

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Informasi Akuntansi dan Perencanaan Pengembangan Sistem

Sistem informasi akuntansi (SIA) sistem dalam mengumpulkan, mendokumentasikan (mencatat), menyajikan dan memproses semua data untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan oleh manajemen. (Romney & Steinbart, 2009, hal. 28). Beberapa manfaat dan tujuan penting SIA pada sebuah organisasi antara lain:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas dan transaksi;
2. Memproses data menjadi informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan; serta
3. Melakukan pengendalian secara tepat terhadap aset organisasi. (“Sistem Informasi Akuntansi”)

Agar dapat mencapai pengendalian internal yang baik pada sebuah sistem informasi, dibutuhkan suatu perencanaan dalam mengembangkan sistem. Kebutuhan suatu perencanaan merupakan hal penting karena beberapa alasan sebagai berikut:

1. *Consistency*. Perencanaan dapat membantu konsistensi dalam mencapai sasaran dan tujuan perusahaan.
2. *Efficiency*. Perencanaan memungkinkan sistem lebih efisien dan subsistem dapat terkoordinasi dengan baik.
3. *Cutting Edge*. Perencanaan untuk proses peralihan dari sistem lama ke sistem baru.
4. *Lower Cost*. Perencanaan dapat menekan biaya implementasi, operasionalisasi dan pemeliharaan sistem, serta memudahkan pengelolaan sistem.
5. *Adaptability*. Perencanaan memudahkan manajemen untuk menyiapkan kebutuhan sumber daya dan para pegawai akan lebih siap untuk menghadapi perubahan. (Romney & Steinbart, 2009, hal. 686)

2.2 Sistem Informasi Akuntansi Perhotelan terkait Penjualan/Piutang

Sistem informasi akuntansi hotel dalam konteks ini adalah kumpulan formulir, catatan-catatan dan prosedur-prosedur yang digunakan untuk menyediakan dan mengolah data keuangan yang berfungsi sebagai media kontrol bagi manajemen hotel untuk pengambilan keputusan bisnis. Unsur utama dari sistem informasi akuntansi adalah formulir, catatan-catatan yang terdiri dari penjurnalan, buku besar, buku pembantu serta laporan.

Sistem informasi akuntansi hotel secara teori terdiri dari enam sistem yaitu sebagai berikut:

1. Sistem akuntansi utama;
2. Sistem akuntansi penjualan/piutang hotel;
3. Sistem akuntansi pembelian/utang hotel;
4. Sistem akuntansi aktiva tetap hotel;
5. Sistem penggajian dan pengupahan hotel; serta
6. Sistem kas hotel.

Keenam sistem tersebut dapat dikembangkan tergantung dari tingkat kebutuhan masing-masing hotel.

Penelitian ini hanya memfokuskan pada sistem akuntansi penjualan/piutang hotel. Sistem akuntansi penjualan/piutang merupakan sistem akuntansi untuk mencatat terjadinya piutang dari transaksi penjualan yang terdiri dari jaringan prosedur sebagai berikut:

- Prosedur penjualan jasa kamar dan jasa lain
- Prosedur pencatatan dan penagihan piutang (Ikhsan & Prianthara, 2008, hal. 34-35)

2.2.1 Penjualan Jasa Kamar dan Jasa Lain

Kegiatan penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik penjualan secara tunai maupun kredit. Dalam transaksi penjualan secara tunai, barang atau jasa diserahkan oleh perusahaan kepada pembeli jika perusahaan telah menerima pembayaran dari pembeli. Kegiatan penjualan secara tunai ditangani oleh perusahaan melalui sistem penjualan tunai. Dalam transaksi penjualan kredit jika pesanan dari pelanggan telah dipenuhi dengan pengiriman barang atau penyerahan jasa, untuk jangka waktu tertentu perusahaan-perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya. Kegiatan penjualan secara kredit ini ditangani oleh perusahaan melalui sistem penjualan kredit.

Fungsi-fungsi yang terkait dalam sistem akuntansi penjualan jasa kamar dan jasa lainnya antara lain adalah:

1. **Fungsi penjualan.** Dalam sistem penjualan jasa kamar dan jasa lainnya, fungsi penjualan bertanggung jawab melayani kebutuhan para pelanggan. Dalam struktur organisasi, tugas dan wewenang dalam melaksanakan fungsi ini dilakukan oleh bagian resepsionis, *Front Office (FO)*, *Food & Beverage (F&B)*, *Laundry* dan *Operator*.
2. **Fungsi *General Cashier*.** Kasir utama berfungsi untuk mengumpulkan uang dari kasir untuk disetorkan ke bank.
3. **Fungsi Akuntansi.** Fungsi akuntansi bertanggung jawab dalam hal pencatatan seluruh penerimaan dan pengeluaran kas. Fungsi ini merupakan tanggung jawab Bagian Akuntansi.

Formulir yang digunakan dalam sistem akuntansi penjualan jasa kamar dan jasa lainnya adalah sebagai berikut:

1. ***Reservation card*.** Formulir ini dikeluarkan oleh bagian reservasi pada saat tamu melakukan pemesanan kamar.
2. ***Registration Form*.** Biasanya formulir ini dibuat oleh bagian resepsionis, digunakan untuk meregistrasi/mencatat data-data dari tamu dalam pemesanan kamar. Data-data ini juga harus diserahkan ke polisi setiap minggunya.
3. ***Guest Bill*.** Tagihan untuk tamu mencatat jumlah yang harus dibayar oleh tamu dari pembelian di *outlet-outlet* dan penggunaan fasilitas hotel.
4. ***Cash Receipt*.** Bukti penerimaan kas adalah bukti penerimaan pembayaran dari tamu berdasarkan tagihannya.
5. ***Captain Order*.** Formulir ini digunakan untuk mencatat daftar tamu yang dibuat berdasarkan atas *slip order* yang berisikan tanggal pemesanan.
6. ***Laundry list*.** Merupakan formulir untuk mencatat jumlah pakaian yang akan di *laundry* serta harga yang sudah tercantum dan akan diserahkan ke bagian *laundry*.
7. ***Telephone/Fax list*.** Merupakan formulir yang akan digunakan untuk mencatat pemakaian telepon/fax.
8. ***Store Room requestion Food & Beverage*.** Merupakan formulir yang digunakan untuk mencatat penjualan makanan dan minuman di restoran.

Untuk mendukung fungsi penjualan jasa kamar dan jasa lainnya di hotel diperlukan catatan-catatan yang terkait dalam sistem akuntansi penjualan yaitu antara lain:

1. **Jurnal penjualan.** Merupakan jurnal yang digunakan untuk mencatat transaksi penjualan, baik penjualan kredit maupun penjualan tunai. Dari jurnal ini pihak manajemen akan mendapat informasi mengenai semua jenis transaksi penjualan selama periode tertentu secara kronologis.
2. **Jurnal umum.** Dalam prosedur pencatatan piutang, catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi penghapusan piutang.
3. **Jurnal penerimaan kas.** Catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi penerimaan kas dari debitur.
4. **Bin Card.** Catatan akuntansi ini merupakan buku pembantu yang berisikan perincian mutasi setiap jenis persediaan.
5. **Voucher Jurnal Penerimaan Kas.** Mencatat semua data dan jumlah dari jurnal penerimaan kas.
6. **Rekapitulasi penerimaan kas.** Merupakan laporan yang dibuat oleh kasir utama berdasarkan *transmittal envelope*.

