

## Analisis Siklus Pendapatan Pada Hotel Dago Highland Resort

Ferdy Ferdiana

Program Studi Akuntansi STIE STEMBI, wanabud66@yahoo.com

### Abstrak

**Tujuan\_** menganalisis siklus pendapatan pada hotel Dago Highland Resort  
**Desain/Metode\_** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif  
**Temuan\_** Ancaman yang dapat merugikan pendapatan  
**Implikasi\_** Perusahaan menerapkan aktivitas siklus pendapatan secara optimal  
**Originalitas\_** Belum pernah dilakukan penelitian siklus pendapatan di hotel Dago Highland Resort  
**Tipe Penelitian\_** Studi Empiris

**Kata Kunci :** Siklus, Penjualan, Pendapatan

### I. Pendahuluan

Seperti yang kita telah ketahui bisnis pariwisata di Indonesia cukup potensial mengingat Indonesia secara alami memiliki banyak potensi keindahan alam, keragaman dan keunikan budaya dan lain sebagainya. Kesemua potensi tersebut menjadi modal dalam industri pariwisata dan masih tetap terjaga kelestariannya.

Sektor pariwisata merupakan usaha yang pada umumnya sangat menjanjikan dalam meraih devisa Negara. Salah satu komponen industri pariwisata yang besar peranannya di Indonesia adalah industri perhotelan. Dilihat dari fungsi utamanya, produk utama yang dijual oleh industri perhotelan adalah sewa kamar atau jasa penginapan. Namun seiring permintaan konsumen, bahwa konsumen memerlukan fasilitasnya saja tanpa menginap seperti swimming pool, restaurant, fitness centre, bar/lounge, meeting room, spa dan sauna. Konsumen juga mengharapkan hal lain seperti pelayan, kondisi lingkungan yang menyenangkan, sopan santun dan rasa hormat dari seluruh karyawannya.

**Dago Highland Resort** merupakan salah satu hotel yang berlokasi di Jalan Bukit Pakar Timur IV No. 88, Bandung, resort ini menawarkan pemandangan perbukitan yang asri dan panorama kota Bandung. Resort bintang tiga ini menyediakan 75 unit kamar dengan beberapa pilihan tipe yang berbeda, yang terdiri dari tipe superior, deluxe, executive dan family. Dago Highland Resort menggunakan arsitektur yang didominasi kayu dan bergaya tradisional Jawa Barat. Selain fasilitas kamar yang istimewa, Dago Highland Resort memiliki sejumlah fasilitas pendukung yang memanjakan para tamunya seperti kolam renang outdoor, jogging track, serta koneksi Wi-Fi gratis diseluruh area umum dan area bermain anak. Dalam memudahkan konsumen, Dago Highland Resort sendiri bekerja sama dengan banyak Travel agent, baik online maupun offline. Travel agent online diantaranya Traveloka, Pegi-peg, Agoda, Klikhotel, Expedia dan Fave Groupon. Sedangkan Travel agent offline diantaranya GayaAsia, Kaha dan MG Holiday.

Adapun **ancaman-ancaman** yang dapat merubah siklus pendapatan yang pernah terjadi antara lain seperti pembatalan pemesanan kamar, kesalahan dalam penempatan kamar, kehilangan data, pelanggan yang kecewa mengenai kondisi jalan menuju lokasi, dan hal lain yang membuat siklus pendapatan menjadi tidak berjalan optimal secara biasanya.

Maka dari itu penulis bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang siklus pendapatan atas penjualan jasa penginapan yang ada di hotel Dago Highland Resort dan mengetahui gambaran atas pendapatan diluar jasa penginapan di hotel Dago Highland Resort dan dari uraian diatas penulis melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Siklus Pendapatan pada Hotel Dago Highland Resort**".

