

Lampiran 1a

PROSEDUR VII-01 PENGENDALIAN KREDIT

A. Kebijakan Umum

- Setiap permohonan kredit harus di evaluasi oleh tim yang terdiri dari *General Manager, Sales Manager, Credit Manager* dan *Accounting & Finance Manager*.
- Pembayaran secara kredit hanya dapat diberikan atas dasar perjanjian yang telah disetujui oleh *General Manager*.
- Penggunaan fasilitas pembayaran dengan *credit card* hanya dibenarkan terhadap perusahaan *credit card* yang telah diterima oleh Hotel.
- Seluruh dokumen perjanjian dan korespodensi lainnya yang berhubungan dengan aktivitas kredit harus diadministrasikan dan disimpan secara tertib.

B. Prosedur dan Langkah Teknis

Prosedur VII-01a
Pengendalian terhadap Inhouse Guest Accounts.

Credit Manager wajib me-review *Walk in List* dan *High Balance Report* serta menentukan langkah titik lanjut yang tepat jika dijumpai hal-hal yang menyimpang dari ketentuan.

Walk in List

Daftar ini disiapkan secara harian oleh *Night Auditor* untuk memberikan informasi atas tamu-tamu yang masuk tanpa pemesanan tempat terlebih dahulu.

Credit Manager harus memeriksa apakah tamu-tamu tersebut telah membayar deposit atau menandatangani blanko *Voucher Credit Card* yang diterima oleh hotel.

High Balance Report

Laporan tentang jumlah rekening tamu yang telah melampaui limit yang telah ditentukan yaitu Rp 1.000.000,- untuk Individual maupun *Comercial*, dibuat secara harian oleh *Night Auditor* sebagai bahan masukan untuk direview oleh *Credit Manager*.

Atas dasar laporan ini, *Credit Manager* memberi perhatian utama terhadap tamu-tamu yang masuk tanpa pemesanan tempat terlebih dahulu. Untuk menentukan apakah tamu-tamu tersebut diperkenankan menambah rekeningnya, tamu harus dihubungi dan diwawancarai. Jika penjelasan yang diberikan tamu dinilai meragukan, tamu yang bersangkutan diminta untuk menyelesaikan rekeningnya segera. Selanjutnya jika tamu tersebut belum dapat menyelesaikan rekeningnya pada saat itu, tamu diminta untuk menyerahkan travel dokumennya. Jika tamu menolak, *Credit Manager* dapat meminta ijin dari *General Manager* untuk menahan barang-barang milik tamu dalam kamar hotel. Apabila tindakan ini ditempuh maka semua pimpinan departemen yang terkait diberitahu untuk menyiapkan langkah-langkah tindak lanjut.

Prosedur VII-01b **Pengendalian atas Tagihan *Credit Card***

Setiap tamu yang masuk dan mendaftarkan dengan fasilitas *Credit Card* diwajibkan mengisi blanko *Credit Card Voucher*.

Petugas hotel harus memeriksa untuk memastikan apakah:

- *Credit Card* tersebut diterima oleh hotel.
- *Credit Card* belum melewati masa berlakunya.
- Nomor *Credit Card* yang bersangkutan terdapat dalam daftar nomor *Credit Card* yang dikeluarkan oleh perusahaan penerbitnya
- Tandatangan tamu yang bersangkutan sesuai dengan yang terdapat dalam *Credit Card*

Petugas hanya dapat menyetujui pembayaran dengan *Credit Card* yang diterima oleh Hotel dan mengawasi limit jumlah yang berlaku. Jika rekening tamu telah melampaui limit tersebut, maka hal ini harus menjadi perhatian *Credit Manager* untuk menentukan apakah kelebihan dari limit harus diselesaikan dengan pembayaran cash atau

mengijinkannya tergantung dari hasil kontak dengan perusahaan *Credit Card* yang bersangkutan.

Prosedur VII-01c
Pengendalian atas Tagihan pada Biro

Fasilitas pembayaran secara kredit kepada *Travel Agent* baru hanya dapat diberikan melalui suatu evaluasi terlebih dahulu oleh team kredit. Jika evaluasi ini dapat diterima, permohonan kredit harus diajukan oleh yang bersangkutan dilengkapi dengan referensi Bank.

Suatu perjanjian yang ditandatangani oleh *General Manager* dibuat terlebih dahulu sebagai persetujuan sebelum pelayanan kepada tamu-tamu hotel yang dikelola melalui Biro Perjalanan diberikan. Dalam perjanjian ini harus dimuat syarat-syarat mengenai cara pembayaran, pemberian uang muka, pendaftaran penundaan, denda pembatalan dan syarat penting lainnya.

Semua persyaratan yang tertuang dalam perjanjian dengan Biro Perjalanan harus dilaksanakan secara ketat melalui persetujuan dari *General Manager*.

Pemberian fasilitas kepada tamu hanya dapat diberikan sesuai dengan jaminan dari Biro Perjalanan yang bersangkutan. Setiap perpanjangan hari menginap atau penambahan fasilitas lainnya di luar jaminan Biro Perjalanan harus diselesaikan secara tunai dengan tarif hotel yang berlaku pada saat tamu akan meninggalkan hotel.

Prosedur VII-01d
Pengendalian atas Tagihan Kredit Komersial

Kepada pihak-pihak tertentu baik perusahaan maupun perorangan dapat diberikan fasilitas pembayaran secara kredit.

Fasilitas ini hanya dapat diberikan kepada pihak-pihak yang tertentu melalui suatu persetujuan team kredit yang terdiri dari *General Manager*, *Sales Manager*, *Credit Manager* dan *Accounting and Finance Manager*.

Penilaian yang memadai harus dilakukan terlebih dahulu sebelum persetujuan diberikan. Selanjutnya *Application Form* harus dibuat oleh pemohon dilengkapi dengan Referensi Bank.

Dikecualikan dari ketentuan ini adalah pihak-pihak yang dinilai mempunyai tingkat kepercayaan yang tinggi.

Prosedur VII-01e
Credit meeting

Pertemuan secara periodik yang dihadiri oleh *General Manager*, *Sales Manager*, *Accounting and Finance Manager* dan *Credit Manager* untuk membahas masalah kredit dan penagihan harus diselenggarakan setidaknya sebulan sekali. Hal-hal yang perlu dibahas meliputi:

- Piutang-piutang yang belum tertagih melewati saat jatuh tempo dan yang diragukan kemungkinan tertagihnya.
- Upaya-upaya penagihan dan tindak lanjut lainnya
- Perkembangan tingkat perputaran piutang/rata-rata hari piutang dibandingkan dengan periode lalu dan *budget*.
- Usulan-usulan mengenai penyempurnaan kebijakan dan prosedur pengendalian kredit, jika dianggap perlu.

Prosedur VII-01f
Penyelenggaraan Administrasi Kredit

Administrasi tersebut dibawah ini harus diselenggarakan oleh *Credit Manager* dalam rangka menunjang usaha pengendalian kredit yang efektif.

- *Credit File* yang berisi informasi tentang riwayat kredit para langganan hotel dan semua korespondensi yang ada.
- *File* berisi bulletin yang diterbitkan oleh perusahaan-perusahaan *credit card*.
- *File* berisi dokumen permohonan kredit dari para langganan, disusun secara *alfabetis*.
- *File* piutang-piutang yang belum tertagih, termasuk dokumen-dokumen pendukungnya, disusun berdasarkan nomor urut piutang.

Prosedur VII-01f
Pengendalian Terhadap Outstanding Account

Surat peringatan (*reminders*) kepada tamu-tamu hotel yang rekeningnya telah melampaui limit kredit yang ditetapkan, harus segera disiapkan pada kesempatan pertama. Pemberitahuan secara lisan dapat dilakukan jika dianggap lebih tepat penyampaiannya.

Terhadap tagihan *city ledger* yang telah melewati batas waktu kreditnya harus diterbitkan surat peringatan dan disampaikan segera kepada debitur yang bersangkutan. Surat peringatan yang kedua dapat disusulkan jika dalam jangka waktu hari belum dilakukan pelunasan.

Setiap reminder yang dikirimkan harus ditembuskan kepada *Eksekutif Asisten Manager* sebagai laporan.



Lampiran 1b

PROSEDUR VII-02

PENGENDALIAN PIUTANG DAN PENJUALAN TUNAI

A. Kebijakan Umum

Pencatatan piutang (pemindahan dari *guest ledger* ke *city ledger*) harus didukung dengan dokumen-dokumen yang lengkap dan sah serta memenuhi syarat-syarat yang tercantum dalam kontrak.

Laporan analisis umur piutang harus diterbitkan secara teratur dan dianalisa oleh *Credit Manager* serta mengupayakan penagihan secara efektif.

Potongan, pengurangan dan koreksi-koreksi harus mendapat persetujuan terlebih dahulu sebelum dibukukan.

B. Prosedur dan Langkah Teknis

Prosedur VII-02a Umum

Selain pembayaran secara tunai, transaksi penjualan hotel dapat dilakukan dengan cara pembayaran berjangka waktu yaitu:

- Pembayaran dengan *credit card*
- Berdasarkan kontrak perjanjian kredit

Pencatatan piutang dibedakan antara :

- *A/R Guest Ledger* yaitu administrasi piutang selama tamu masih berada di hotel.
- *A/R City Ledger* digunakan setelah tamu meninggalkan hotel dan piutang menjadi definitif.

Prosedur VII-02b
Guest Ledger

Untuk menjaga kelancaran posting atas tagihan kepada tamu ke dalam *guest ledger*, setiap rekening tamu yang timbul penggunaan fasilitas hotel (makanan/minuman, *telex*, *drugstore* dsb) harus segera dikirim segera ke *Billing Clerk*.