Terdapat beberapa jaringan prosedur yang membentuk sistem akuntansi penjualan hotel. Jaringan prosedur tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pesanan penjualan.** Dalam prosedur ini fungsi penjualan menerima pesanan dari pembeli dan menambahkan informasi penting pada surat pesanan pemesanan, di mana dalam hotel terdapat empat macam penjualan yaitu; penjualan kamar, restoran/bar, *laundry*, dan telepon/fax, dan kemudian mengirimkannya kepada berbagai fungsi yang lain untuk memungkinkan fungsi tersebut memberikan kontribusi dalam melayani pesanan dari pembelian.
2. **Prosedur persetujuan kredit.** Dalam prosedur ini, fungsi penjualan meminta persetujuan penjualan kredit kepada pembeli tertentu yang biasanya menggunakan jasa *travel agent* untuk menginap di hotel dari fungsi kredit.
3. **Prosedur penagihan.** Dalam prosedur ini, fungsi penagihan membuat faktur penjualan dan mengirimkannya kepada pembeli.
4. **Prosedur pencatatan piutang.** Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi mencatat tembusan faktur penjualan dan mengirimkannya kepada pembeli.

5. **Prosedur distribusi penjualan.** Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi mendistribusikan data penjualan menurut informasi yang diperlukan oleh manajemen.
6. **Prosedur pencatatan harga pokok penjualan.** Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi mencatat secara periodik total harga pokok produk yang dijual dalam periode akuntansi tertentu, yang terdiri dari: harga pokok penjualan kamar, restoran/bar, *laundry*, dan telepon/fax. (Ikhsan & Prianthara, 2008, hal. 77-93)

2.2.2 Prosedur Pencatatan dan Penagihan Piutang

Pernyataan piutang adalah formulir yang menyajikan jumlah kewajiban debitur pada tanggal tertentu dan (dalam pernyataan piutang bentuk tertentu) disertai dengan rinciannya. Prosedur pencatatan dan penagihan piutang hotel dalam hal ini berkaitan dengan aktifitas penjualan jasa hotel melalui *travel agent* hotel.

Terdapat empat departemen yang terlibat secara langsung dalam pencatatan dan penagihan piutang atas penjualan jasa hotel melalui *travel agent*, yaitu sebagai berikut:

1. Bagian reservasi
Tugasnya dimulai dari membuat *register card* (RC) rangkap 2 yang didistribusikan kepada resepsionis dan satu lembar lagi sebagai arsip.
2. Bagian resepsionis
Setelah menerima RC dari bagian reservasi, bagian ini membuat *voucher reservation* yang digunakan untuk membuat *registration form* (RF), dan kemudian diserahkan pada *Front Office Cashier*.
3. Bagian kasir FO (*Front Office Cashier*)
Setelah menerima RF dari resepsionis, bagian ini membuat *Master Bill*, kemudian diserahkan ke bagian piutang usaha (*Account Receivable*).
4. Bagian piutang usaha (*account receivable*)
Menerima *master bill* dari kasir FO dan juga menerima nota kredit rangkap 2 dari bank. Kemudian *master bill* digunakan sebagai dasar pembuatan *invoice* rangkap 3 yang didistribusikan kepada *General Cashier*, arsip dan untuk pencatatan ke dalam jurnal penjualan.
5. Bagian *General Cashier*
Menerima *invoice* dari bagian utang usaha. (Ikhsan & Prianthara, 2008, hal. 105)

2.3 Siklus Penjualan Secara Umum

2.3.1 Sistem Penjualan Kredit

Penjualan dengan kartu kredit

Perusahaan dapat melakukan penjualan dengan kartu kredit yang dikeluarkan oleh perusahaan. Pelanggan akan diberi kartu kredit perusahaan setelah melalui seleksi berdasarkan kemampuan membayar kredit dan karakternya. Pelanggan dapat menggunakan kartu kredit ini untuk membeli barang hanya ke perusahaan yang menerbitkan kartu kredit tersebut. Pada akhir bulan atau pada tanggal tertentu, perusahaan menagih jumlah harga barang yang dibeli oleh pemegang kartu kredit selama jangka waktu tertentu.

Terdapat beberapa fungsi terlibat dalam penjualan dengan menggunakan kartu kredit, antara lain yaitu:

- 1. Fungsi kredit.** Dalam transaksi penjualan dengan kartu kredit, fungsi ini bertanggung jawab atas pemberian kartu kredit kepada pelanggan terpilih. Sebelum seorang pelanggan diberi kartu kredit, ia harus mengajukan permintaan menjadi anggota kartu kredit perusahaan dengan mengisi formulir permintaan menjadi anggota. Pelanggan yang diberi kartu kredit adalah pelanggan yang telah melewati tahap seleksi yang dilakukan oleh fungsi kredit. Dalam sistem penjualan dengan kartu kredit, fungsi kredit tidak diperlukan lagi otorisasinya, karena otorisasi pemberian kredit sudah tercermin dari kartu kredit yang ditunjukkan oleh pelanggan pada saat melakukan transaksi.
- 2. Fungsi Penjualan.** Dalam sistem penjualan dengan kartu kredit, fungsi penjualan bertanggung jawab melayani kebutuhan para pelanggan. Fungsi penjualan mengisi faktur penjualan kredit untuk memungkinkan fungsi gudang dan fungsi pengiriman melaksanakan penyerahan barang/jasa pada para pelanggan.
- 3. Fungsi Gudang.** Dalam sistem penjualan dengan menggunakan kartu kredit, fungsi gudang menyediakan barang/jasa yang diperlukan oleh pelanggan sesuai dengan yang tercantum dalam tembusan faktur penjualan kartu kredit yang diterima dari fungsi penjualan.
- 4. Fungsi pengiriman.** Fungsi ini bertanggung jawab untuk menyerahkan barang yang kuantitas, mutu, dan spesifikasinya sesuai dengan yang tercantum dalam tembusan faktur penjualan kartu kredit yang diterima dari fungsi penjualan. Fungsi ini juga

bertanggung jawab untuk memperoleh tanda tangan dari pelanggan di atas faktur penjualan kartu kredit sebagai bukti telah diterimanya barang yang dibeli oleh pelanggan.

5. Fungsi akuntansi. Fungsi ini bertanggung jawab untuk mencatat transaksi bertambahnya piutang kepada pelanggan ke dalam kartu piutang berdasarkan faktur penjualan kartu kredit yang diterima dari fungsi pengiriman. Di samping itu fungsi akuntansi bertanggung jawab atas pencatatan transaksi penjualan di dalam jurnal penjualan.

6. Fungsi penagihan. Fungsi ini bertanggung jawab untuk membuat surat tagihan secara periodik kepada pemegang kartu kredit.

Dokumen yang digunakan untuk melaksanakan sistem penjualan dengan kartu kredit perusahaan adalah:

1. **Faktur penjualan kartu kredit.** Dokumen ini digunakan untuk merekam transaksi penjualan kredit dengan kartu kredit.
2. **Surat tagihan.** Surat tagihan ini merupakan *turnaround document* yang terdiri dari dua bagian. Satu bagian mencerminkan tagihan dan bagian lainnya merupakan dokumen yang harus disobek dan dikembalikan bersama cek oleh pelanggan dalam periode tertentu.