## II. Kajian Teori

**Definisi Hotel** adalah tempat yang memberikan pelayanan jasa bagi penduduk yang memerlukan pemondokan sementara dengan memberlakukan imbalan biaya tertentu yang dihitung persatuan hari. Apabila tidak memenuhi persyaratan sebagaimana yang dijelaskan di atas, maka hal itu dikategorikan sebagai "penginapan". (Arfan & Prianthara 2008:2)

Menurut Dirjen Pariwisata – Depparpostel dijelaskan bahwa Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Menurut Surat Keputusan Menteri perhubungan R.I No. PM10/PW – 301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977, mengatakan, Hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, berikut makan dan minum.

Darminta & Suryo dalam Sistem Akuntansi Perhotelan Arfan & Prianthara (2008:6) membagi jenis-jenis hotel menjadi beberapa jenis, antara lain: hotel transit, hotel residen, hotel semiresiden, hotel resort, guesthouse dan akomodasi.

**Hotel transit atau transmitter**, tanpa memandang nama yang diberikan, seperti motel, losmen, wisma atau apapun, merupakan turunan dari penginapan tua yang dioperasikan utamanya untuk memberikan akomodasi bagi para pejalan atau traveler. Citri yang membedakannya adalah bahwa ia menjual kamar-kamarnya, termasuk makan tanpa didahului dengan persetujuan dengan tamu. Akibatnya tarif hotel ditentukan atas dasar utang belanja harian.

**Hotel residen** adalah rumah apartemen dengan jasa hotel dank arena alas an inilah maka hotel residen sering disebut hotel apartemen.

**Hotel semiresiden** menawarkan kamar hunian dengan tariff mingguan atau bulanan dan juga dengan tarif harian dengan potongan harga bila ingin tinggal lebih lama.

**Hotel resort** adalah suatu perubahan tempat tinggal untuk sementara bagi seseorang di luar tempat tinggalnya dengan tujuan antara lain untuk mendapatkan kesegaran jiwa dan raga serta hasrat ingin mengetahui sesuatu. Dapat juga dikaitkan dengan kepentingan yang berhubungan dengan kegiatan olah raga, kesehatan, konvensi, keagamaan serta keperluan usaha lainnya.

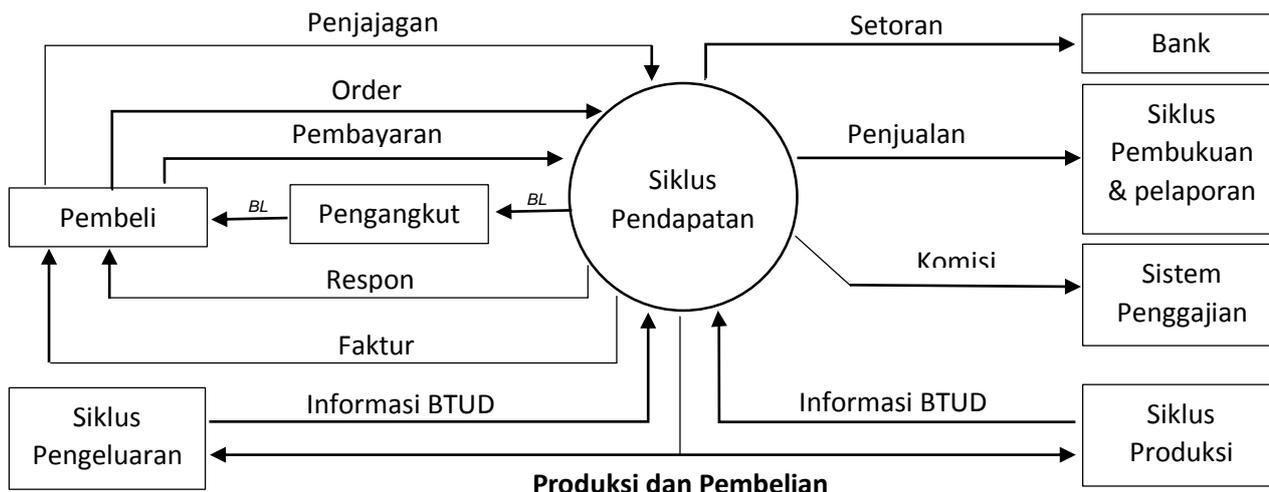
**Akomodasi** ialah suatu usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian daripadanya yang khusus disediakan, dimana setiap orang dapat mengingap dan memperoleh pelayanan serta fasilitas lainnya dengan pembayaran.

