



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PROSES PENAGIHAN PIUTANG OLEH HOTEL WYNDHAM CASABLANCA JAKARTA KEPADA PT MITRA GLOBAL HOLIDAY



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Rantiny Fazira

NIM : 2205311082

Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis

Judul Tugas Akhir : Proses Penagihan Piutang Oleh Hotel Wyndham Casablanca
Jakarta Kepada PT Mitra Global Holiday

Depok, 25 Juli 2025

Pembimbing,

Koordinator Program Studi,

Dra. Mawar Onida Sinaga, M.Si.

NIP 196203061990032001

Taufik Akbar, S.E., M.S.M

NIP 198409132018031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.

NIP 198607112015041001



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rantiny Fazira
NIM : 2205311082
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Proses Penagihan Piutang Oleh Hotel Wyndham Casablanca Jakarta Kepada PT Mitra Global Holiday

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 28 Juli 2025
Waktu : 09.00 - 09.50

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

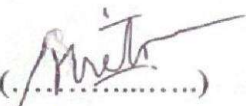
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dra. Mawar Onida Sinaga, M.Si.
NIP 196203061990032001

Penguji I : Dr., Narulita Syarweny, S.E., M.E
NIP 196410221990122001

Penguji II : Riza Hadikusuma, M.Ag.
NIP 197404032001121002


(.....)


(.....)


(.....)

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir yang berjudul “Proses Penagihan Piutang Oleh Hotel Wyndham Casablanca Jakarta” dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunannya, penulis banyak memperoleh pengalaman berharga baik dari sisi teori maupun praktik lapangan.

Dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, doa, dan motivasi selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis tujukan kepada pihak-pihak berikut:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra., Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga. Periode 2021 – 2025
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Periode 2025 – 2029
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
5. Dra. Mawar Onida Sinaga, M.Si. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi selama pelaksanaan kegiatan magang hingga penyusunan laporan ini. Dukungan dan perhatian beliau sangat membantu penulis dalam menyelesaikan laporan magang dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Administrasi Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dukungan administratif selama masa perkuliahan penulis.

7. R Tien Ruchyatin dan Alm. Gun Yamin, kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan penuh, baik secara moral maupun materiil, serta selalu mendoakan dan menyemangati penulis selama menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan laporan ini.
8. Sahabat, teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moril, motivasi, dan semangat yang tak henti-hentinya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari sisi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati membuka diri terhadap segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun, sebagai bahan evaluasi dan pengembangan diri di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat, wawasan, serta informasi yang berguna bagi berbagai pihak yang membacanya, khususnya bagi mahasiswa, kalangan akademisi, maupun praktisi yang berkecimpung dalam bidang terkait.

Depok, 30 Juni 2025

Penulis

Rantiny Fazira

NIM 2205311082



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan Penulisan	2
1.4 Manfaat Penulisan	2
1.5 Metode Pengumpulan Data	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Proses	5
2.2 Piutang dan Account Receivable	5
2.2.1 Klasifikasi Piutang	6
2.2.2 Peran Account Receivable	6
2.3 Proses Penerbitan Dokumen Penagihan dalam Pengelolaan Piutang	7
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	10
3.1 Sejarah Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	10
3.2 Visi Misi Hotel Wyndham Casablanca Jakarta.	11
3.3 Logo Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	11
3.4 Lokasi Perusahaan	12
3.5 Skema Kerja Sama Hotel Wyndham Casablanca Jakarta dengan PT Mitra Global Holiday	13
3.6 Struktur Organisasi Perusahaan	14
BAB IV PEMBAHASAAN	15
4.1 Peran Account Receivable	15
4.2 Proses Penagihan Piutang kepada PT Mitra Global Holiday	16
4.2.1 Proses <i>Guest folio</i>	17



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2.2 Proses Data <i>Voucher</i>	28
4.2.3 Proses Data <i>Voucher</i>	35
4.2.4 Proses Mencetak <i>Invoice</i>	40
4.2.5 Proses Finalisasi.....	42
4.3 Hambatan dan Solusi dalam Proses Penagihan Piutang	49
BAB V PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	54