Catatan akuntansi yang digunakan dalam sistem penjualan dengan kartu kredit adalah:

1. **Jurnal penjualan.** Catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat transaksi penjualan, baik secara tunai maupun kredit. Jika perusahaan menjual beberapa macam produk dan manajemen memerlukan informasi penjualan menurut jenis produk, dalam jurnal penjualan dapat disediakan kolom-kolom untuk mencatat penjualan menurut jenis produk tersebut.
2. **Kartu piutang.** Catatan akuntansi ini merupakan buku pembantu yang berisi rincian mutasi piutang perusahaan kepada tiap-tiap debiturnya.
3. **Kartu Gudang.** Catatan ini bukan termasuk dalam golongan catatan akuntansi. Catatan ini dibuat oleh fungsi gudang dan hanya berisi data kuantitas barang yang disimpan di gudang beserta mutasinya.

Jaringan prosedur yang membentuk sistem penjualan dengan kartu kredit adalah:

1. **Prosedur pesanan penjualan.** Dalam prosedur ini fungsi penjualan menerima pesanan dari pembelian dan menambahkan informasi penting pada surat pesanan dari pembeli. Fungsi penjualan kemudian membuat faktur penjualan kartu kredit dan mengirimkannya kepada berbagai fungsi yang lain untuk memungkinkan fungsi tersebut memberikan kontribusi dalam melayani pesanan dari pembeli.
2. **Prosedur pengiriman barang.** Dalam prosedur ini fungsi gudang menyiapkan barang yang diperlukan oleh pembeli dan fungsi pengiriman mengirimkan barang kepada pembeli sesuai dengan konfirmasi yang tercantum dalam faktur penjualan kartu kredit yang diterima dari fungsi gudang. Pada saat penyerahan barang, fungsi penerimaan meminta tanda tangan penerimaan barang dari pemegang kartu kredit di atas faktur penjualan kartu kredit.
3. **Prosedur pencatatan piutang.** Dalam prosedur ini akuntansi mencatat tembusan faktur penjualan kartu kredit ke dalam kartu piutang.
4. **Prosedur penagihan.** Dalam prosedur ini fungsi penagihan menerima faktur penjualan kartu kredit dan mempersiapkannya menurut abjad. Secara periodik fungsi penagihan membuat surat tagihan dan mengirimkannya kepada pemegang kartu kredit perusahaan, dilampiri dengan faktur penjualan kartu kredit.
5. **Prosedur pencatatan penjualan.** Dalam prosedur ini fungsi akuntansi mencatat transaksi penjualan kartu kredit ke dalam jurnal penjualan.

Penjualan kredit

Penjualan kredit dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mengirimkan barang sesuai pesanan yang diterima dari pembeli dan untuk jangka waktu tertentu perusahaan mempunyai tagihan kepada pembeli tersebut. Untuk menghindari tidak tertagihnya piutang, setiap penjualan kredit yang pertama kepada seorang pembeli selalu didahului dengan analisis terhadap dapat atau tidaknya pembeli tersebut diberi kredit.

Fungsi yang terkait dalam sistem penjualan kredit adalah:

1. **Fungsi penjualan.** Fungsi ini bertanggung jawab untuk menerima surat pesanan dari pembeli, meng-edit pesanan dari pelanggan untuk menambahkan informasi yang belum ada pada surat pesanan tersebut, meminta otorisasi kredit, menentukan tanggal pengiriman dan dari gudang mana barang akan dikirim, serta mengiri surat pesanan

pengiriman. Fungsi ini juga bertanggung jawab untuk membuat “*back order*” pada saat diketahui tidak tersedianya persediaan untuk memenuhi pesanan dari pelanggan.

2. **Fungsi kredit.** Fungsi ini berada di bawah fungsi keuangan. Bertanggung jawab untuk meneliti status kredit pelanggan dan memberikan otorisasi pemberian kredit kepada pelanggan. Sebelum pesanan dari pelanggan terpenuhi, harus lebih dahulu diperoleh otorisasi penjualan kredit dari fungsi kredit. Untuk mempercepat pelayanan pada pelanggan, surat pesanan pengiriman dikirim langsung ke fungsi pengiriman sebelum fungsi penjualan memperoleh otorisasi kredit dari fungsi kredit.
3. **Fungsi gudang.** Dalam transaksi penjualan kredit, fungsi ini bertanggung jawab untuk menyimpan barang dan menyiapkan barang yang dipesan oleh pelanggan, serta menyerahkan barang ke fungsi pengiriman.
4. **Fungsi pengiriman.** Fungsi ini bertanggung jawab untuk menyerahkan barang atas dasar surat pesanan pengiriman yang diterima dari fungsi penjualan dan bertanggung jawab untuk menjamin bahwa tidak ada barang yang keluar dari perusahaan tanpa otorisasi dari yang berwenang.
5. **Fungsi penagihan.** Fungsi ini bertanggung jawab untuk membuat dan mengirimkan faktur penjualan kepada pelanggan, serta menyediakan *copy* faktur bagi kepentingan pencatatan transaksi penjualan oleh fungsi akuntansi.
6. **Fungsi akuntansi.** Fungsi ini bertanggung jawab untuk mencatat piutang yang timbul dari transaksi penjualan kredit dan membuat serta mengirimkan pernyataan piutang kepada para debitur, serta membuat laporan penjualan. Selain itu juga bertanggung jawab untuk mencatat harga pokok persediaan yang dijual ke dalam kartu persediaan. Dokumen yang digunakan dalam sistem penjualan kredit adalah:

1. **Surat pesanan pengiriman dan tembusannya (*credit copy, acknowledgement copy, bill of lading, packing slip, warehouse copy, sales order follow up copy, cross index file copy*).** Dokumen ini merupakan lembar pertama surat pesanan pengiriman yang memberikan otorisasi kepada fungsi pengiriman untuk mengirimkan jenis barang dengan jumlah dan spesifikasi seperti tertera di atas dokumen tersebut.
2. **Faktur dan tembusannya (*account receivable copy, sales journal copy, analysis copy, salesperson copy*).** Dokumen ini merupakan lembar pertama yang dikirim oleh

fungsi penagihan kepada pelanggan. Jumlah lembar faktur penjualan yang dikirim kepada pelanggan adalah tergantung dari permintaan pelanggan.

3. **Rekapitulasi harga pokok penjualan.** Merupakan dokumen pendukung yang digunakan untuk menghitung total harga pokok produk yang dijual selama periode akuntansi tertentu. Data yang dicantumkan dalam rekapitulasi harga penjualan berasal dari kartu persediaan.
4. **Bukti memorial.** Merupakan dokumen sumber untuk dasar pencatatan ke dalam jurnal umum.