Menurut Rama & Frederick 2008:22 **Siklus transaksi** (transaction cycle) mengelompokkan kejadian terkait yang pada umumnya terjadi pada suatu urutan tertentu. Proses bisnis dapat disusun menjadi tiga siklus transaksi utama yaitu siklus pembelian, siklus konversi, dan siklus pendapatan.

Menurut Romney & Steibart, 2014:7 **Siklus pendapatan** (revenue cycle) adalah serangkaian aktivitas bisnis dan operasi pemrosesan informasi yang terkait yang terus-menerus dengan menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan dan menerima kas sebagai pembayaran atas penjualan tersebut. Hal serupa juga dijelaskan oleh Rama & Frederick 2008:23 jika **Siklus pendapatan** (revenue cycle) mengacu pada proses menyediakan barang dan jasa untuk para pelanggan.

Menurut Krismiaji, 2015:295 **Siklus pendapatan** adalah serangkaian kegiatan bisnis yang terjadi secara berulang dan kegiatan pengolahan informasi, yang berhubungan dengan penyerahan barang dan jasa kepada pelanggan dan penerimaan pembayaran kas dari penyerahan barang dan jasa tersebut. Sikus ini mencatat 4 aktivitas /kejadian ekonomi, yaitu (1) penerimaan pesanan barang atau jas dari pelanggan – dicatat dengan menggunakan sistem aplikasi pengolahan pesanan, (2) pengiriman barang atau jasa kepada pelanggan – dicatat dengan menggunakan sistem aplikasi pengiriman, (3) penagihan kepada pelanggan – dicatat dengan menggunakan sistem aplikasi penagihan, dan (4) penerimaan kas dari pembeli (baik dari penjualan tunai maupun pelunasan piutang) – dicatat dengan menggunakan sistem aplikasi penerimaan kas.

Siklus pendapatan berhubungan dengan siklus lain sebagaimana ditunjukkan pada gambar dibawah ini terlihat pada pihak ekstern yang dominan berhubungan dan bertukar informasi adalah konsumen atau pelanggan.



Keterangan:

BL = Bill of Lading

BTUD = Barang yang tersedia untuk dijual

Menurut Rama & Frederick 2008:23 siklus pendapatan dari jenis organisasi yang berbeda dapat saja sama dan mencakup di dalamnya sebagian atau semua operasi berikut ini:

- Merespons permintaan informasi dari pelanggan. Permintaan informasi pelanggan bisa ditangani oleh tenaga penjualan. Di beberapa industri (misalnya, komputer dan peranti lunak), produk-produknya bersifat kompleks. Tenaga penjualan memainkan peran penting dalam membantu para pelanggan untuk memahami suatu produk perusahaan dan memilih produk yang sesuai untuknya.
- Membuat perjanjian dengan para pelanggan untuk menyediakan barang dan jasa di masa mendatang. Contoh dari perjanjian mencakup di dalamnya pesanan pelanggan untuk produk dan jasa serta kontrak dengan perusahaan dengan pelanggan untuk penyerahan barang atau jasa di masa depan. Karyawan kunci dalam fungsi ini adalah staf pencatat pesanan dan tenaga pesanan.
- Menyediakan jasa atau mengirim barang ke pelanggan. Fungsi ini sangat penting dalam proses pendapatan. Untuk jasa, karyawan kuncinya adalah para penyedia jasa. Untuk barang, staff gudang dan pengiriman memainkan peran yang aktif.
- Menagih pelanggan. Dalam hal ini, perusahaan mengakui klaimnya terhadap pelanggan dengan mencatat piutang dan menagih pelanggan.
- Melakukan penagihan uang. Pada suatu waktu dalam siklus pendapatan, uang tunai ditagih dari pelanggan.
- Menyetorkan uang kas bank. Pihak-pihak yang terlibat disini adalah kasir dan bank.
- Menyusun laporan. Beraneka jenis laporan mungkin dibuat untuk siklus pendapatan. Contohnya mencakup daftar pesanan, daftar pengiriman, dan daftar penerimaan kas.