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	11
Gambar 3.2 Logo Hotel Wyndham Casablanca Jakarta.....	12
Gambar 3.3 Lokasi Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	12
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Hotel Wyndham Casablanca Jakarta, 2025	14
Gambar 4.1 Alur <i>Ar (Accounr Reciaveable)</i> dalam Penerbitan <i>Invoice</i>	17
Gambar 4.2 Login Ke Sistem <i>Opera PMS</i>	18
Gambar 4.3 Memilih Modul <i>PMS (Property management system)</i>	19
Gambar 4.4 Masuk ke Modul <i>AR (Account Receivable)</i>	20
Gambar 4.5 Pencarian Akun Mitra Global Holiday Menu Account Maintenance	21
Gambar 4.6 Menampilkan Daftar Transaksi Tagihan yang Belum Dibayar	22
Gambar 4.7 Mencetak <i>Guest folio</i> Sebelum Dikirim ke Perusahaan.....	23
Gambar 4.8 Preview <i>Guest folio</i> Sebelum Dicitak.....	24
Gambar 4.9 Preview <i>Guest folio</i> Sebelum Dicitak.....	25
Gambar 4.10 Menampilkan Preview <i>Guest folio</i>	26
Gambar 4.11Mencetak <i>Guest folio</i> sebagai Dokumen Penagihan Resmi	26
Gambar 4.12 <i>Guest folio</i> Telah Dicitak dan Disiapkan untuk Pencocokan <i>Voucher</i>	27
Gambar 4.13 Proses Kembali ke Menu Utama untuk Persiapan Verifikasi <i>Voucher</i>	29
Gambar 4.14 Masuk ke Menu Room Management untuk Mencari Data Tamu ...	29
Gambar 4.15 Menampilkan Riwayat Pemakaian Kamar (<i>Room History</i>)	30
Gambar 4.16 Menampilkan Detail Reservasi dari Riwayat Kamar	31
Gambar 4.17 Membuka Dokumen <i>Voucher</i> pada <i>Tab Attachments</i>	32
Gambar 4.19 Verifikasi Data <i>Voucher Booking</i>	34
Gambar 4.20 Mencetak Dokumen <i>Voucher</i> untuk Keperluan Verifikasi	34
Gambar 4.21 Penyandingan <i>Guest folio</i> dengan <i>Voucher</i> Pemesanan	35
Gambar 4.22 Masuk ke Sistem <i>Account Receivable (Account Maintence)</i>	36
Gambar 4.23 Tampilan Sistem <i>Account Maintenance</i> – Persiapan <i>Input Kode Voucher</i>	37
Gambar 4.24 <i>Input Supplement</i> dan Tanggal untuk Proses Pembuatan <i>Invoice</i>	38
Gambar 4.25 Pengisian <i>Voucher</i> dan Penjadwalan Pengiriman <i>Guest folio</i> ke Sistem Piutang.....	38



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Gambar 4.26 Proses Seleksi <i>Guest folio</i> untuk Penerbitan <i>Invoice</i>	39
Gambar 4.27 Mengakses Menu “ <i>Statement</i> ” melalui Opsi “ <i>Options</i> ” pada Account Maintenance	40
Gambar 4.28 Proses Finalisasi dan Penerbitan <i>Invoice</i>	41
Gambar 4.29 Pengecekan dan Penyusunan <i>Hard copy Invoice</i>	43
Gambar 4.30 Persetujuan dan Tanda Tangan <i>Credit Manager</i>	43
Gambar 4.31 Proses Pengarsipan Melalui Pemindaian Dokumen (<i>Scanning</i>)	44
Gambar 4.32 Proses Finalisasi dan Pengemasan <i>Invoice</i>	45
Gambar 4.34 Penyerahan Tanda Terima Pengiriman kepada <i>Supervisor credit</i>	47
Gambar 4.35 Konfirmasi Pembayaran oleh Pihak Mitra	47





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara, 30 Juni 2025.....	54
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	55
Lampiran 3 <i>Year view-period month MG</i>	55
Lampiran 4 <i>Credit application form</i>	56





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu sektor industri jasa yang sangat bergantung pada kelancaran arus transaksi dan pengelolaan keuangan yang efisien. Dalam menunjang stabilitas operasional dan kelangsungan bisnis, sistem distribusi dan pembayaran yang terstruktur menjadi aspek penting. Salah satu skema yang mendukung sistem ini adalah kerja sama antara hotel dan platform distributor akomodasi *Business-to-Business (B2B)*, seperti PT Mitra Global Holiday (MG Bedbank).