Catatan akuntansi yang digunakan dalam sistem penjualan kredit adalah:

1. **Jurnal penjualan.** Catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat transaksi penjualan secara kredit.
2. **Kartu piutang.** Catatan akuntansi ini merupakan buku pembantu yang berisi rincian mutasi piutang perusahaan kepada tiap-tiap debiturnya.
3. **Kartu persediaan.** Catatan akuntansi ini merupakan buku pembantu yang berisi rincian mutasi setiap jenis persediaan
4. **Kartu gudang.** Catatan ini diselenggarakan oleh fungsi gudang untuk mencatat mutasi dan persediaan fisik barang yang disimpan di gudang.
5. **Jurnal umum.** Catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat transaksi – transaksi selain penjualan, sebagai contohnya adalah harga pokok produk yang dijual selama periode akuntansi tertentu

Jaringan prosedur yang membentuk sistem penjualan kredit adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pesanan penjualan.** Dalam prosedur ini, fungsi penjualan menerima pesanan dari pembeli dan menambahkan informasi penting pada surat pesanan dari pembeli. Fungsi penjualan kemudian membuat surat pesanan pengiriman dan mengirimkannya kepada berbagai fungsi yang lain untuk memungkinkan fungsi tersebut memberikan kontribusi dalam melayani pesanan dari pembeli.
2. **Prosedur persetujuan kredit.** Dalam prosedur ini, fungsi penjualan meminta persetujuan penjualan kredit kepada pembeli tertentu dari fungsi kredit.
3. **Prosedur pengiriman.** Dalam prosedur ini, fungsi pengiriman mengirimkan barang kepada pembeli sesuai dengan informasi yang tercantum dalam surat pesanan pengiriman yang diterima dari fungsi pengiriman.

4. **Prosedur penagihan.** Dalam prosedur ini, fungsi penagihan membuat faktur penjualan dan mengirimkannya kepada pembeli. Dalam metode tertentu faktur penjualan dibuat oleh fungsi penjualan sebagai tembusan pada waktu bagian ini membuat surat pesanan pengiriman.
5. **Prosedur pencatatan piutang.** Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi mencatat tembusan faktur penjualan ke dalam kartu piutang atau dalam metode pencatatan tertentu mengarsipkan dokumen tembusan menurut abjad yang berfungsi sebagai catatan piutang.
6. **Prosedur distribusi penjualan.** Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi mendistribusikan data penjualan menurut informasi yang diperlukan oleh manajemen.
7. **Prosedur pencatatan harga pokok penjualan.** Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi mencatat secara periodik total harga pokok produk yang dijual dalam periode akuntansi tertentu

Dalam pelaksanaan sistem otorisasi prosedur pencatatan mencakup beberapa kegiatan sebagai berikut:

1. Penerimaan pesanan dari pembeli diotorisasi oleh fungsi penjualan dengan menggunakan formulir surat pesanan pengiriman.
2. Persetujuan pemberian kredit diberikan oleh fungsi kredit dengan membubuhkan tanda tangan pada *credit copy* (yang merupakan tembusan surat pesanan pengiriman).
3. Penerimaan barang kepada pelanggan diotorisasi oleh fungsi pengiriman dengan cara menandatangani dan membubuhkan cap “sudah dikirim” pada *copy* surat pesanan pengiriman.
4. Penetapan harga jual, syarat penjualan, syarat pengakuan barang dan potongan penjualan berada di tangan Direktur Pemasaran dengan penerbitan Surat Keputusan mengenai hal tersebut.
5. Terjadinya piutang diotorisasi oleh fungsi penagihan dengan membubuhkan tanda tangan pada faktur penjualan.
6. Pencatatan ke dalam akuntansi harus dilakukan oleh karyawan yang diberi wewenang untuk itu. (Mulyadi, 2001 hal. 203-225)

2.3.2 Sistem Akuntansi Piutang (*Receivable*)

Prosedur pencatatan piutang bertujuan untuk mencatat mutasi piutang perusahaan kepada setiap debitur. Mutasi piutang disebabkan oleh transaksi penjualan kredit, penerimaan kas dari debitur, retur penjualan, dan penghapusan piutang. Oleh karena itu beberapa informasi yang diperlukan oleh manajemen antara lain adalah saldo piutang pada saat tertentu kepada setiap debitur, riwayat pelunasan piutang yang dilakukan oleh setiap debitur, dan umur piutang kepada setiap debitur pada saat tertentu.

Dokumen pokok yang digunakan sebagai dasar pencatatan ke dalam kartu piutang adalah:

1. **Faktur penjualan.** Dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan timbulnya piutang dari transaksi penjualan kredit, yang harus dilampiri dengan surat muat (*bill of lading*) dan surat pesanan pengiriman sebagai dokumen pendukung untuk mencatat transaksi penjualan kredit.
2. **Bukti kas masuk.** Dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan berkurangnya piutang dari transaksi pelunasan piutang oleh debitur.
3. **Memo kredit.** Dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan retur penjualan, yang dikeluarkan oleh bagian pesanan penjualan, dan jika dilampiri dengan Laporan Penerimaan Barang yang dibuat oleh Bagian Penerimaan merupakan dokumen sumber untuk mencatat transaksi retur penjualan.
4. **Bukti memorial (*journal voucher*).** Merupakan dokumen sumber untuk dasar pencatatan transaksi ke dalam jurnal umum. Dalam pencatatan piutang, dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan penghapusan piutang yang sudah tidak dapat ditagih lagi.

Catatan akuntansi yang digunakan untuk mencatat transaksi yang menyangkut piutang adalah:

1. **Jurnal penjualan.** Catatan ini digunakan untuk mencatat timbulnya piutang dari transaksi penjualan kredit.
2. **Jurnal umum.** Catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi penghapusan piutang yang tidak lagi dapat ditagih.
3. **Jurnal penerimaan kas.** Catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi penerimaan kas dari debitur.

4. Kartu piutang. Catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat mutasi dan saldo piutang kepada setiap debitur.

Pencatatan piutang dapat dilakukan dengan salah satu dari beberapa metode berikut ini:

1. Metode konvensional. Dalam metode ini, *posting* ke dalam kartu piutang dilakukan atas dasar data yang dicatat dalam jurnal.

2. Metode posting langsung ke dalam kartu piutang atau pernyataan piutang. Metode ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- Metode *posting* harian.

- *Posting* langsung ke dalam kartu piutang dengan tulisan tangan; jurnal hanya menunjukkan jumlah total harian saja (tidak rinci)
- *Posting* langsung ke dalam kartu piutang dan pernyataan piutang
Dalam metode ini, media di-*posting* ke dalam pernyataan piutang dengan kartu piutang sebagai tembusannya atau tembusan lembar kedua berfungsi sebagai kartu piutang.

Pernyataan piutang adalah formulir yang menyajikan jumlah kewajiban debitur pada tanggal tertentu dan (dalam pernyataan piutang bentuk tertentu) disertai dengan rinciannya. Pernyataan piutang dapat berbentuk sebagai berikut:

1. Pernyataan saldo akhir bulan (*balance end of month statement*)
2. Pernyataan satuan (*unit statement*)
3. Pernyataan saldo berjalan dengan rekening konvensional (*running balance statement with conventional account*)
4. Pernyataan faktur yang belum dilunasi (*open item statement*).

- Metode *posting* periodik

- Posting ditunda

Dalam keadaan tertentu, *posting* ke dalam kartu piutang akan lebih praktis bila dilakukan sekaligus setelah faktur terkumpul dalam jumlah yang banyak. Dengan demikian faktur penjualan yang diterima dari Bagian Penagihan, oleh Bagian Piutang disimpan sementara, menunggu beberapa hari, untuk nantinya akan sekaligus di-*posting* ke dalam kartu piutang

bersama-sama dalam sekali periode *posting* dengan menggunakan mesin pembukuan.