Menurut Krismiaji, 2015:297 Jenis transaksi yang terjadi dalam siklus pendapatan, dan dokumen yang digunakan dapat dilihat dari tabel berikut:

Jenis Transaksi	Dokumen yang Terkait
Penjualan kredit	Order Penjualan (Sales Order)
	Nota pengiriman (Shipping Notice)
	Faktur Penjualan (Sales Invoice)
Penjualan Tunai	Nota Penjualan (Sales Ticket)
Penerimaan Kas	Bukti Kas Masuk (Remittance Advice)
Retur Penjualan	Memo Kredit (Credit Memo)
Potongan Penjualan	Memo Kredit (Credit Memo)
Penghapusan Piutang	Memo, Analisis Umur Piutang, Jurnal Voucher

Menurut Krismiaji, 2015:298 Sistem aplikasi dalam siklus pendapatan menghasilkan 3 (tiga) jenis laporan, yaitu (1) laporan kontrol (control report), (2) register, dan (3) laporan khusus (special purpose report).

Sistem akuntansi menghasilkan laporan control melalui proses berkali-kali terhadap sebuah file. Laporan ini berisi informasi tentang (1) transaksi yang telah diposting, atau (2) jumlah angka atau nomor transaksi, atau (3) daftar perubahan yang dibuat selama pemeliharaan file. Dalam system berbasis computer, laporan ini menyajikan record count, control total, dan cash total. Petugas pengawas data mengkaji laporan ini dan membandingkan total tersebut untuk menguji bahwa semua perubahan terhadap file telah dilakukan secara tepat.

Register ini merupakan daftar yang memuat seluruh transaksi (penjualan) yang diproses selama satu periode pemrosesan. Sebagai contoh, bila system akuntansi memproses transaksi penagihan dan retur penjualan setiap hari, maka sistem tersebut akan menghasilkan document register harian yang berisi seluruh faktur penjualan dan memo kredit yang dibuat pada hari itu. Siklus pendapatan dapat pula menghasilkan register lain, seperti register penerimaan kas, register faktur penjualan, atau register memo kredit. Dalam sistem manual register sama dengan jurnal. Register merupakan komponen penting dalam sistem akuntansi, karena register menyediakan jejak audit (audit trail). Register juga memudahkan auditor untuk menghubungkan antara bukti transaksi dan rekening-rekening buku besar.

Umumnya sebuah sistem memerlukan laporan khusus dalam siklus pendapatan, Jenis laporan khusus antara lain laporan bulanan (monthly statement), daftar umur piutang (aged account receivable trail balance), daftar penerimaan kas (remittance list), dan laporan analisis penjualan (sales analysis report).

- **Laporan bulanan (Customer/Monthly Statements)**, laporan ini berisi daftar transaksi dalam rekening pelanggan tertentu selama satu periode (biasanya satu bulan). Setiap akhir bulan biasanya perusahaan mengirimkan laporan ini kepada setiap pelanggan, dengan tujuan; (1) agar pelanggan dapat memantau rekening masing-masing, sehingga dapat melakukan klarifikasi bila ada kesalahan, dan (2) mengingatkan pelanggan untuk segera membayar kewajibannya.
- **Daftar Umur Piutang (Aged Account Receivable Trial Balance)**, laporan ini berisi rincian piutang terhadap setiap pelanggan yang dikelompokkan berdasarkan umumnya dan dokumen transaksinya.
- **Daftar Penerimaan Kas (Remittance List)**, laporan ini berisi rincian uang tunai check yang diterima selama satu hari. Laporan ini dimaksudkan untuk melakukan pengawasan terhadap kas, yaitu untuk mencegah terjadinya pencurian, dan menjamin bahwa tidak ada penerimaan yang hilang sebelum dikreditkan ke rekening pelanggan.
- **Laporan Analisis Penjualan (Sales Analysis Report)**, laporan ini dibuat untuk keperluan manajemen. Laporan ini berisi ringkasan penjualan, biaya, dan margin laba untuk setiap pelanggan, produk, petugas penjualan atau wilayah penjualan. Laporan ini membantu manajemen pemasaran untuk mengevaluasi kemampuan setiap produk, kinerja petugas penjualan, atau efek dari sebuah aktivitas promosi atau advertensi.