Pengiriman dilakukan melalui pelayanan cepat untuk menjaga kemungkinan belum terkirimnya rekening-rekening pada saat tamu akan meninggalkan hotel.

Demikian pula jika terdapat pembayaran/penambahan deposit atau pengurangan lainnya, *guest ledger* harus segera dimutakhirkan.

Selama tamu masih berada di hotel, seluruh rekening tamu harus di *file* secara tertib bersama kartu registrasi dan *guest folio*, sesuai urutan nomor kamar. Pengecekan atas tandatangan dan nomor kamar harus dilakukan terlebih dahulu sebelum dibukukan ke dalam *guest ledger*.

Pada saat tamu akan meninggalkan hotel dan menyelesaikan rekeningnya, jika pembayaran dilakukan secara tunai maka *guest folio* akan ditutup dan diserahkan kepada *Night Audit*. Jika pembayaran dilakukan secara kredit, *guest folio* beserta dokumen pendukungnya diserahkan kepada seksi *City Ledger* untuk diadministrasikan.

Night Audit, jobdescription :

- Sebelum closing, harus verifikasi dokumen2 yang akan ditagihkan
- Pengecekan keabsahan dokumen, seperti tanda tangan
- Verifikasi Penerapan tarif

Prosedur VII-02c
Penerimaan Tunai

Rekening-rekening tamu yang dibayar secara tunai pada saat tamu meninggalkan hotel harus diterima langsung oleh *Front Office Cashier*. *FO Cashier* tidak dibenarkan menerima pembayaran dengan personal cheque.

Atas seluruh penerimaan tunai, pada malam harinya dilakukan verifikasi oleh *Night Audit* dan dibuatkan *Balancing Jurnal*. *Journal entry* atas transaksi kas ini dibukukan :

<i>Cash Sales</i>	xxx
<i>Sales (various revenue)</i>	xxx

Hasil penjualan tunai selanjutnya diserahkan kepada *General Cashier* untuk disetorkan ke Bank pada keesokan harinya.

Untuk transaksi ini dibuatkan *journal entry* :

<i>Bank Account</i>	xxx
<i>Cash Sales</i>	xxx

Akun *Cash Sales* berfungsi sebagai akun perantara dan harus bersaldo nihil setelah *journal entry* yang kedua dilakukan.

Prosedur VII-02d
City Ledger

Setelah tamu menyelesaikan rekening hotelnya dengan pembayaran kredit, *Guest Ledger* account beserta dokumen-dokumen pendukungnya ditransfer ke *City Ledger* untuk dibukukan ke dalam individual sub ledgers. Sebelum hal itu dilakukan, *Income Audit* memverifikasi terlebih dahulu seluruh guest chek beserta *guest folio* dan registration card untuk memastikan kelengkapan *guest chek*, kelengkapan dan kebenaran postingnya, kebenaran perhitungan dan kebenaran pembebanan ke nomor kamar yang sesuai. Pengkreditan pembayaran deposit jika ada, *discount*, *allowance* dan pengurangan-pengurangan lainnya juga tercakup dalam verifikasi oleh *Income Audit*.

Selanjutnya *Guest Account* dibubuhi paraf sebagai tanda bahwa verifikasi telah dilakukan.

Pada akhir bulan, *Income Audit* menyiapkan *Journal Voucher* untuk keperluan posting piutang dan pendapatan kredit ke dalam *General Ledger*. Saldo piutang dalam *General Ledger account* ini harus sesuai dengan individual *sub ledgers*.

Prosedur VII-02e
Penagihan Piutang

Setelah pembukuan ke dalam individual *sub ledger* dilakukan, *invoice* diterbitkan dilengkapi dengan dokumen-dokumen pendukungnya. Setiap *invoice* yang diterbitkan harus diadministrasikan, demikian pula penyerahannya kepada petugas penagih.

Setiap *invoice* yang diserahkan kepada langganan melalui petugas penagih harus dibuatkan Dokumen Serah Terima *Invoice* yang ditandatangani oleh langganan dan kemudian akan diserahkan kembali jika telah dilakukan pembayaran. *Invoice* yang belum terbayar harus dapat ditunjukkan dokumen serah terimanya oleh petugas penagih, jika diperlukan oleh *Credit Manager*.

Reminder Letters kepada langganan harus diterbitkan dan dikirimkan sesuai skedul yang ditetapkan sebagai pemberitahuan kepada langganan atas piutang yang telah *outstanding*.

Pengiriman *reminder* kepada langganan harus ditembuskan kepada *Eksekutif Asisten Manager*.

Prosedur VII-02f
Rekening Tamu Yang terlambat Dibukukan

Usaha untuk mencegah *guest checks* terlambat diserahkan sehingga tidak dibebankan kepada rekening tamu pada saat menyelesaikan pembayarannya, dapat dilakukan dengan mempercepat pelayanan penyerahan melalui *Outlet Cashier Supervisor*.

Menanyakan kepada tamu apakah terdapat *guest checks* pada jam-jam sebelumnya yang belum tercakup dalam rekening yang akan diselesaikan dipandang sebagai upaya tambahan yang lebih tepat dari pada melakukan pengecekan kepada masing-masing outlet pada saat tamu akan menyelesaikan pembayarannya

Namun demikian jika kelambatan masih terjadi maka *guest cheks* yang belum diselesaikan oleh tamu harus dibukukan secara terpisah untuk diambil langkah tindak lanjut oleh *Credit Manager*.

Jika penyelesaian oleh tamu dilakukan secara kredit, penagihan kepada yang bersangkutan harus tetap diupayakan. Akan tetapi jika penyelesaian dilakukan secara tunai sehingga sulit untuk ditagih maka hal ini harus dilaporkan kepada *Acc & Fin Manager* untuk ditetapkan tanggung jawabnya. Penghapusan hanya dapat dilakukan jika disetujui oleh *General Manager* dan dilaksanakan melalui prosedur yang berlaku.

Prosedur VII-02g
Piutang Yang Diragukan

Jika upaya penagihan telah dilakukan sepenuhnya akan tetapi tidak diperoleh hasilnya maka hal ini harus dilaporkan kepada *Acc & Fin Manager*. Dalam *credit meeting* yang diselenggarakan secara berkala, piutang-piutang yang sulit tertagih harus dibahas dan dilaporkan kepada *General Manager* sebelum ditransfer menjadi Piutang Ragu-Ragu/*Doubtfull Account*.

Piutang ini selanjutnya dilaporkan secara tertulis kepada Direksi PT XYZ untuk ditempuh upaya penagihan melalui Kantor Pusat. Jika penagihan masih mengalami kegagalan maka usulan penghapusan hanya dapat dilakukan dengan persetujuan Direksi dan ditempuh melalui prosedur yang berlaku.

Pada akhir tahun, piutang-piutang yang telah diragukan harus dibuatkan penyisihan (*allowance*) melalui *journal voucher* untuk menyajikan piutang dalam *net realizable value*.

Prosedur VII-02h
Prosedur Pemesanan Kamar

Tergantung dari kondisi tingkat penghunian kamar, pemesanan tempat beberapa waktu dimuka dapat dilakukan oleh calon tamu, baik melalui Biro Perjalanan, Agen ataupun perorangan.

Pemesanan tempat harus disertai dengan *Booking Fee* yang jumlahnya dan saat pembayarannya disesuaikan dengan kebijakan hotel.

Pembukuan penerimaan deposit dibukukan dengan *journal entry*:

<i>Cash</i>	xxx
<i>Deposit Received</i>	xxx

Pembatalan atau penundaan yang dilakukan menyimpang dari ketentuan hotel dikenakan *cancellation fee* sesuai peraturan yang berlaku.

Pembukuan dilakukan sebagai berikut:

<i>Deposit Received</i>	xxx
<i>Other Income</i>	xxx

Jika pemesanan tempat dan pembayaran deposit dilakukan melalui agen dan diperhitungkan langsung dengan komisi agen sesuai dengan perjanjian, maka pada saat penerimaan deposit dibukukan:

<i>Cash</i>	xxx
<i>Deposit Received</i>	xxx

(deposit bersih yang diterima setelah dikurangi komisi)

Pada saat tamu tiba, dibukukan:

<i>Deposit Received</i>	xxx
<i>Guest Ledger</i>	xxx

(Sebesar nilai deposit sebelum dikurangi komisi)

Pembukuan biaya komisi baru dilakukan pada saat tamu tiba dengan journal entry:

<i>Commision Expenses</i>	xxx
<i>Deposit Received</i>	xxx

Prosedur VII-02i
Pembayaran Komisi

Pembayaran komisi kepada Perusahaan Penerbangan, Biro Perjalanan dan Agen Lainnya harus didasarkan pada kontrak perjanjian. Prosedur yang ditempuh adalah sebagai berikut:

- Jika pembayaran dilakukan sepenuhnya oleh Biro Perjalanan, disamping *invoice* harus dibuatkan pula *allowance voucher* oleh petugas *Account Payable* sebagai pengurangan tagihan dalam *invoice*. *Voucher* ini harus disetujui terlebih dahulu oleh *Chief Accountant*.

Pembukuan transaksi ini dilakukan dengan jurnal entry:

<i>A/R City Ledger</i>	xxx
<i>Commision Expenses</i>	xxx
Sales (Various Revenue)	Xxx

- Dalam hal pemesanan kamar dan pembayaran deposit dilakukan melalui agen akan tetapi penyelesaian rekeningnya dilakukan oleh tamu yang bersangkutan maka secara periodik atas dasar rekening tamu yang telah diselesaikan pembayarannya, dibuatkan permintaan pembayaran komisi yang ditandatangani oleh *Credit Manager* untuk disampaikan kepada petugas *account payable* yang akan menguji apakah perhitungan telah sesuai dengan kontrak. Jika telah sesuai, petugas *account payable* akan menerbitkan chek dan diteruskan kepada *Acc & Fin Manager* untuk mendapat

persetujuan. Pengkreditan utang dibukukan atas dasar permintaan pembayaran komisi dan didebet pada saat settlement.