- Penagihan bersiklus (*cycle billing*)

Dalam metode ini, selama sebulan, media disortasi diarsipkan menurut nama pelatanggan. Pada akhir bulan, dilakukan kegiatan *posting* yang meliputi: (1) *posting* media yang dikumpulkan selama sebulan tersebut ke dalam pernyataan piutang dan kartu piutang, dan (2) menghitung dan mencatat saldo setiap kartu piutang.

3. **Metode pencatatan tanpa buku pembantu (*ledgerless bookkeeping*).** Dalam metode ini tidak digunakan buku pembantu piutang. Bagian Piutang menyimpan faktur penjualan beserta dokumen pendukungnya yang diterima dari Bagian Penagihan, dalam arsip faktur yang belum dibayar (*unpaid invoice file*) dan disusun menurut nama pelanggan. Arsip faktur penjualan ini berfungsi sebagai catatan piutang.
4. **Metode pencatatan dengan menggunakan komputer.** Pencatatan piutang dengan menggunakan komputer biasanya menggunakan sistem *batch*. Dalam sistem *batch*, dokumen sumber yang mengubah piutang dikumpulkan dan sekaligus di *posting* setiap hari untuk memutakhirkan catatan piutang. Dalam sistem komputer dibentuk dua macam arsip, yaitu arsip transaksi (*transaction file*) dan arsip induk (*master file*). (Mulyadi, 2001 hal. 252-270)

2.4 Teknik Dokumentasi

Deskripsi tertulis dari sebuah sistem dapat menjadi bertele-tele dan sulit diikuti. Pengalaman menunjukkan bahwa sebuah *image* dapat membawa informasi sistem vital lebih efektif dan lebih efisien dari kata-kata. Sebagai *designer* dan *auditor* sistem, para akuntan menggunakan dokumentasi sistem secara rutin. Oleh sebab itu kemampuan mendokumentasikan sistem dalam bentuk grafik merupakan keahlian penting bagi para akuntan untuk dikuasai. Terdapat enam teknik dokumentasi dasar yaitu: diagram relasi entitas (RE), diagram arus data (*data flow diagram*), diagram alur dokumen (*document flowchart*), diagram alur sistem (*system flowchart*), diagram alur program (*program flowchart*), dan diagram tata letak *record*. Pada bagian ini pembahasan hanya difokuskan pada teknik dokumentasi diagram alur dokumen (*document flowchart*) karena teknik

tersebut yang akan digunakan dalam menggambarkan prosedur SOP baru yang akan dibahas.

Sebuah *flowchart* adalah representasi grafikal dari sebuah sistem yang menjelaskan relasi fisik di antara entitas-entitas kuncinya. *Flowchart* dapat digunakan untuk menyajikan kegiatan manual, kegiatan pemrosesan komputer, atau keduanya. Sebuah *flowchart* dokumen digunakan untuk menggambarkan elemen-elemen dari sebuah sistem manual. Sebagai contoh implementasi *document flowchart* adalah sebagai berikut ini.

Seorang auditor perlu membuat *flowchart* sebuah sistem pesanan penjualan untuk mengevaluasi pengendalian internal dan prosedur-prosedurnya. Auditor akan memulai dengan mewawancarai para individu yang terlibat proses pesanan penjualan untuk menentukan apa yang mereka lakukan. Berdasarkan fakta yang diperoleh auditor dapat membuat sebuah *flowchart* dari sistem parsial ini. Adalah penting bahwa pembuatan *flowchart* memerlukan bentuk seni sekaligus teknik yang baik, hal ini membuat seorang pembuat *flowchart* harus memperhatikan lisensi atas karyanya. Akan tetapi, tujuan utamanya haruslah memberikan penjelasan yang tidak ambigu terhadap sistem tersebut. Dengan mengingat hal ini, aturan-aturan dan konvensi tertentu perlu diamati:

- *Flowchart* harus diberi nama yang mengidentifikasi sistem yang disajikan.
- Simbol-simbol yang benar harus digunakan untuk menyajikan entitas dalam sistem tersebut.
- Simbol-simbol dalam *flowchart* harus diberi nama/keterangan.
- Garis-garis harus memiliki kepala panah untuk menunjukkan secara jelas arus proses dan kelanjutan peristiwa-peristiwa.
- Jika suatu proses kompleks memerlukan penjelasan tambahan, suatu teks penjelasan harus dimasukkan dalam *flowchart* atau dilekatkan dokumen yang dirujuk oleh *flowchart* tersebut. (Hall, 2001, hal 68-74)

Cara pendokumentasian sebuah sistem ke dalam *flowchart* dokumen adalah dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tata letak wilayah fisik kegiatan

Suatu *flowchart* mencerminkan sistem fisik, yang disajikan sebagai kolom-kolom vertikal peristiwa dan tindakan yang dipisahkan oleh garis demarkasi. Secara umum, setiap wilayah kegiatan ini merupakan kolom terpisah dengan satu judul. Misalnya

dari adanya suatu sistem dapat kita simpulkan terdapat empat wilayah kegiatan yang berbeda, antara lain: departemen penjualan, departemen kredit, gudang dan departemen pengiriman. Langkah pertama dalam menyiapkan *flowchart* adalah dengan menata letak wilayah-wilayah kegiatan dan memberi label setiap wilayah tersebut. Langkah ini dapat digambarkan dalam gambar dibawah ini:

Gambar 2.1

Gambar Grafik Arus yang Menunjukkan Wilayah Kegiatan

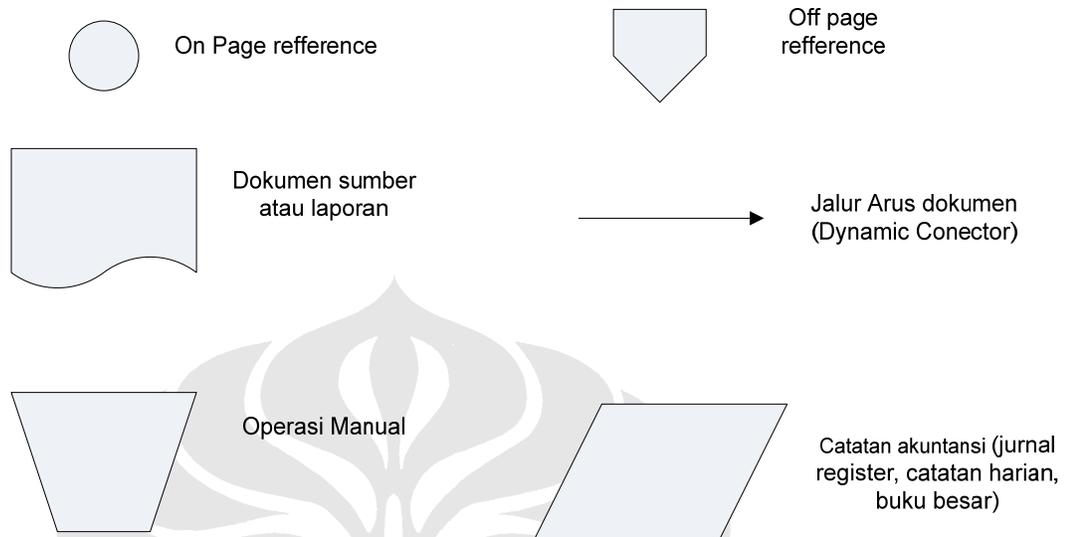
<Process Name>				
	Departemen Penjualan	Departemen Kredit	Gudang	Departemen Pengiriman

Sumber : James A. Hall, 2001

2. Menerjemahkan Fakta Tertulis ke dalam Format Visual

Pada bagian ini kita sudah siap untuk mulai menyajikan fakta-fakta sistem dengan menggunakan objek visual. Objek visual tersebut akan dipilih dari rangkaian simbol yang disajikan sebagai berikut:

Gambar 2.2
Beberapa Contoh Rangkaian Simbol untuk Grafik Arus Dokumen



Sumber: James A. Hall, 2001

2.5 Metode Implementasi

Systems Development Life Cycle (SDLC) merupakan lima prosedur dan tahapan yang dijalankan oleh perusahaan ketika akan men-*design* dan mengimplementasikan sistem baru. Lima tahapan tersebut antara lain adalah:

1. *System Analysis*.