Menurut Krismiaji 2015:302 catatan akuntansi yang diselenggarakan oleh perusahaan dalam melaksanakan siklus pendapatan ini tergantung pada alat yang digunakan untuk mengolah data transaksi. Jika pengolahan data transaksi dilakukan secara manual (tidak menggunakan alat bantu komputer), maka catatan yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:

- Buku jurnal, yang mencakup:
  - ✓ Jurnal penjualan, yaitu jurnal yang digunakan untuk mencatat transaksi penjualan secara kredit,
  - ✓ Jurnal memo kredit, yaitu jurnal yang digunakan untuk mencatat transaksi pengembalian barang yang dijual atau pemberian potongan penjualan,
  - ✓ Jurnal penerimaan kas, yaitu yang digunakan untuk mencatat transaksi penerimaan kas, baik yang berasal dari penjualan tunai maupun pelunasan piutang.

- Rekening pembantu piutang dagang, yaitu rekening yang digunakan untuk mencatat piutang kepada setiap pelanggan.
- Rekening buku besar, yaitu:
  - ✓ Piutang dagang, yaitu rekening yang digunakan untuk mencatat bertambahnya piutang karena penjualan kredit, dan berkurangnya piutang dagang karena pelunasan atau adanya retur dan potongan penjualan.
  - ✓ Kas, yaitu rekening yang digunakan untuk mencatat bertambahnya kas karena adanya penjualan tunai atau pelunasan piutang dagang.

Jika pemrosesan transaksi adalah siklus pendapatan dilaksanakan dengan menggunakan komputer, maka catatan akuntansi yang diselenggarakan tidak lagi berupa kertas (hardcopy), namun berupa file-file komputer (softcopy). File-file yang digunakan dalam pemrosesan transaksi dalam siklus pendapatan adalah sebagai berikut:

- File induk (master file), yang terdiri atas:
  - ✓ File induk pelanggan (customer master file). File ini digunakan untuk menyimpan data piutang kepada setiap pelanggan berikut perubahan-perubahan yang terjadi terhadap piutang pelanggan. File induk pelanggan ini sama dengan kartu piutang dalam sistem pengolahan transaksi secara manual.
  - ✓ File induk persediaan (inventory master file), file yang digunakan untuk menyimpan data tentang setiap jenis persediaan, berikut perubahan-perubahan baik berupa penambahan atau pengurangan pada persediaan.
- File transaksi (transaction file). File ini digunakan untuk menampung secara sementara. Fungsi file transaksi ini mirip dengan buku jurnal dalam sistem manual. Jenis-jenis file transaksi yang diselenggarakan mencakup:
  - ✓ Invoice detail, yaitu sebuah file yang digunakan untuk menampung data tentang faktur penjualan.
  - ✓ Sales order detail, yaitu sebuah file yang digunakan untuk menampung data tentang order penjualan yang sedang di proses.
  - ✓ Cash receipt detail, yaitu sebuah file yang digunakan untuk menampung data tentang transaksi penerimaan kas dari pelanggan.

Account Receivable Change Log File, merupakan file tambahan yang berisi sebuah record untuk sebuah perubahan terhadap saldo sejak tanggal dibuatnya laporan bulanan terakhir.