- Prosedur mengenai pembukuan komisi kepada agen yang diperhitungkan dan dipotong pada saat pembayaran deposit terdapat pada bagian V.02.8 Prosedur Pemesanan Kamar.

Prosedur VII-02j
Rental & Consession

Pendapatan dari penyewaan ruangan oleh pihak luar dapat berupa rental atau *consession*, tergantung dari perjanjiannya, apakah diterima secara periodik dalam jumlah tetap atau sebesar persentase tertentu dari pendapatan yang diperoleh pihak ketiga.

Jika pendapatan diterima dalam bentuk rental, *Income Audit* secara periodik akan menerbitkan *invoice* yang besarnya sesuai dengan perjanjian. *Invoice* ini ditandatangani oleh *Acc & Fin Manager*, dikirim kepada penyewa dan satu lembar copy disampaikan kepada petugas A/R untuk dibukukan.

Jika pendapatannya berupa *Concession* yang dihitung atas dasar persentase tertentu dari nilai penjualan, prosedur pengendalian harus diciptakan agar jumlah penjualan dapat diyakini kebenarannya dan pendapatan yang menjadi hak hotel dapat dipastikan jumlahnya.

Prosedur VII-02k
Discount, Allowance, Miscellaneous Credits

Setiap pengurangan yang dilakukan terhadap tagihan tamu harus didukung dengan *Allowance Voucher* yang dicetak *pre-numbered*.

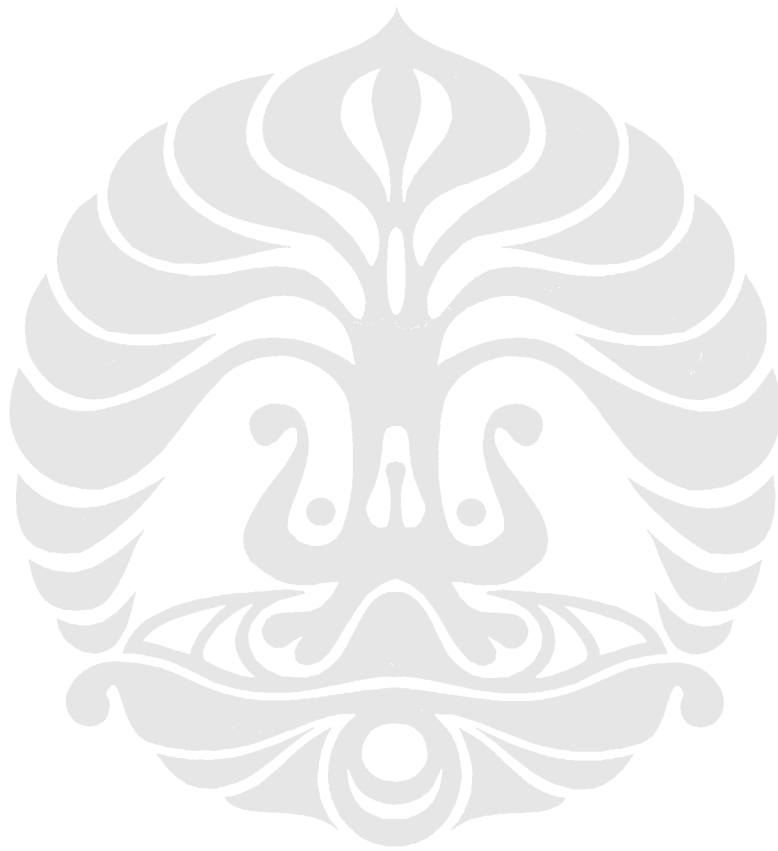
Penyiapan *Allowance Voucher* harus dilengkapi dengan informasi tentang nomor kamar, nama tamu, departemen yang terkait serta penjelasan singkat mengenai alasan pengurangan.

Dokumen ini harus diverifikasi terlebih dahulu oleh *Income Audit* dan selanjutnya diserahkan kepada *Acc & Fin Manager* untuk diteliti kembali sebab-sebabnya sebelum memberi persetujuan.

Pada akhir bulan Income Audit menyiapkan *Allowance Journal Voucher* untuk keperluan posting kedalam *General Ledger*.

Untuk pengkreditan lainnya diluar *discount* dan *allowance*, digunakan *Miscellaneous Credit Voucher* sebagai dokumen dasarnya.

Penyesuaian harus dilakukan baik pada *general ledger account* maupun *individual city ledgers*.



Lampiran 1c

PROSEDUR VII-03

YANG BERHUBUNGAN DENGAN *INCOME AUDIT*

A. Kebijakan umum

Seluruh pendapatan Hotel harus diawasi, dicatat dan dilaporkan secara lengkap oleh *Seksi Income Audit*.

Penerimaan kas oleh *General Cashier* harus dicek setiap hari untuk memastikan apakah telah sesuai dengan laporan dari *Front Office Cashier* dan *Outlet Cashier*. Selanjutnya dipastikan bahwa seluruh penerimaan telah disetorkan ke Bank pada keesokan harinya.

Seluruh persoalan berkenaan dengan selisih-selisih dan ketidakcocokan yang dilaporkan oleh *Night Audit* harus segera diselidiki.

B. Prosedur dan Langkah Teknis

Prosedur VII-03a Audit Atas Pendapatan Kamar

- Periksa Daftar Tamu yang dibuat oleh *Front Office* dan cocokan ke kartu registasi tamu.
- Cocokan dengan tariff yang tercantum dalam *arrival list* dengan laporan yang dibuat oleh *Night Audit* dan selanjutny periksa apakah sesuai dengan tarif yang berlaku pada hari itu. Pembebanan tarif kamar pada hari-hari berikutnya harus sesuai dengan tarif dalam *arrival list*.
- Periksa apakah semua kartu registrasi yang telah diberi cap “DNS” (*did not stay*) telah ditandatangani oleh *Duty Manager* untuk memastikan bahwa tamu yang bersangkutan tidak menggunakan fasilitas kamar lagi. Selanjutnya periksa setiap kartu registrasi yang dibatalkan.
- Periksa Laporan Harian *Housekeeper* dengan laporan dari *Night Audit* untuk memastikan kebenaran laporan pendapatan kamar tiap-tiap hari.
- Dari prosedur audit ini akan dapat diketahui adanya tamu yang meninggalkan hotel tanpa penyelesaian pembayaran, pemakaian kamar yang tidak dilaporkan, penggunaan kamar dengan cara yang tidak sah, tamu yang telah *check out* tetapi

belum dikeluarkan dari daftar tamu sehingga kamar masih dianggap terpakai dan tidak dimanfaatkan.

- Memastikan apakah *complimentary rooms* telah disetujui dan disahkan oleh yang berwenang.

Prosedur VII-03b

Audit Atas Penjualan Makanan Dan Minuman

- *Income Audit* bertugas memeriksa kelengkapan pertanggungjawaban setiap *guest check* pada masing-masing outlet pada satu lembar pemeriksaan (*control sheet*). Langkah ini dilakukan untuk memastikan kebenaran dan kelengkapan *Daily Sales Summary* yang dibuat oleh *Outlet Cashiers*. Setiap *guest check* hilang harus ditelusuri dan dimintakan pertanggungjawabannya dari *outlet cashier*.
- Memeriksa laporan penerimaan dari *outlet cashier* dengan jumlah menurut machine tape dan selanjutnya mencocokkan dengan laporan *Night Audit*.
- Memeriksa pendapatan dari acara-acara *banquet*, apakah telah dilaporkan dan dipertanggungjawabkan dengan lengkap dan telah diposting kedalam masing-masing *guest account*.
- Memeriksa laporan rekonsiliasi yang dibuat oleh *Night Audit*.
- Memeriksa apakah *in-house entertainment* telah disahkan oleh yang berwenang.

Prosedur VII-03c

Audit Atas Pendapatan Departemen Lainnya

- *Income Audit* harus memastikan apakah seluruh pendapatan dari Departemen Operasi Lainnya (OOD) telah dipertanggungjawabkan dengan lengkap atas dasar penerbitan *charge vouchers* secara berurutan.
- Laporan pendapatan dari masing-masing departemen harus dicek apakah telah sesuai dengan laporan *Night Audit*. Hasil pendapatan tunai harus sesuai dengan jumlah yang tercantum dalam kolom *cash sales* dan *remittance of fund*.

Prosedur VII-03d
Audit Atas Other Charge And Credit

- *Other charges and Credits* yang dicatat kedalam *D-Card* harus ditelusuri ke dokumen pendukungnya. Pembebanan-pembebanan yang timbul dari pembayaran lebih dahulu oleh Hotel harus diteliti apakah telah disetujui dan diposting dengan benar.
- Setiap *allowance/credits* harus diperiksa apakah telah diperhitungkan dengan benar dan disetujui oleh yang berwenang.

Prosedur VII-03e
Audit Atas Penerimaan Kas

- *Income Audit* bertugas memastikan apakah seluruh penerimaan kas telah dilaporkan dengan benar oleh masing-masing cashier dan diterima serta disetorkan ke Bank oleh *General Cashier*.
- Setiap *Remittance of Fund* harus dicocokkan apakah telah sesuai dengan penerimaan kas menurut *machine reading*.
- Laporan penerimaan kas harian yang dibuat oleh *General Cashier* harus sesuai dengan jumlah menurut *Remittance of Fund*.
- Selanjutnya laporan penerimaan kas dari *General Cashier* harus sesuai dengan jumlah yang disetorkan ke Bank atas dasar tanda bukti setoran Bank.