Semua informasi yang dibutuhkan untuk dikembangkan menjadi sistem baru diidentifikasi dan dikumpulkan dalam tahapan ini. Pengembangan sistem diprioritaskan untuk memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang terbatas. Pada tahapan ini, apabila sistem yang diajukan tersebut memungkinkan untuk dilaksanakan, maka semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sistem dan manajer akan diidentifikasi dan didokumentasikan.

2. *Conceptual Design*.

Dalam tahapan ini perusahaan memutuskan bagaimana memenuhi kebutuhan pengguna sistem. Langkah pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi dan mengevaluasi *design* alternatif yang dipilih. Terdapat berbagai macam cara untuk

memperoleh sistem baru, antara lain dengan membeli *software*, mengembangkan *in-house*, atau dengan cara *outsourcing* sistem.

3. *Physical Design.*

Pada tahapan ini, perusahaan menerjemahkan sistem, diorientasikan pada kebutuhan pelanggan dengan menerjemahkan *design* konsep ke dalam spesifikasi yang lebih detail dengan menggunakan kode dan kemudian menguji program komputer. Kemudian men-*design input* dan *output* dokumen-dokumen, membuat program komputer, membuat *files* dan *database*, mengembangkan prosedur, dan membangun suatu pengendalian terhadap sistem baru.

4. *Implementation and Conversion.*

Pada tahapan implementasi, *software* dan *hardware* di-*install* dan diuji. Prosedur baru harus diuji atau bahkan dimodifikasi. Standar pengendalian untuk sistem baru harus dikembangkan dan pendokumentasian sistem harus dilengkapi. Perusahaan harus segera berubah ke dalam sistem baru. Setelah sistem dijalankan, disesuaikan dan review terhadap implementasi untuk mengoreksi dan mendeteksi apabila ada kesalahan atau kekurangan dalam *design*, langkah terakhir adalah menyerahkan operasional sistem pada perusahaan (organisasi) pada saat pengembangan sistem baru sudah lengkap. Laporan akhir akan disiapkan dan disampaikan pada *steering committee*.

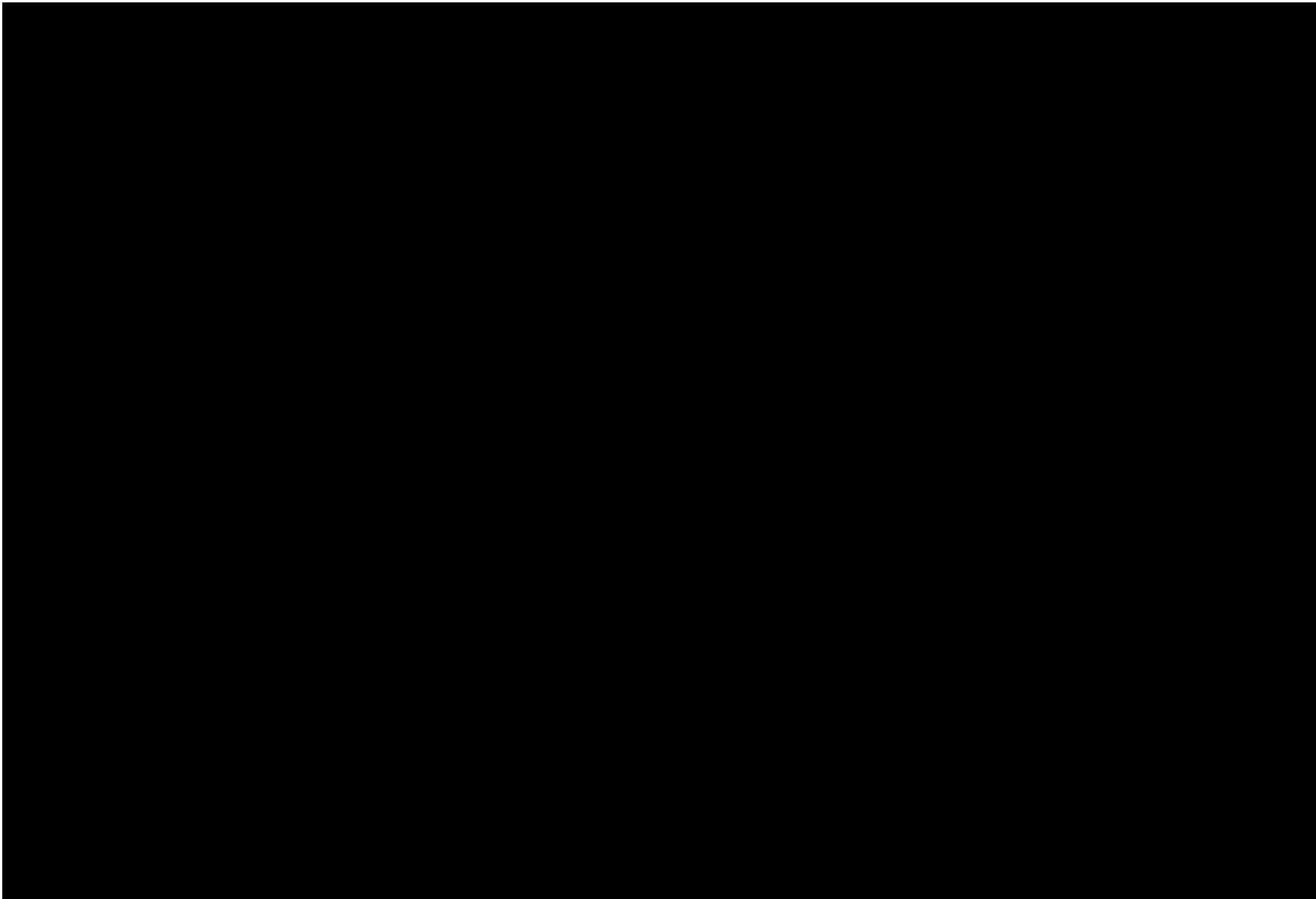
5. *Operation and Maintenance.*

Selama berjalannya pengoperasian sistem baru, secara periodik sistem tersebut harus direview. Apabila dibutuhkan modifikasi karena munculnya suatu masalah atau terdapat kebutuhan baru, maka perusahaan (organisasi) dapat melakukan perbaikan. (Romney & Steinbart, 2009, hal 684)

Alur prosesnya dapat kita lihat seperti pada gambar di bawah ini:

Gambar 2.3

Alur Proses *System Development Life Cycle*



Sumber : Marshall B. Romney and Paul John Steinbart, 2009

2.6.1 Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Definisi sistem pengendalian internal tersebut menekankan tujuan yang hendak dicapai, dan bukan pada unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut. Dengan demikian, pengertian sistem pengendalian internal tersebut di atas berlaku baik dalam perusahaan yang mengolah informasinya secara *manual*, dengan mesin pembukuan maupun dengan komputer. Tujuan sistem pengendalian internal menurut definisi tersebut adalah: (1) menjaga kekayaan organisasi, (2) mengecek ketelitian dan kehandalan data akuntansi, (3) mendorong efisiensi, dan (4) mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. (Mulyadi, 2001, hal 163).