**Krismiaji 2015:331** menjelaskan Sistem pengawasan intern untuk siklus pendapatan yang diselenggarakan dengan menggunakan computer dapat dilihat pada table dibawah ini. Table tersebut berisi daftar ancaman dan akibat yang ditimbulkan jika ancaman tersebut benar-benar terjadi dan prosedur pengawasan yang diterapkan untuk menanggulangi ancaman tersebut.

<b>Ancaman</b>	<b>Akibat</b>	<b>Prosedur Pengawasan</b>
1. Penjualan kepada pelanggan dengan reputasi kredit jelek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil penjualan tidak tertagih</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kredit disetujui oleh manajer kredit, bukan oleh manajer penjualan</li> <li>• Diselenggarakan catatan yang akurat tentang piutang kepada setiap pelanggan</li> </ul>
2. Kesalahan pengiriman barang (jenis, kuantitas, alamat tujuan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kekecewaan pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekonsiliasi order penjualan dengan picking ticket dan packing slip</li> <li>• Digunakan barcode scanners</li> <li>• Pengawasan aplikasi entry data</li> </ul>
3. Pencurian barang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehilangan aktiva</li> <li>• Persediaan dilaporkan terlalu tinggi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembatasan akses fisik ke persediaan</li> <li>• Pencatatan seluruh transfer barang internal</li> <li>• Perhitungan fisik persediaan secara periodic dan perbandingan hasilnya dengan catatan persediaan</li> </ul>

<p>4. <i>Gagal menagih pelanggan</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Kehilangan barang</i></li> <li>• <i>Kehilangan pendapatan</i></li> <li>• <i>Persediaan terlalu besar dan piutang terlalu kecil</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pemisahan fungsi pengiriman dan penagihan</i></li> <li>• <i>Seluruh dokumen pengiriman diberi nomor urut tercetak dan secara periodic seluruh surat muat dibandingkan dengan faktur</i></li> </ul>
<p>5. <i>Salah tagih</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pelanggan kecewa</i></li> <li>• <i>Catatan tidak benar dan keputusan yang dibuat tidak tepat</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Rekonsiliasi tiket pengambilan barang gudang dan BL dengan order penjualan</i></li> <li>• <i>Pengawasan edit entry data</i></li> <li>• <i>Digunakan daftar harga yang valid</i></li> </ul>
<p>6. <i>Kecurian kas</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Kehilangan aktiva</i></li> <li>• <i>Piutang dagang dilaporkan terlalu besar</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pemisihan Tugas</i></li> <li>• <i>Meminimisasi penanganan kas</i></li> <li>• <i>Digunakan sistem lock box</i></li> <li>• <i>Seluruh penerimaan kas harus segera di proses dan di setorkan ke bank</i></li> <li>• <i>Rekonsiliasi periodik laporan bank dengan catatan oleh seseorang yang tidak terlibat dalam pemrosesan kas masuk</i></li> </ul>
<p>7. <i>Kesalahan posting piutang dagang</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pelanggan kecewa</i></li> <li>• <i>Catatan tidak benar dan keputusan yang dibuat tidak tepat</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Rekonsiliasi antara rekening pembantu dengan rekening kontrolnya</i></li> <li>• <i>Pengiriman laporan bulanan kepada setiap pelanggan</i></li> </ul>
<p>8. <i>Kehilangan data</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Catatan tidak akurat untuk pembuatan keputusan</i></li> <li>• <i>Kehilangan informasi penting dan rahasia</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Prosuder backup dan recovery</i></li> <li>• <i>Pengawasan akses fisik dan logis</i></li> </ul>
<p>9. <i>Kinerja yang buruk</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pemrosesan yang tidak efisien dan efektif</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pembuatan dan pengkajian laporan kinerja</i></li> </ul>

Sembilan ancaman tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan 4 tahapan dalam siklus pendapatan, yaitu penanganan pesanan, pengiriman, penagihan dan penerimaan kas sebagai berikut.

**Penanganan pesanan.** Tujuan utama penanganan pesanan pelanggan adalah melakukan pemrosesan order pelanggan secara efisien. Ancaman nomor 1 pada tabel diatas berhubungan dengan tujuan ini.