Prosedur VII-03f
Audit Atas Pemindahan Guest Ledger Ke City Ledger

- Pemindahan status *guest's ledger* ke *city ledger* harus diperiksa setiap hari oleh *income audit* dengan meneliti kebenaran dokumen-dokumen pendukungnya dan penjumlahannya serta dokumen dasar persetujuan pembayaran kredit.

Prosedur VII-03g
Perhitungan Fisik Dana Kas

- *Income Audit* harus melakukan penghitungan fisik dana kas pada kasir-kasir secara mendadak setidaknya sekali dalam sebulan. Hasil perhitungan harus dituangkan dalam berita acara dan selisih yang terjadi harus dilaporkan kepada *Accounting & Finance Manager*.



Lampiran 1d

PROSEDUR VII-04

PENGHAPUSAN PIUTANG

A. Kebijakan Umum

- Setiap penghapusan piutang harus melalui persetujuan Direksi PT XYZ terlebih dahulu sebelum diajukan ke Dewan Komisaris untuk mendapat persetujuan lebih lanjut.
- Piutang yang dinilai sulit untuk ditagih, harus dilaporkan pada Direksi PT XYZ untuk diupayakan penagihannya sebelum diajukan untuk dihapus.
- Piutang hanya dapat diajukan penghapusannya jika telah berumur diatas 3 (tiga) tahun.

B. Prosedur dan Langkah Teknis

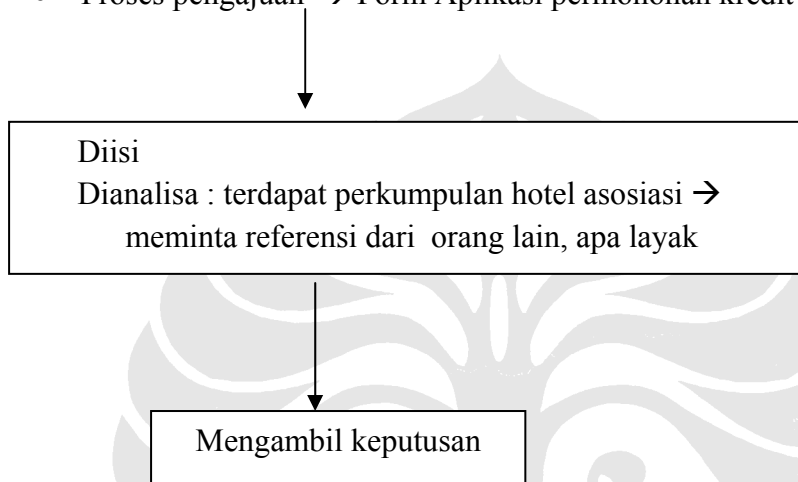
- Unit-unit usaha melaporkan piutang-piutang yang telah lama tidak dapat ditagih kepada Direksi PT XYZ dilampiri dengan bukti-bukti pendukung (*invoice* dan sebagainya).
- Berdasarkan laporan tersebut Direksi PT XYZ akan mengupayakan penagihan piutang yang bersangkutan.
- Jika piutang tersebut tidak berhasil ditagih, Direksi menginformasikan kepada unit yang bersangkutan untuk menyiapkan usulan penghapusan piutang dengan mengisi formulir *Write-Off of Account Receivable*.
- Formulir *Write-Off* ditanda tangani oleh *Ass Acc & Fin Manager, Acc & Fin Manager* dan *General Manager* dan selanjutnya dikirim ke Direksi PT XYZ.
- *Acc & Fin Manager* PT XYZ mereview kembali formulir tersebut dan membandingkan dengan laporan piutang-piutang tak tertagih yang diajukan sebelumnya.
- Setelah disetujui oleh Direksi, diajukan ke Dewan Komisaris untuk mendapat persetujuan penghapusannya.
- Persetujuan dari Komisaris selanjutnya dikirim ke unit yang bersangkutan sebagai dasar pembukuan penghapusan piutang.

Lampiran 2

Notulensi Wawancara

Bagian Piutang

- Tahun 2006 → pengajuan prosesnya sudah *up-date*
- Credit committee → dipimpin GM Hotel
- Proses pengajuan → Form Aplikasi permohonan kredit dari yang bersangkutan



- Setelah mendapat info dari *credit manager*, baru akan berani mengambil sikap. Kalau tidak ada bisa ditentukan oleh *General Manager & Sales*
- Yang dominan memberi keputusan kredit → *General Manager & Sales*
- Dari *Head Office* menganalisa (jadi tidak harus *GM & Sales*) → *Credit Committee* (Prosesnya sama, *General Manager* sebagai ketua tim)
- *Credit Committee Meeting* → dilakukan setiap ada pengajuan
- *Credit Committee* terbentuk belum jalan 100% → hanya untuk mengikat sebagai tim, setiap saat bisa memecat orang
- Sanksi → terdapat sanksi untuk pegawai, tetapi tidak ada sanksi untuk pelanggan
- Setiap hari akan melakukan listing piutang
- Night audit sekarang sudah tidak ada → karena pada dasarnya tuganya hanya menginput dan menjalankan (*nigt run*)

Penagihan Piutang

- *Term of payment* (12 hari atau 1 bulan). Tetapi pada umumnya *travel agent*, tidak memenuhi pembayaran tepat waktu
- Terdapat pelanggan yang *slow payer* dan *good payer*.
- Petugas piutang bertugas : menagih piutang, mengirimkan reminder, dan konfirmasi
- Jika ada prosedur maka akan timbul *invoice*, melalui email/fax. Bisa satu bukti apabila sudah mendapat *credit facility*
- *Front Line* → *Guest Ledger (Front Office)* → *City ledger (Account Receivable)* → dokumen serah terima tidak ada, data yang ada di *Front Office* diambil, lalu dipilah.
- *Invoice* yang muncul → dikirim melalui pos
- Di *invoice* akan terdapat *due date*
- Kendala :
Apabila berjalan lancar, tentunya tidak ada kendala
Proses → *invoice* akan tercetak dalam 3 hari, padahal hanya 5 hari kerja, kemudian mengirim ke *customer* akan memakan waktu, dan dampaknya adalah *due date* akan bergeser, contoh apabila pada hari jumat.
Invoice tidak bisa otomatis muncul, karena ada revaluasi
- Saran dari pertemuan SPI : ??? (perjanjian bukan dibuat berdasarkan perjanjian, .*invoice* sudah jadi, tamu *cek out*)

Catatan: Perlu ditambah prosedur penyiapan Invoice

Dokumen yang dibutuhkan Bagian Piutang untuk penagihan piutang

- Dokumen penagihan disiapkan oleh *Front Office* :
Voucher/guarantee letter yang valid untuk penagihan → informasi yang mutlak harus ada adalah nomor *voucher*, *ref numb*, *long staying*
- Cukup sering ada yang tidak *mix&match*, jadi perlu beberapa hal untuk diperbaiki, karena kurang *control*, khususnya *rate*.
- Partner kerja sering tidak mengirim *list earlybird* (orang pesan lebih dahulu akan mendapat diskon) → tidak bisa dipantau → sehingga menjadi *problem booking* → jadi seharusnya dapat ditunjukkan di *voucher*

Catatan: perlu ditambah SOP Pemesanan & Pembuatan *Invoice*

Night Audit

- Perlu orang keuangan untuk memantau sistem
- Dijalankan oleh sistem, sehingga hanya harus *crosscheck* saja.
- Sebelum menjalankan system akan mengeluarkan *room charge*
- Sebelum *night run* dijalankan, maka yang dilakukan adalah mencocokkan bukti pendukungnya. Biasanya ada terjadi beda *rate*, sehingga perlu diteliti apa sebabnya (karena ada diskon atau hal lain) → tetapi beda *rate* tersebut sekarang sudah tidak bisa atau jarang ditemukan lagi
- Perlu *control* lebih, karena kita tidak boleh percaya oleh sistem begitu saja

Credit Card

- Selama ini seolah-olah yang dilakukan oleh *Front Office* tidak terprosedur → jadi yang disediakan oleh bank ada kendala teknis
- Sejauh ini penggunaan *credit card* tidak bermasalah. Ada muncul kasus → secara prinsip *human eror*. Kalau mesin tidak berjalan dengan baik, sekali gesek tidak ada *output*, kemudian digesek lagi samapai 3x, yang ketiga baru bisa, tetapi tagihan dari bank ke hotel jadi 3x. Hal ini terjadi ketika mesin tidak berjalan dengan baik. Bagaimana cara mengatasinya? (Catatan: perlu ditambah prosedur kartu kredit tambahan)
 - *Card* → palsu, fisik bagus, tapi data mesinnya tidak sesuai.
 - *Cashing credit card* → tidak diperkenankan
- Tidak ada pembatasan *credit card*
- Fungsi *credit card* → dikategorikan *cash* (tapi *settlement* tetap *Account Receivable*) → karena untuk proses klaim ke bank membutuhkan waktu 3 hari
- Biaya-biaya dengan bank → tergantung kerja sama



Masuk ke biaya bank → menjadi beban perusahaan

Tamu *check out* dibayar tunai

- Otomatis akan menghapus *guest ledger*, jadi tidak *city ledger* lagi
- Masing-masing kasir yang punya *password* akan memberikan laporannya sendiri ke *general cashier*, dan kemudian akan mencocokkan.
- GSA → resepsionis → diharuskan jadi kasir → bertanggung jawab pada *house bank*
- *Guest ledger* → kumpulan dari *guest folio* tamu dihotel
- *Guest Folio* → data masing-masing tamu hotel, melakukan transaksi apa aja, dsb.