Melalui kerja sama ini, hotel dapat memperluas jangkauan pasar dengan cara menjual inventori kamar melalui agen-agen perjalanan yang bekerja sama dengan MG Bedbank. Dalam praktiknya, MG Bedbank menyediakan fasilitas pembayaran secara kredit kepada agen travel baik *online* maupun *offline*, yang kemudian melakukan reservasi atas nama tamu. Dengan demikian, dari sisi hotel, transaksi yang terjadi tidak langsung dengan tamu, melainkan dengan MG Bedbank sebagai pihak mitra.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai proses penagihan piutang usaha yang dilakukan oleh bagian Account Receivable di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta kepada PT Mitra Global Holiday. Oleh karena itu, penulis memilih judul tugas akhir: “Prosedur Penagihan dan Pengelolaan Piutang Usaha oleh Bagian Account Receivable Hotel Wyndham Casablanca Jakarta kepada PT Mitra Global Holiday (MG Bedbank).”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Peran *Account Receivable* dalam proses penagihan dalam menambah jumlah pendapatan untuk Hotel Wyndham Casablanca Jakarta.
- b. Proses penerbitan dokumen penagihan piutang usaha oleh Hotel Wyndham Casablanca Jakarta atas transaksi pemesanan kamar yang dilakukan PT Mitra Global Holiday.
- c. Kendala yang dihadapi dalam proses penagihan piutang usaha.
- d. Solusi yang diterapkan untuk mengatasi kendala dalam proses penagihan piutang usaha di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Mengetahui dan menjelaskan *Account Receivable* dalam proses penagihan dalam menambah jumlah pendapatan untuk Hotel Wyndham Casablanca Jakarta.
- b. Memahami dan menjelaskan Proses penerbitan dokumen penagihan piutang usaha oleh Hotel Wyndham Casablanca Jakarta atas transaksi pemesanan kamar yang dilakukan PT Mitra Global Holiday.
- c. Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penagihan piutang usaha.
- d. Menjelaskan solusi yang diterapkan untuk mengatasi kendala dalam proses penagihan piutang usaha di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta.

1.4 Manfaat Penulisan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi penulis, penulisan tugas akhir ini Menambah wawasan dan pengalaman praktis dalam bidang administrasi keuangan, khususnya dalam pengelolaan piutang usaha dan proses penagihan pada sektor perhotelan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Bagi perusahaan, Memberikan gambaran dan masukan atas pelaksanaan proses penagihan piutang usaha yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas kerja.
- c. Bagi dunia ilmu pengetahuan, Menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa maupun pihak akademik yang ingin mempelajari sistem administrasi keuangan di industri perhotelan, terutama terkait piutang usaha dari transaksi kredit.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Sugiyono, (2020:203) observasi adalah Teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang akan diteliti. Mengamati secara langsung peristiwa atau fenomena yang terjadi merupakan fokus penelitian pada Teknik observasi. Seperti melakukan pengamatan secara langsung sebagai pelanggan, mengamati perbandingan harga dari ojek konvensional dengan layanan transportasi online lain. Melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas kerja di *Finance Department*, khususnya dalam proses pembuatan *invoice* dan penagihan piutang.

b. Wawancara

Sugiyono, (2017:231) wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pertemuan antara dua pihak untuk saling bertukar informasi dan pandangan melalui proses tanya jawab. Tujuannya adalah untuk membangun pemahaman terhadap suatu topik tertentu. Teknik ini biasanya digunakan ketika peneliti melakukan studi awal guna mengidentifikasi masalah penelitian atau untuk menggali informasi yang lebih mendalam dari responden. Melakukan tanya jawab secara langsung dengan staf terkait, seperti *Supervisor credit*, untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai proses kerja dan kendala yang dihadapi.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

c. Dokumentasi

Sugiyono, (2017:240) dokumentasi adalah teknik yang digunakan peneliti dengan cara mengamati langsung berbagai sumber data yang relevan dengan pembahasan penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata di lapangan serta mendapatkan data primer yang mendukung. Studi dokumentasi juga berperan sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Mengumpulkan data dari dokumen internal perusahaan seperti *guest folio*, *voucher*, *invoice*, bukti pengiriman.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang menggambarkan skema kerja sama, proses pelaksanaan, hambatan yang dihadapi, serta solusi yang dilakukan dalam pengelolaan piutang usaha kepada PT Mitra Global Holiday di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta, sebagai berikut:

- a. Receivable (AR) memiliki peran yang strategis dalam menambah jumlah pendapatan untuk Hotel Wyndham Casablanca Jakarta karena memperlancar arus kas dan memperkuat hubungan kerja sama antara hotel dengan PT Mitra Global Holiday.
- b. Proses penagihan piutang kepada PT Mitra Global Holiday dilakukan secara sistematis melalui sistem Opera PMS. dimulai dari penerimaan data *guest folio*, verifikasi *voucher*, *input* data ke sistem, pencetakan *invoice*, hingga finalisasi dokumen tagihan baik dalam bentuk digital maupun fisik.
- c. Proses penagihan piutang kepada PT Mitra Global Holiday di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta berjalan cukup baik, meskipun terdapat beberapa hambatan seperti keterlambatan pembayaran, kesalahan data pada *invoice*, dan respons lambat dari pihak klien. Solusi yang diambil oleh tim *Account Receivable* dan telah diatasi melalui reminder otomatis, verifikasi data yang lebih ketat, serta komunikasi intensif, sehingga proses penagihan tetap dapat dikendalikan secara efektif.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, berikut beberapa saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang usaha di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Untuk mengatasi hambatan yang ada dan terutama belum memiliki solusi sebaiknya pihak hotel Wyndham Casabalnca Jakarta mengoptimalkan sistem reminder otomatis melalui peningkatan frekuensi pengingat dengan memanfaatkan saluran komunikasi yang lebih responsif, seperti notifikasi WhatsApp atau integrasi software manajemen piutang, melakukan pelatihan rutin bagi staf *Account Receivable* tentang sistem Opera PMS



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Alvionnita, F. R.; Solikhin, A.; Agung, I. G. A. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriott Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(1), 45–50.
- Amalia, E. M. (2023). Fungsi Account Terhadap Kelancaran Kas Perusahaan Swasta Di Lingkungan Kota. *JISE (Jurnal Ilmu Sosial Dan Ekonomi)*, 1, 172–183.
- Batubara. (2024). *Manajemen Finansial Untuk Pimpinan Bisnis*. Medan: CV. Rey Media Grafika.
- Hendrayanti, S., Fauziyanti, W., & Estuti, E. P. (2022). *Konsep Dasar Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: Penerbit NEM.
- Hery. (2021). *Akuntansi Keuangan Menengah*. Jakarta: PT Grasindo.
- Purwaji, A., & Lastanti, H. S. (2023). *Pengantar Akuntansi 2 (Edisi Ke-3)*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Sakdiah, H., & Syahrani, S. (2022). Pengembangan Standar Isi Dan Standar Proses Dalam Pendidikan Guna Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di Sekolah. *Cross-Border: Jurnal Pendidikan*, 5(1), 622–632.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Jakarta, W. C. (N.D.). <https://Www.Wyndhamcasablancajakarta.Com/>. Retrieved June 28, 2025, From <https://Www.Wyndhamcasablancajakarta.Com/>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

WAWANCARA DENGAN BAPAK ISHAQ – SUPERVISOR CREDIT HOTEL WYNDHAM CASABLANCA JAKARTA

Ranti:

Selamat siang, Pak Ishaq, Terima kasih sudah meluangkan waktunya. Bisa Bapak jelaskan secara umum bagaimana sistem pembayaran tamu atau klien di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta?

Bapak Ishaq (Supervisor Credit):

Selamat siang, sama-sama. Di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta, kami membagi sistem pembayaran tamu menjadi dua kategori besar. Pertama, tamu dengan sistem pembayaran *Personal OnAccount*, yaitu pembayaran dilakukan langsung oleh tamu secara pribadi saat check-out. Dalam kategori ini, tamu diwajibkan memberikan deposit di awal check-in, minimal Rp500.000, sebagai bentuk jaminan. Kedua, tamu atau klien yang menggunakan sistem *City Ledger*, di mana pembayaran dilakukan melalui pengiriman invoice dari pihak hotel ke perusahaan klien. Sistem ini hanya diberikan kepada perusahaan yang sudah memiliki fasilitas kredit, disertai *guarantee letter* sebagai dasar penagihan.

Ranti:

Terkait dengan tamu yang menggunakan sistem *City Ledger*, bagaimana proses pembuatan invoice dilakukan oleh tim Bapak?