**Pengiriman.** Tujuan utama fungsi pengiriman adalah mengirimkan barang kepada pelanggan secara efisien dan akurat. Ancaman nomor 2 dan 3 dalam tabel diatas berhubungan dengan tujuan ini.

**Penagihan.** Tujuan utama fungsi penagihan adalah untuk menghasilkan tagihan segera dan akurat atas transaksi penjualan yang telah dilakukan. Ancaman nomor 4 dan 5 dalam tabel diatas berhubungan dengan tujuan ini

**Penerimaan Kas.** Tujuan utama fungsi penerimaan kas adalah melindungi kas yang diterima dari pelanggan dan mengkredit rekening pitang kepada pelanggan secara tepat. Ancaman nomor 6 dan 7 berhubungan dengan tujuan ini.

### III. Metode Penelitian

Artikel ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Unit analisisnya adalah Dago Highland Resort yang bergerak di bidang industri pariwisata. Sumber data yang diperoleh dari bagian penjualan dan bagian keuangan perusahaan. Teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi langsung. Jenis data yang digunakan adalah data primer serta menggunakan metode analisis Deskriptif.

### IV. Hasil Dan Pembahasan

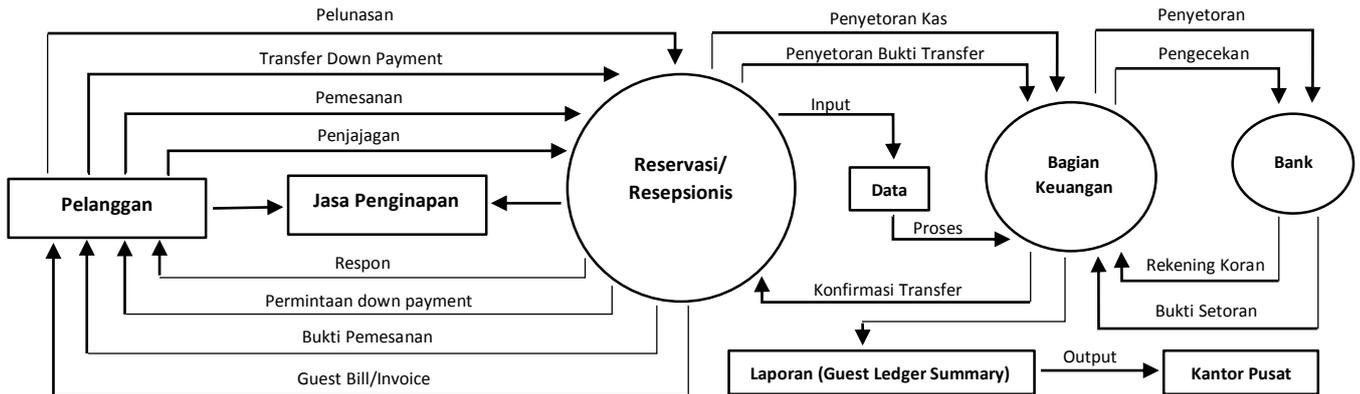
Dari hasil penelitian yang dilakukan di Dago Highland Resort, berdasarkan kajian pustaka dan observasi, serta fakta yang ada pada perusahaan ini sebagai berikut:

Siklus pendapatan yang diterima oleh Dago Highland Resort bersumber dari jasa penginapan, restaurant, dan swimming pool. Bagian kantor depan (Front Office Department) adalah faktor utama terjadinya siklus pendapatan, setelah itu data tersebut akan dikelola oleh bagian keuangan dan dibuat sebuah laporan harian untuk dikirim ke kantor pusat yang berada di Jakarta Barat bernama Capitol Group. Capitol Group sendiri adalah sebuah perusahaan privat yang memfokuskan bisnis nya pada perkebunan, properti, trading, dan trading internasional, Capitol Group juga memiliki hotel The Wangsa di Bali dan **Dago Highland Resort** di Bandung.