Di dalam COSO juga telah dijelaskan bahwa pengendalian internal merupakan sebuah sistem, struktur, atau proses yang diimplementasikan oleh BOD (*Board of Directors*) perusahaan, manajemen, dan personil lain, ditujukan untuk dapat menyajikan jaminan tercapainya sasaran pengendalian internal. Sasaran pengendalian internal adalah: (1) efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan, (2) laporan keuangan yang dapat diandalkan, dan (3) Sesuai dengan hukum dan peraturan yang berjalan. (Wilkinson, et al, 2000, p. 234-235)

Struktur pengendalian internal dalam COSO terdiri dari lima komponen yaitu:

1. Lingkungan pengendalian (*control environment*)

Dalam lingkungan pengendalian terdapat beberapa sub komponen, antara lain:

- a. Filosofi manajemen dan model operasi (*management pohylosophy & operating style*)
- b. Integritas dan nilai etika (*integrity and ethical value*)
- c. Komitmen dan kompetensi (*commitment and competence*)
- d. Struktur organisasi (*organization structure*)
- e. Penugasan dalam otorisasi dan tanggungjawab (*assigment of authority and resposilbility*)
- f. Kebijakan sumber daya dan praktik (*human resource policies and practices*)

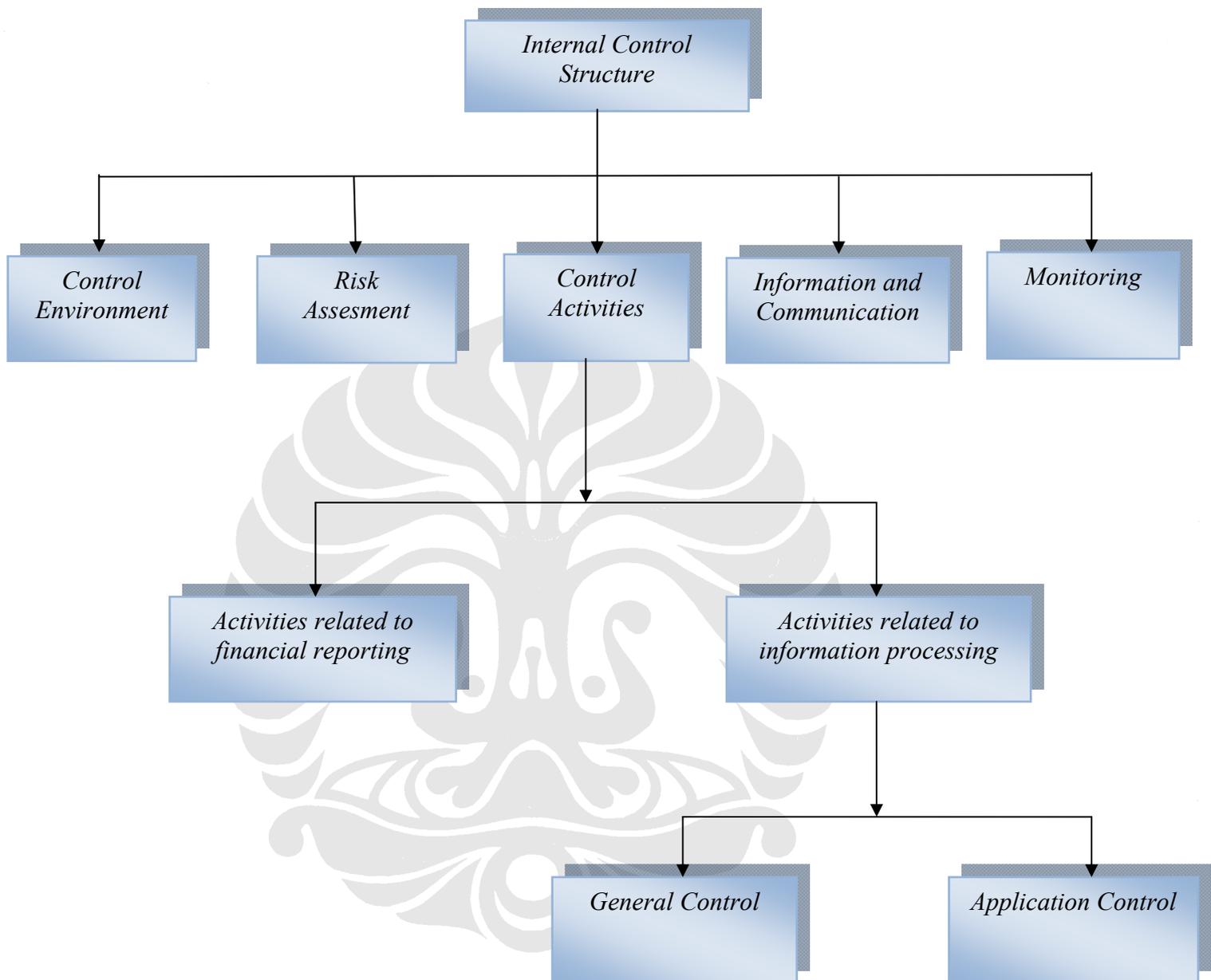
2. Penilaian resiko (*risk assesment*)

Beberapa hal penting untuk diperhatikan dalam penilaian resiko antara lain:

- a. Mengidentifikasi resiko internal yang signifikan

- b. Mengidentifikasi resiko eksternal yang signifikan
 - c. Menyiapkan analisis resiko
 - d. Pengelolaan terhadap resiko yang relevan.
3. Aktivitas pengendalian (*control activities*)
- Di dalam aktivitas pengendalian mencakup dua kegiatan yaitu yang terkait dengan penyiapan laporan keuangan dan yang terkait dengan proses informasi. Untuk pengendalian aktivitas yang terkait dengan pemrosesan informasi mencakup dua pengendalian yaitu pengendalian umum (*General Control*) dan pengendalian aplikasi (*Application Control*).
- a. Pengendalian umum adalah pengendalian yang terkait dengan semua aktivitas di dalam sistem informasi akuntansi perusahaan dan sumber dayanya (khususnya *asset*). Pengendalian umum terdiri dari beberapa aktivitas yaitu pengendalian organisasi, pengendalian dokumentasi, pengendalian akuntabilitas aset, pengendalian praktek manajemen, pengendalian pusat operasi informasi, pengendalian otorisasi, dan pengendalian akses.
 - b. Pengendalian aplikasi adalah terkait dengan aktivitas yang lebih spesifik atas pemrosesan informasi akuntansi atau transaksi. Pengendalian aplikasi bertujuan untuk menjamin bahwa semua transaksi telah diotorisasi dan dicatat secara akurat, diklasifikasikan, diproses, dan dilaporkan. Secara umum aplikasi kontrol dibagi menjadi input, pemrosesan dan pengendalian output.
4. Informasi dan komunikasi (*information and communication*)
5. Monitoring. (Wilkinson, et al, 2000, p. 236)

Gambar 2.4
Komponen Struktur Internal Kontrol



Sumber : Joseph W. Wilkinson et al, 2000

Untuk Sistem pengendalian internal dapat dibagi menjadi dua macam yaitu pengendalian internal akuntansi (*internal accounting control*) dan pengendalian internal administratif (*internal administrative control*). Pengendalian internal akuntansi meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk menjaga kekayaan organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi.

