangat besar. Hal ini menuntut ketelitian dan kecepatan ekstra dalam verifikasi, pencatatan, dan input data ke sistem. Terkadang, perbedaan waktu antara *peak season* dan *low season* juga mempengaruhi volume pekerjaan secara signifikan, yang memerlukan adaptasi dalam pengelolaan waktu dan prioritas tugas.
2. **Variasi Format *Worksheet* dan Informasi yang Tidak Lengkap:** Meskipun terdapat standar format *worksheet* dari setiap *outlet*, terkadang

ditemukan variasi atau informasi yang tidak lengkap. Hal ini dapat menghambat proses verifikasi dan memerlukan waktu tambahan untuk melakukan klarifikasi dengan pihak Front Office atau *outlet* terkait. Kurangnya informasi yang detail pada *bill* atau *settlement* EDC juga dapat menyulitkan proses pencocokan data.

3. **Perbedaan Data Antara Sistem dan Fisik:** Terkadang, ditemukan perbedaan antara data transaksi yang tercatat di sistem "Opera" dengan dokumen fisik (*bill* dan *settlement* EDC). Mengidentifikasi penyebab perbedaan ini memerlukan analisis yang mendalam dan perbandingan data secara manual, yang dapat memakan waktu dan membutuhkan ketelitian tinggi.
4. **Keterbatasan Akses dan Pemahaman Sistem Awal:** Sebagai mahasiswa magang, akses penulis terhadap beberapa fitur atau informasi sensitif dalam sistem "Opera" mungkin dibatasi. Selain itu, pada awal masa magang, pemahaman mengenai seluruh fitur dan alur kerja sistem memerlukan waktu untuk dipelajari dan dikuasai sepenuhnya. Proses adaptasi dengan sistem yang kompleks ini menjadi tantangan tersendiri.
5. **Koordinasi dengan Berbagai Departemen:** Meskipun koordinasi umumnya berjalan baik, terkadang terdapat kendala dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dari departemen lain, terutama jika pihak terkait sedang sibuk atau terdapat miskomunikasi. Membangun komunikasi yang efektif dan tepat waktu dengan berbagai pihak menjadi keterampilan yang perlu terus diasah.
6. **Tekanan Waktu dan Deadline:** Dalam operasional harian, terutama menjelang akhir bulan atau periode *closing*, terdapat tekanan waktu untuk menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan *deadline* yang telah ditentukan. Mengelola tekanan ini dan tetap menjaga kualitas pekerjaan menjadi tantangan yang perlu dihadapi.

7. **Pemahaman Terhadap Kebijakan dan Prosedur Perusahaan:**

Memahami secara mendalam seluruh kebijakan dan prosedur yang berlaku di Departemen Finance dan perusahaan secara keseluruhan memerlukan waktu. Terkadang, penulis perlu bertanya atau mencari informasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa tugas-tugas dilaksanakan sesuai dengan standar perusahaan.

Meskipun terdapat berbagai kendala tersebut, penulis berupaya untuk mengatasi setiap kesulitan dengan bertanya kepada supervisor dan rekan kerja, mencari solusi secara proaktif, serta terus belajar dan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Kendala-kendala ini justru menjadi kesempatan berharga untuk mengembangkan kemampuan *problem-solving*, komunikasi, dan adaptasi dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Menyadari adanya berbagai kendala selama proses kerja magang di Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan (RCKM), penulis berupaya untuk mengambil langkah-langkah proaktif dalam mencari solusi dan meminimalkan dampak negatif terhadap pelaksanaan tugas. Berikut adalah beberapa solusi yang diterapkan untuk mengatasi kendala yang dihadapi:

1. **Prioritisasi Tugas dan Manajemen Waktu:** Menghadapi volume data transaksi yang tinggi, penulis belajar untuk memprioritaskan tugas berdasarkan urgensi dan *deadline*. Dengan bimbingan supervisor, penulis menyusun jadwal kerja yang lebih efisien dan fokus pada penyelesaian tugas-tugas utama terlebih dahulu, sambil tetap memperhatikan detail dan ketelitian.
2. **Inisiatif Klarifikasi dan Komunikasi Efektif:** Ketika menemukan format *worksheet* yang tidak standar atau informasi yang tidak lengkap, penulis mengambil inisiatif untuk segera melakukan klarifikasi kepada pihak Front Office atau *outlet* terkait. Penulis berusaha membangun komunikasi yang

efektif dan sopan, menjelaskan permasalahan yang dihadapi dengan jelas, sehingga informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan lebih cepat.

3. **Verifikasi Ulang dan Analisis Perbedaan Data:** Dalam mengatasi perbedaan data antara sistem dan fisik, penulis melakukan verifikasi ulang secara seksama terhadap dokumen fisik dan catatan sistem. Penulis belajar untuk menganalisis kemungkinan penyebab perbedaan, seperti kesalahan input, transaksi yang belum tercatat, atau perbedaan waktu *posting*. Jika perbedaan sulit diidentifikasi, penulis tidak ragu untuk meminta bantuan dan arahan dari supervisor.
4. **Aktif Bertanya dan Memanfaatkan Bimbingan Supervisor serta Rekan Kerja:** Menyadari keterbatasan akses dan pemahaman sistem di awal magang, penulis aktif bertanya kepada supervisor (Ibu Ratih Rahyu) dan rekan kerja di Devisi AR mengenai fitur-fitur sistem "Opera," alur kerja yang benar, serta kebijakan dan prosedur perusahaan. Penulis mencatat penjelasan yang diberikan dan tidak ragu untuk bertanya kembali jika ada hal yang kurang jelas.
5. **Membangun Hubungan Baik dan Koordinasi yang Proaktif:** Untuk mempermudah koordinasi dengan departemen lain, penulis berusaha membangun hubungan baik dengan staf di departemen terkait. Ketika membutuhkan informasi, penulis menyampaikan permintaan dengan jelas dan sopan, serta berusaha memahami perspektif dan kesibukan pihak lain agar koordinasi dapat berjalan lebih lancar.
6. **Adaptasi Terhadap Tekanan Waktu dan *Deadline*:** Dalam menghadapi tekanan waktu, penulis berusaha untuk tetap tenang dan fokus pada tugas yang sedang dikerjakan. Penulis belajar untuk bekerja secara efisien, menghindari penundaan, dan memanfaatkan waktu yang tersedia dengan sebaik mungkin. Jika merasa kesulitan dalam menyelesaikan tugas sesuai

deadline, penulis segera mengkomunikasikan hal tersebut kepada supervisor untuk mencari solusi bersama.

7. **Mempelajari Dokumentasi dan Prosedur Perusahaan:** Untuk meningkatkan pemahaman mengenai kebijakan dan prosedur perusahaan, penulis berinisiatif untuk mempelajari dokumentasi yang tersedia di departemen. Penulis juga memperhatikan bagaimana rekan kerja senior melaksanakan tugas-tugas mereka dan tidak ragu untuk meminta penjelasan mengenai hal-hal yang kurang dipahami.

Melalui penerapan solusi-solusi tersebut, penulis secara bertahap mampu mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dan meningkatkan efektivitas dalam melaksanakan tugas-tugas magang di Devisi *Account Receivable*. Pengalaman ini memberikan pembelajaran yang berharga mengenai pentingnya inisiatif, komunikasi, kerja sama, dan kemampuan *problem-solving* dalam lingkungan kerja profesional.