Penetapan Piutang Ragu-Ragu

- Ditetapkan berdasarkan rapat dan audit SPI
- Seharusnya persetujuan melalui rapat, kebijakan *General Manager* dan diajukan ke *Head Office*.
- Kemudian dikumpulkan sebagai *doubtfull*, selanjutnya bagaimana proses menghapusnya?
- Kondisi *doubtfull* ; sekarang masih ada, dari tahun 2002 → sampai sekarang belum terhapus. Oleh karena itu dibutuhkan P&P (*Policy and Procedure*) yang pasti.
- Prosedur yang dibuat terkait *Account Receivable*:
 - Dalam kontrak harus pasti *term of payment*-nya, berdasarkan tamu *check out*, tidak boleh berdasarkan tanggal *invoice* dibuat .
 - Sejauh ini kepentingan *Account Receivable* dan *sales* bertolak belakang → jadi bagaimana agar tidak berbenturan
 - Masalah P&P (*Policy and Procedure*)
 - Aturan utamanya bagaimana, sanksinya apa apabila melepas *sales*
 - Perjelas *Job Desk*, yang membuat *invoice* bagian piutang atau *bookkeeper*.
- Tugas petugas piutang: menginput data, membuat *invoice*, mengirim *invoice*, dan menagih.

Deposit

- Sekarang ini masih banyak dilakukan
- Banyak *travel agent* akan mengirim uang, sudah *remind* tetapi belum mengirim, sampai sudah akan *closed*, akhirnya bulan ini harus ditutup. Akhirnya masuk bulan berikutnya.

- Bagian *sales* mengakui *booking*-nya misalnya april, tapi sudah terima uang dimuka (sekarang), kemudian pada saat tamunya datang baru di *offset*.
- Kendala : kadang-kadang ada pendahulu yang membuat kesalahan, jadi deposit muncul terus, masih *aging* secara manual, globalnya ada di *bookkeeper*

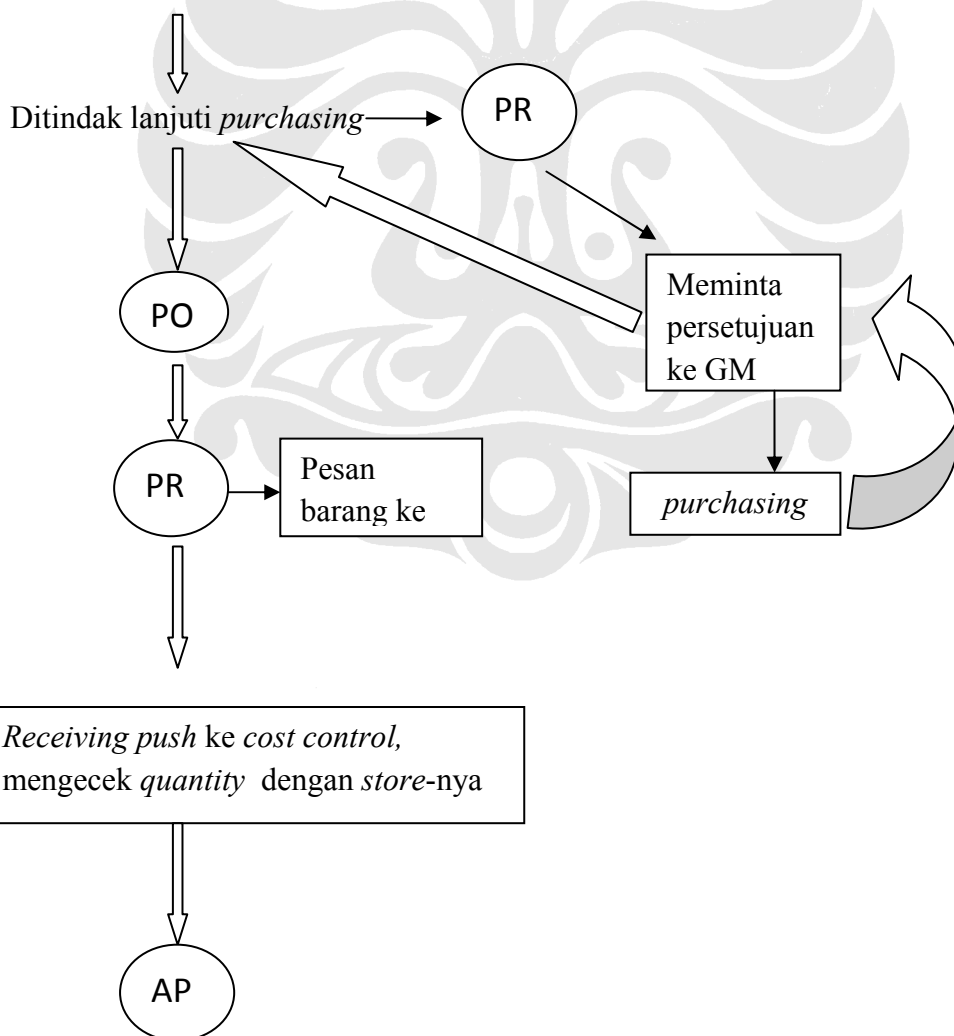
Pembayaran Komisi ke Biro Perjalanan

- *Account Receivable* agak berkurang
- *Sales* yang masuk memang untuh sesuai nilainya, kemudian di depan membuat *settlement*, selanjutnya diajukan, dan di cek oleh bagian piutang
- *Notes*; kontrak 30 hari, *invoice* 14 hari

Cost Control

Sejauh ini sudah cukup bagus, sesuai dengan *financial report*

Departemen perlu barang



Keterangan:

PO = *Purchase Order*

PR = *Purchase Requisition*

AP = *Account Payable*

- Waktu beli terdapat dua jenis barang yaitu *non stock* dan *stock*
- Semen, Mesin & POMEK → *non stock* → langsung menjadi beban
- *Non store* → sifatnya seperlunya saja, tidak *continue*
- *Store* → sifatnya yang *continue* & tidak mudah rusak, contoh : sayur , buah
- *Purchasing* menentukan toko yang bisa dipilih mana saja
- Pada waktu pembuatan *recipe*

Sayur&buah → *market list* → dibuatkan PO putih



Kitchen → persetujuan *Food & Beverage Manager* → *purchasing*



membuat PO sesuai dengan dimana kita beli → *recipe*

- Selama ini tidak pernah lewat *cost control*, jadi yang menginput pembelian, orang *reciping* sesuai dengan barang datang, berdasarkan nota yang diterima.
- Setelah *posting*, di *store* muncul *quantity* barang, di *Account Payable* akan muncul hutang, dan di *inventory* bertambah nilainya
- Setelah itu *Account Payable* dibayar *Finance*, dokumen dari *reciving*
- Dokumen-dokumen: *supplier*, *back office* → *cost control*, *store*
- Ditandatangani petugas *receiving* & *security*-nya.
- *Standing Order* → datangnya sebagian, di *store* banyak barang-barang dari Jakarta

Bagian Utang

- *Account Payable* terkait pembelian barang
- Nota lengkap → disetujui bagian *receiving* dan bagian *supplier*
- Apabila akan membayar, harus dilihat notanya pakai pajak atau tidak dan ditambah harus melampirkan PO

- *Receiving input* → di *push* → masuk angka ke hutang & *inventory (quantity)*
- *Input* untuk kegiatan diluar (contoh : sewa lapangan bulutangkis) → *Account Payable* manual harus ada persetujuan dari *General Manager* → kemudian bari di- *input*

Proses Pembayaran

Verifikasi, sudah lengkap datanya, SOP (*Statement of Payment*)



Cek/*transfer General Cashier*, terdapat *form transfer* (dengan persetujuan *General Manager* & *Accounting Finance Manager*)

- *Sparepart* → *expense*
- barang-barang 1 set mesin → *CIA (Capital Investment Asset)*



udah ada *PO* → *dating* → di input *receiving* → muncul *Account Payable* besar, untuk yang nilainya besar-besar maka akan dicicil

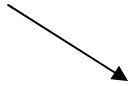
- *Voucher payable* & *SOP* → pada dasarnya sama
- Botol kosong → tetapi *inventory*, apabila pecah maka akan jadi biaya.
- *Daily flash food* → sebagai alat bantu manajemen, seperti *daily sales report*

Bagian Pembelian

- *Pengadaan* → berdasarkan *PO, PR, standing order* (jarang terjadi)
- *Daily market list* → *direct expenses* → *inventory* (apabila pada akhir bulan masih terdapat sisa) → akan bisa *reduce cost*
- *Barang stock* → *inventory (foodstore, drugstore, dsb)*
- *General store* → *cleaning supplies, guest supplies*
- *Stock Store* → buka *PR*, mencari harga, mengisi harga. Apabila terdapat perubahan harga, *General Manager* & *Accounting* harus mengetahui.
- *PR* → *pricing* → *approval* → *GM* → *approval* → *purchasing* → *PO* → ditarik harus sama seperti *PA* → *diprint* → *purchasing* → tanda tangan *PO* → *Chief Accountant* → *GM* → *approval* → *spread (original : vendor, merah : accounting bag AP, hijau : purchasing, kuning : receiving)*

- *Standing order* → di rata-rata tiap bulan terpakai berapa. (contoh : pohon pisang, bunga, minta cepat. Biasanya tiap bulan dirata-rata terpakai berapa tangkai)
- *Stock item* → kalau sudah menemukan pabrik distribution, langsung *price list*, apabila ada perubahan harga.