Pengendalian internal akuntansi yang baik akan menjamin keamanan kekayaan para investor dan kreditur yang ditanamkan dalam perusahaan dan akan menghasilkan laporan keuangan yang dapat dipercaya. Sedangkan pengendalian internal administratif meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk mendorong efisiensi dipatuhinya kebijakan manajemen.

1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas;
2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya;
3. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi; dan
4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Sistem pengendalian internal dalam perusahaan yang menggunakan sistem manual dalam akuntansinya, lebih dititikberatkan pada orang yang melaksanakan sistem tersebut, atau dengan kata lain lebih berorientasi pada orang (*people-oriented system*). Jika komputer digunakan sebagai alat bantu pengolahan data, akan terjadi pergeseran dari sistem berorientasi pada orang ke sistem yang berorientasi pada komputer (*computer-oriented system*). (Mulyadi, 2001, hal 163-164). Perbedaan karakteristik pengendalian akuntansi dalam manual *system* dengan sistem pengolahan data elektronik adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Perbandingan Pengendalian Internal Akuntansi antara Sistem Manual dengan Sistem Komputer

Pengendalian Internal Akuntansi dalam Sistem Manual	Pengendalian Internal Akuntansi dalam Sistem Komputer
1. Pembagian tanggung jawab pelaksanaan suatu transaksi ke tangan beberapa orang atau departemen agar tercipta adanya cek silang (<i>cross-check</i>) dan spesialisasi pekerjaan klerikal	Karena ketelitian dan kecepatan pengolahan data dengan komputer, lebih sedikit diperlukan cek silang dalam pengolahan data, terutama yang menyangkut perhitungan dalam pengolahan data akuntansi
2. Dilakukan pemeriksaan secara visual terhadap transaksi penting dan dokumen yang diproses melalui sistem	Komputer dapat melakukan berbagai pemeriksaan (<i>edit</i>) yang semula dilakukan oleh manusi melalui jaringan komputer, sehingga mengurangi pekerjaan <i>editing</i> dokumen secara visual
3. <i>Manual system</i> menitikberatkan pengendalian ditangan manusia, yang dicapai dengan pembagian tanggung jawab pelaksanaan transaksi ke beberapa orang atau bagian	Sistem komputer menitikberatkan pengendalian melalui program komputer, sehingga pembagian tanggung jawab fungsional dalam pelaksanaan transaksi dapat dikurangi.

Sumber: Mulyadi, 2001

2.6.2 Pengendalian Internal Sistem Perhotelan

Terdapat beberapa unsur pengendalian internal yang perlu diperhatikan pihak manajemen hotel terkait sistem akuntansi penjualan/piutang hotel. Beberapa unsur diantaranya terkait dengan unsur organisasi hotel, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan, praktek yang sehat serta karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab. Masing-masing unsur tersebut dijelaskan secara rinci berikut ini:

1. Unsur Organisasi

Unsur pengendalian internal yang perlu diperhatikan dari sudut pandang organisasi hotel meliputi antara lain:

- a. Fungsi penjualan harus terpisah dari fungsi kredit
- b. Fungsi akuntansi harus terpisah dari fungsi penjualan dan fungsi kredit
- c. Fungsi akuntansi harus terpisah dari fungsi kas
- d. Transaksi harus dilakukan oleh lebih dari satu fungsi

2. Sistem Otorisasi dan Prosedur Pencatatan

Unsur pengendalian internal dengan menggunakan sistem otorisasi dan prosedur pencatatan yang perlu diperhatikan antara lain:

- a. Penerimaan order dari pembelian otorisasi oleh fungsi penjualan dengan menggunakan formulir surat order pengiriman
- b. Penetapan harga jual syarat penjualan dan potongan penjualan berada di tangan Kepala Bagian *Marketing, Room, Assistant Manager* dan *General Manager*.
- c. Terjadinya piutang di otorisasi oleh fungsi penagihan dengan membubuhkan tanda tangan pada faktur penjualan, dengan dibubuhkannya tanda tangan otorisasi oleh fungsi penagihan pada faktur penjualan bahwa:
 - i. Fungsi penagihan telah memeriksa kelengkapan buku pendukung;
 - ii. Fungsi penagihan telah mencantumkan hanya satu barang yang di jual berdasarkan harga satuan yang tercantum dalam Surat keputusan Direktur Pemasaran; dan
 - iii. Fungsi penagihan telah memeriksa pencantuman informasi kuantitas barang yang dikirim dalam faktur penjualan berdasarkan kuantitas barang yang tercantum dalam copy surat pengiriman barang dan surat muat.
- d. Pencatatan ke dalam catatan akuntansi harus didasarkan atas dokumen sumber yang dilampiri dengan dokumen pendukung yang lengkap. Dalam

sistem penjualan kredit, pencatatan mutasi piutang harus didasarkan pada dokumen dan sumber pendukung berikut ini yaitu pencatatan piutang didasarkan atas faktur penjualan yang didukung dengan surat order pengiriman dan surat muat.

- e. Pencatatan ke dalam catatan akuntansi harus dilakukan oleh karyawan yang diberi wewenang untuk itu, dengan cara ini maka tanggung jawab atas perubahan catatan akuntansi dapat dibebankan kepada karyawan tertentu, sehingga tidak ada satupun data yang dicantumkan dalam catatan akuntansi yang tidak dipertanggung jawabkan.

3. Praktek yang sehat

- a. Penggunaan formulir bernomor urut tercetak.
- b. Secara periodik fungsi akuntansi mengirim pernyataan piutang (pernyataan laporan piutang).
- c. Secara periodik lakukan rekonsiliasi Kartu Piutang dengan Rekening Kontrol Piutang dalam Buku Besar.

4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab

Dalam merekrut karyawan yang ingin bekerja di hotel, pihak manajemen hotel penting untuk memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Seleksi calon karyawan berdasarkan persyaratan yang dianut oleh pekerjaannya. Untuk memperoleh karyawan yang mempunyai kecakapan yang sesuai dengan tuntutan tanggung jawab yang diembannya, manajemen harus mengadakan analisis jabatan yang ada dalam perusahaan dan menentukan syarat-syarat yang dipenuhi oleh calon karyawan yang akan menduduki jabatan tersebut.
- b. Pengembangan pendidikan karyawan selama menjadi karyawan perusahaan sesuai dengan tuntutan pengembangan pekerjaan. (Ikhsan & Prianthara, 2008, hal. 94-96)