Bapak Ishaq:

Proses pembuatan invoice dimulai dari pemisahan transaksi oleh bagian *Income Audit*, yang membedakan transaksi cash, kartu kredit, dan *City Ledger*. Pada bagian *Account Receivable* bertugas mengelola transaksi *City Ledger*. Setelah *Income Audit* melakukan pengecekan awal, kami akan memverifikasi seluruh dokumen pendukung seperti *guest folio*, *supporting bill*, dan *guarantee letter*. Semua dokumen harus lengkap dan valid, termasuk tanda tangan tamu serta kesesuaian data transaksi dengan laporan *cashier*. Setelah data diverifikasi dan sesuai dengan kontrak perusahaan, kami membuat invoice yang ditandatangani *Credit Manager*, kemudian invoice dikirimkan ke klien untuk proses pembayaran.

Ranti:

Apa saja yang menjadi tantangan dalam pengecekan transaksi kartu kredit dan *City Ledger* sebelum invoice dikirimkan?

Bapak Ishaq:

Tantangannya ada di kelengkapan dan ketepatan data. Untuk transaksi kartu kredit, kami wajib mencocokkan data fisik kartu, nama pemegang, nomor kartu, dan nominal dengan posting dari *cashier*. Apabila terdapat transaksi *Sign on File* atau *SOF*, yang mana kartu tidak digesek langsung tetapi diinput manual, kami perlu memastikan dokumen asli disimpan secara aman. Sedangkan untuk *City Ledger*, kami harus memastikan semua dokumen seperti *guest folio*, tanda tangan, dan *guarantee letter* valid dan sesuai dengan periode menginap tamu. Kesalahan sekecil apapun bisa menyebabkan penundaan pembayaran dari klien.

Ranti:

Terakhir, Pak, bagaimana Bapak memastikan proses penagihan berjalan lancar dan sesuai tenggat waktu pembayaran?

Bapak Ishaq:

Kami memiliki sistem *tracking* internal untuk memantau semua invoice yang telah dikirim. Biasanya, jangka waktu pembayaran adalah dua minggu setelah invoice diterima klien. Kami selalu berkoordinasi dengan tim *Sales* dan *Front Office* agar *guarantee letter* benar-benar mencerminkan kesepakatan kontrak. Selain itu, komunikasi dengan klien juga sangat penting. Kami secara aktif *follow-up* apabila sudah mendekati atau melewati batas waktu pembayaran. Tujuannya tentu untuk menjaga arus kas hotel tetap sehat dan memastikan tidak ada piutang yang macet.

Lampiran 1 Hasil Wawancara, 30 Juni 2025

Sumber: Data Diolah, 2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2025.

Year View for MG Bedbank Static

Period	Debits	Credits	Balance
AUG 2024	316,274	3,061	159,443,213
SEP 2024	9,670	25,695	416,025
OCT 2024	0,055	623,197,204	371,149
NOV 2024	75,505	976	214,529
DEC 2024	375,980	092	943,112
JAN 2025	12,415	235	412,180
FEB 2025	322,775	419,752,895	9,430,120
MAR 2025	589,800	1,735	0,891,935
APR 2025	623,853	4,035	7,829,818
MAY 2025	488,800	306	9,021,494
JUN 2025	410,000	678,656	3,268,656
JUL 2025	11,716,000	0	11,716,000

Close

Lampiran 3 Year view-period month MG

Sumber: Sistem *Opera PMS* Hotel Wyndham Casablanca Jakarta, 2025.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

WYNDHAM
Casablanca Jakarta

Wg by Rm

CREDIT APPLICATION FORM

Name On SI		Other Office/Group Companies address	
Tel:		E-mail:	
Direct:		Office:	
Nature of business:		Year in bu relationship	
No of employee: 100		Bank Accounts	
Bankers: CITIBANK			
Address: Sudirman-Jakarta			
Tel & Fax #:			
Estimated Average Monthly Sales USD:		Refers: The Wyndham Casablanca City	
Name of hotels you have credit account:		No	
Any Previous Dealing with Wyndham Casablanca Jakarta:		No	
Company		Head	
Name		Title	
Date		Signature	
Company		Company	

The above signature hereby request that a corporate account be opened for the Company. The Company will be liable for all charges incurred at Wyndham Casablanca Jakarta by the Company's guests unless otherwise instructed in writing. Upon approval of this application, the company agrees to settle the statement of account within 14 days of the statement date.

Completed by Hotel:	Director of Sales & Mktg approval:
Sales Dept Comment:	Yes No sign
total 3 weeks production min 100 gp	Credit Manager approval:
	Yes No sign
Credit Manager Comment:	Financial Controller approval:
	Yes No sign
	General Manager approval:
	Yes No sign

Lampiran 4 Credit application form

Sumber: Dokumen Wyndham Casablanca Jakarta Hotel