Fruit&vegetable → tergantung kontrak, biasanya tahan 3 bulan



Tiap bulan survey harga di pasar (*cost controller & chief*)

Kontrak & Survey → juga tergantung pada musim

Aktiva Tetap

- Ditangani oleh bagian *purchasing* dan tim pengadaan
- Harus ada bukti surat keagen
- Peraturan : < 15 juta → GM
>15 juta → ke jakarta } *Approval*
- CIA → dibuat *approval control*
- Terdapat surat undangan, tim pengadaan
- Setelah menerima penawaran → dibawa ke *morning breafing* → tentang semua penawar
- Kemudian membuat berita acara penawaran → ketemu penawar terbaik (keputusan pemenang) → Berita Acara negosiasi → disetujui → PO → *accounting* → *property*
- Apabila nilainya sampai ratusan juta maka akan dilakukan leasing

Catatan : perlu ditambah prosedur PO (bagaimana PO yang menggantung dan PO yang batal)

- Apabila barang datang maka PO tidak bisa dirubah-rubah lagi
- Yang menjadi masalah biasanya, pesan 10 pc, tetapi yang datang 6 pc
- Apabila terdapat perubahan harga, maka bisa dirubah di sistem tetapi tidak bisa menambah persediaan baru.
- Daftar aktiva tetap → *property control*

- Saran : bagaimana supaya lebih mudah susunan daftar pembelian dalam satu hari apa saja.

Asset

- Proses pendapatan ; *Purchase Order* (yang dibuat oleh bagian *purchasing*) → *Capital Investment* dilampirkan *Purchase Order & Purchase Request* → *General Manager / Jakarta* → *Purchase Order* yang asli dikembalikan ke *purchasing*
- Fungsi *Capital Investment* → misalnya barang datang untuk di *crosscheck*
- *Clearing asset* → *asset* datang di cek, kemudian bagian *receiving* akan membuat jurnal, untuk *input*
- Pemberian kode nomornya perlu diperbaiki, anggarannya berapa? → ada 2 unsur, jenis dan lokasi
- *Renovasi asset* → kalau nilainya kecil biasanya masuk *expense*
 - Contoh : atap rusak, membeli baru, jadi seperti ada barang baru
- Penyusutan → siklus bulanan, dengan sistem
- Mutasi → implementasi saat ini, misalnya seperti meja dibelakang diberi *notes* ada dimana

List of fixed asset :

1. *Asset number*
2. *Description*
3. *Purchase date*
4. *Units*
5. *%*
6. *Purchase Price*
7. *Book prior year*
8. *Book this year*
9. *Book this period*
10. *Accounting department book*
11. *Book value*

Notes : harus ada periodnya

Sebenarnya tugas *Front Office* manager untuk mengecek *rate* yang salah (biasanya tertjadi $\frac{1}{2}$ *rate* salah).

supervisor seharusnya juga mengawasi agar tidak terjadi kesalahan.



Tugas : mengawasi, mengecek tamu yang *cek out*, bagaimana *voucher*-nya sudah lengkap atau belum.

- Setelah *income audit* menjalankan tugas maka hasilnya → DEKA sebelum di *merge* (belum di *break down service&tax*-nya) → diproses → DEKA setelah di *merge*
- Pengaruh terhadap *Account Receivable* dengan tidak adanya *Night Audit* → sebenarnya akan memberatkan dibelakang
- Di *pro forma* → *invoice* → sangat punya kekuatan untuk menagih
- Yang perlu diperjelas → *Front Office* → apakah staf biasa yang bisa meng-*input* atau sekalian bisa terima uang??

Front Office

- Harus tahu bahwa 90% tamu adalah tamu *agent*
- Saat tamu *booking* melalui *reservation* → diproses → *input* data pada saat tamu *booking* tidak akan diberitahu harga. Saat *input* data akan langsung secara otomatis dari sistem menetapkan *rate*. Pada kasus khusus seperti punya kontrak sebelumnya biasanya 1 tahun, maka tidak perlu *discuss rate*

Proses tamu *cek in* :

- Saat *cek in* → lengkapi *registration* (dicocokkan dokumen sebagai pendukung *billing*) → melakukan *double cross check voucher & billing* → sistem langsung *create 2 folio* (untuk *agent* dan tamu, ada yang masuk ke restoran juga → jadi *outlet* akan langsung membebaskan ke tagihan kamar)
- Pemesanan kamar sudah termasuk *breakfast* → jadi otomatis untuk *lunch* dan *dinner* akan diposting lagi oleh *outlet by system*
- Master didukung dokumen → *city ledger* → *invoice* ke *agent*
- *Personal account* : biasanya tamu akan diminta *credit card*, minimal satu malam sudah deposit (jadi bentuknya sudah berupa *income*) → langsung *posting* kalau sudah diterima, statusnya *cash*, transaksi semua dikirim pada hari itu juga
- Data *city ledger* dikirim saat tamu *cek out*.

Men-charge *daily* jadi tidak tiap saat.

Jurnal:

guest ledger } pada hari pertama
Income }

City Ledger } pada hari terakhir
Income }

Agent yang personal → status *personal account* → *cash*

Agent harus bayar sebelum tamunya *cek out*

↓
 Transfer ke *accounting*, tidak mungkin ke *Front Office* langsung

↓
 Berupa *ledger*

- Kalau nanti tamunya udah datang tinggal *balancing*
- Siapapun yang tugas malam tinggal *night run*
- Sistem akan membuat report-report yang dibutuhkan oleh *income*
- *Room rate* otomatis sudah jalan, lainnya sudah bisa posting sendiri, kecuali mini bar, yang mengkoordinir *cashier-cashier* itu di *accounting*
- Per *shift* selalu ada *report*

Proses *Payroll*

Bagian *Account Payable* → hanya boleh tahu *payroll master*

Payroll langsung dari HRD



Di *bookkeeper* dipilah-pilah



Account Payable akan input



Menyiapkan dokumen pembayaran



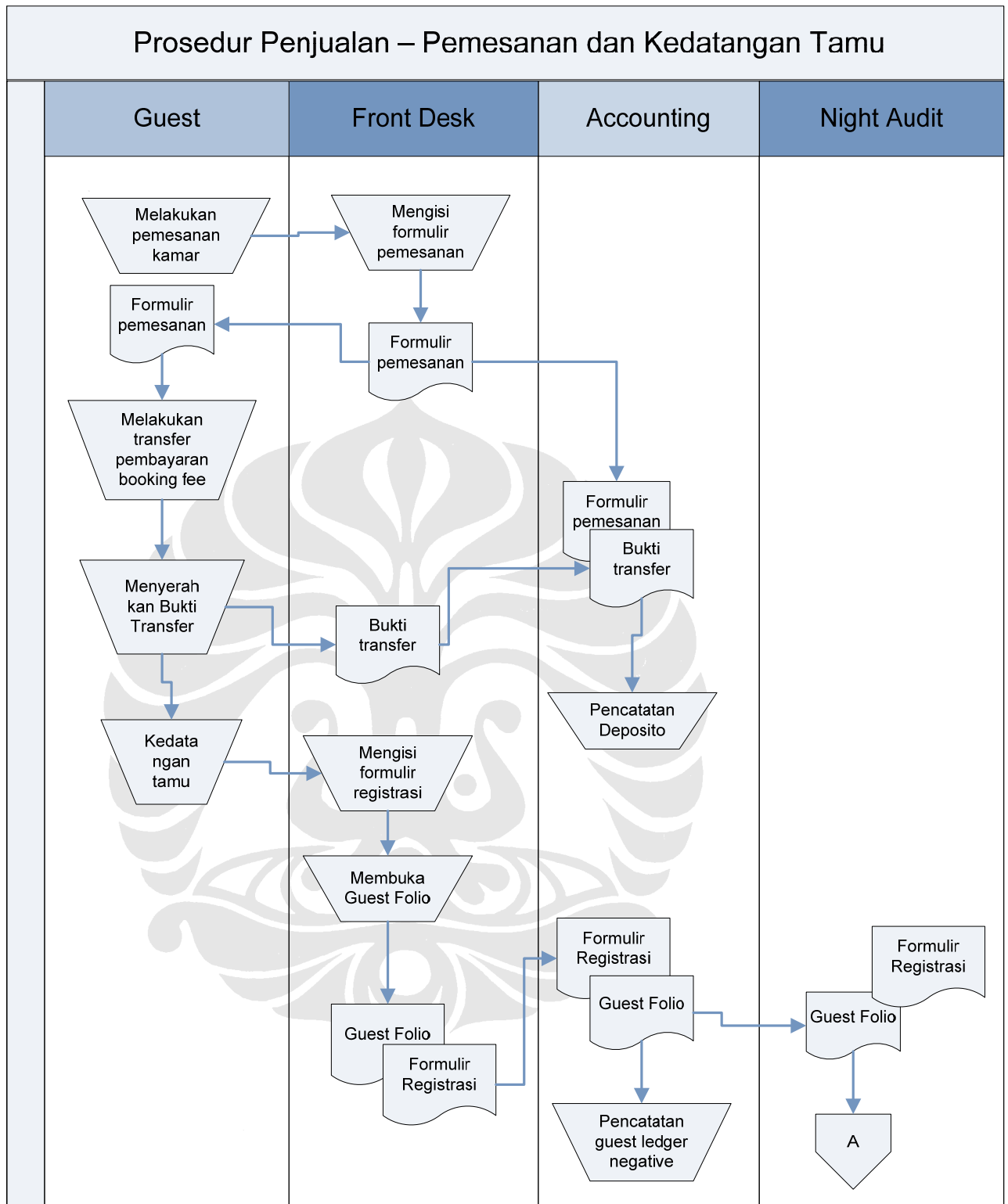
Cek



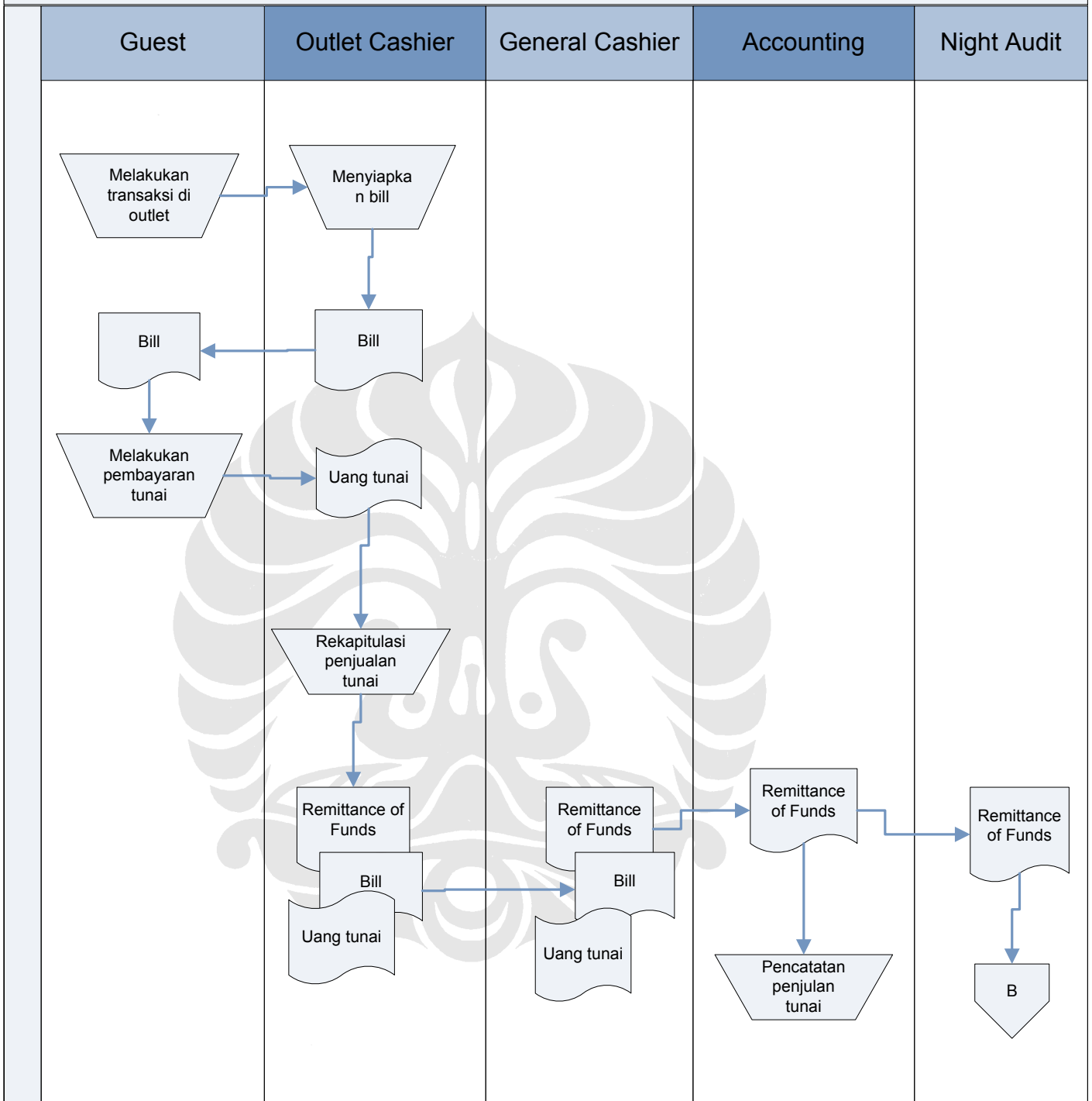
Bank

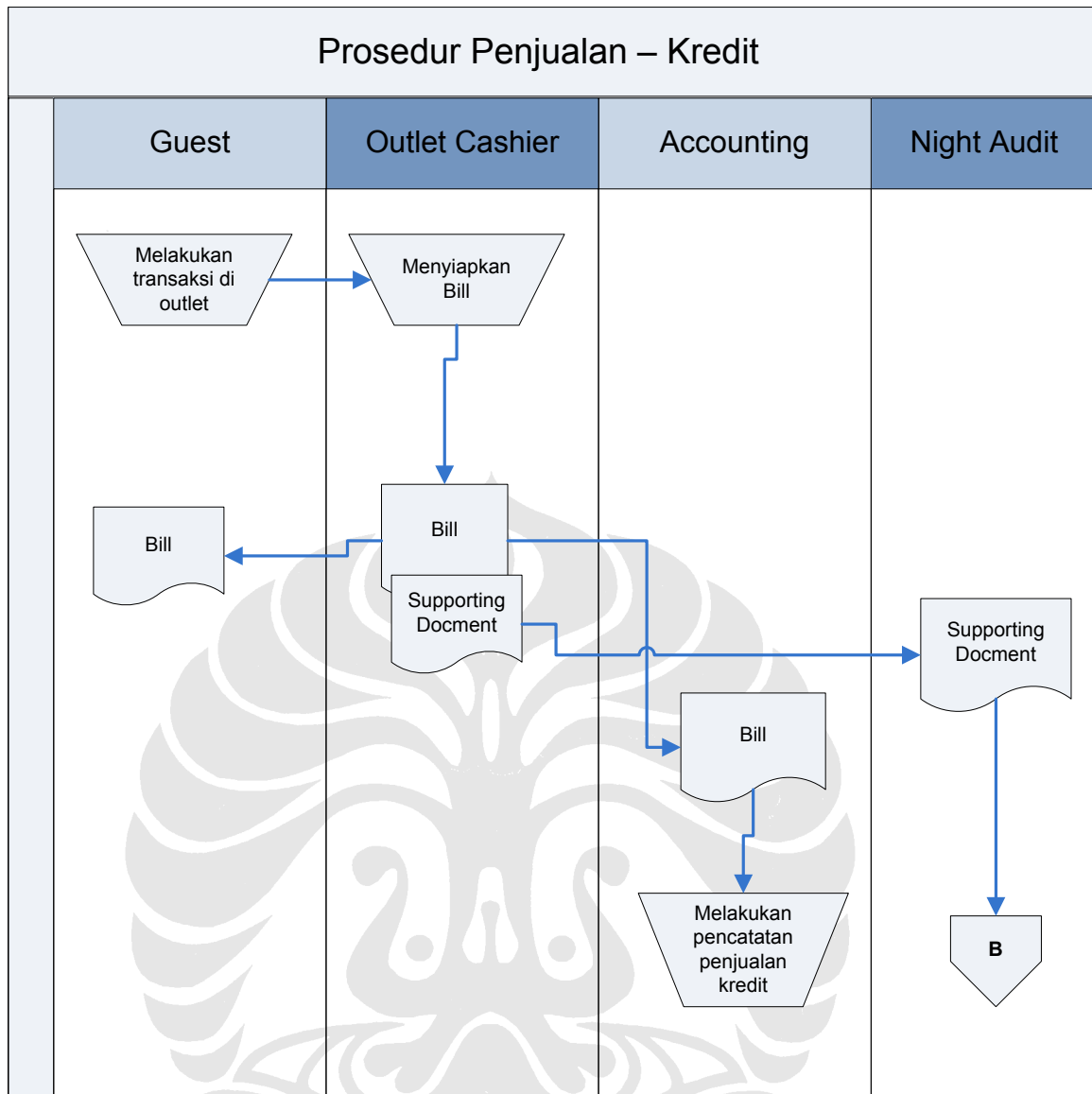
- HRD juga mengirim *summary* ke bank → dalam bentuk disket
- Apabila ada *cash disbursement* → lewat *Account Payable* → tetap diskusi dengan *bookkeeper*

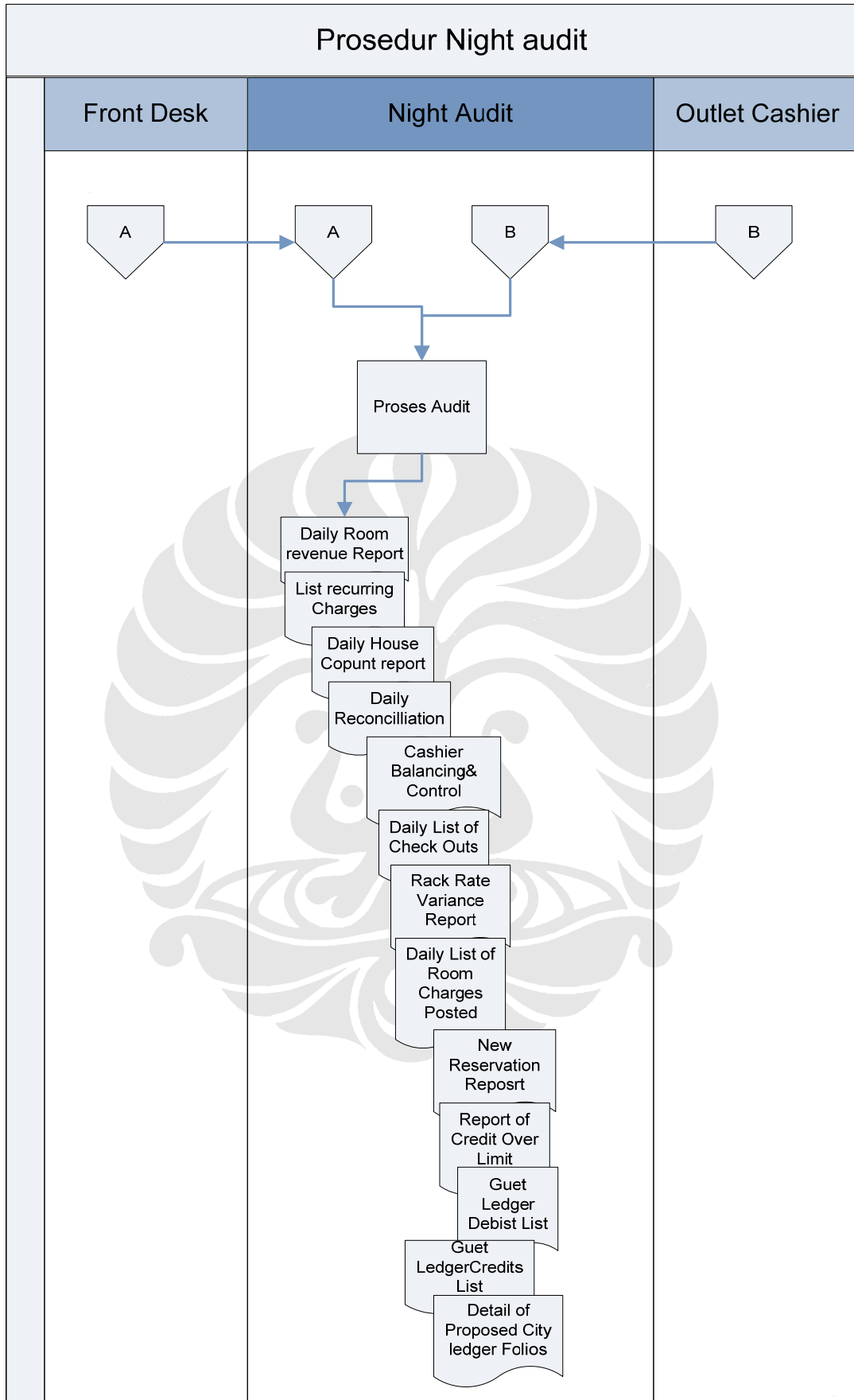
Saran : sistem di HR harus di *upgrade*

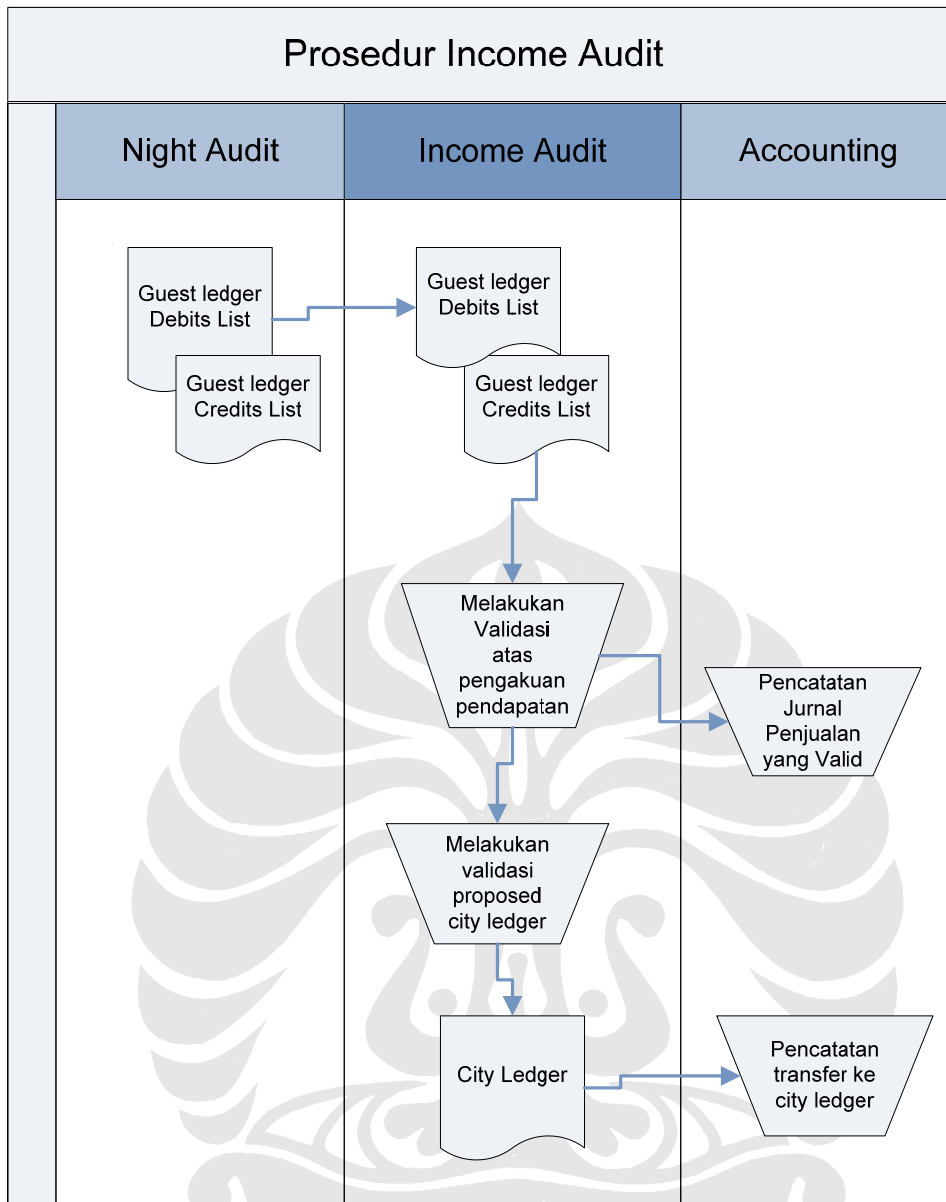


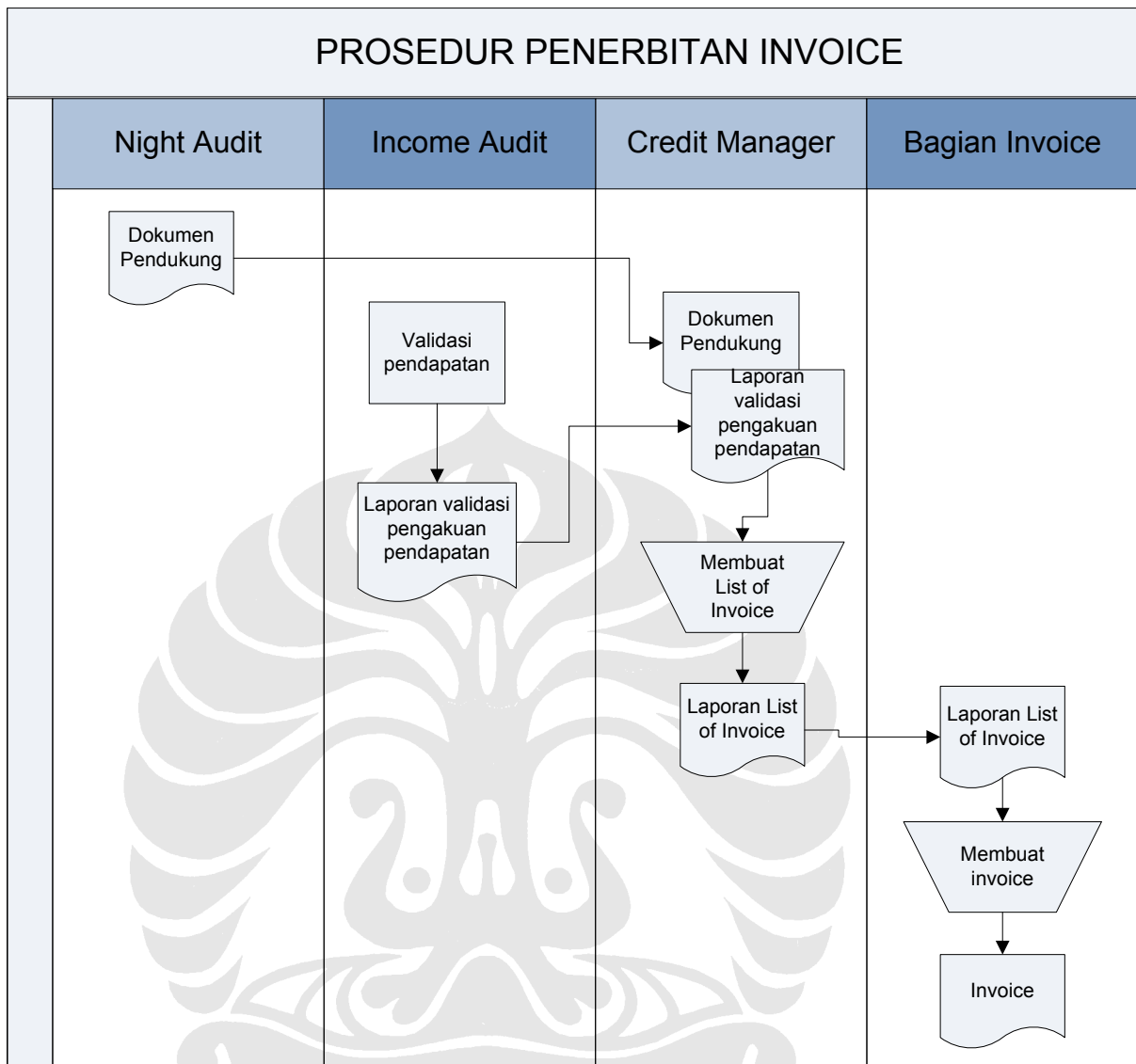
Prosedur Penjualan - Tunai











PROSEDUR PENGELOLAAN PIUTANG