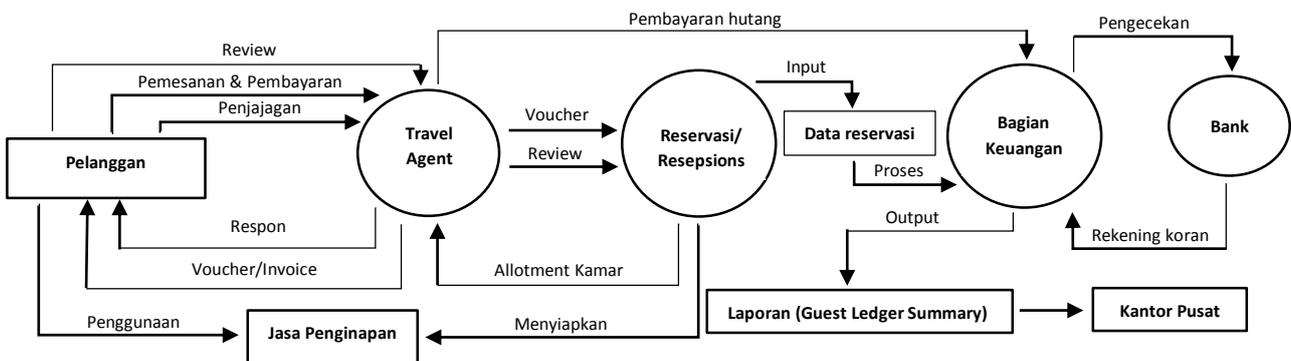
Dago Highland Resort mengklasifikasikan pelanggan berdasarkan jenis pemesanan yang dilakukan, resort ini memiliki dua jenis tipe pelanggan yaitu **FIT (Free Individual Traveller)** yaitu pelanggan yang melakukan pemesanan kamar secara individu baik pemesanan langsung kepada pihak hotel atau melalui travel agent hotel dan **GIT (Group Inclusive Tour)** yaitu pelanggan yang melakukan pemesanan dalam jumlah kamar yang relatif banyak, yang dipesankan oleh salah satu pihak, baik dari anggota group atau dari pihak lain seperti pramuwisata atau event organization.

**Pemesanan kamar secara langsung kepada pihak hotel (Guest Regular).** Pertama, pelanggan menelfon bagian reservasi untuk menanyakan mengenai ketersediaan kamar beserta fasilitas lainnya, bila tamu mensepakati mengenai kamar yang sudah dijelaskan oleh bagian reservasi untuk melakukan pemesanan, tahap kedua pihak hotel memasukan data informasi pelanggan seperti, nama, nomor telepon dan kamar yang dipesan, setelah itu bagian reservasi menerangkan mengenai pembayaran yang perlu dilakukan, pelanggan diharuskan memberikan DP (down payment) sebesar 50%, pelanggan diberikan jangka waktu untuk melakukan pembayaran maksimal tiga hari sebelum tanggal kedatangan (check in), bila pelanggan sudah melakukan pembayaran, bagian reservasi memasukan kedalam data informasi pelanggan, dan melaporkan kepada bagian keuangan untuk dilakukan pengecekan, bagian keuangan akan mencocokkan bukti transfer dengan rekening koran, setelah dinyatakan bahwa down payment sudah benar diterima, Bagian reservasi mengirimkan sebuah bukti invoice mengenai pembayaran yang sudah dilakukan dan sisa pembayaran yang harus dilbayarkan, setelah itu pelanggan hanya tinggal datang di tanggal yang sudah dipesan.

Adapun lanjutan dari proses transaksinya, dimana ketika pelanggan datang di tanggal yang sudah dipesan, pelanggan diharuskan melakukan pelunasan pembayaran sebelum menggunakan jasa penginapan, sesuai dengan invoice yang di awal sudah diterima pelanggan, setelah pelanggan menggunakan jasa penginapan, dan akan segera meninggalkan resort (check out), pelanggan diberikan bill atau invoice mengenai jasa apa saja yang telah digunakan dan bila masih ada yang harus dibayarkan, pelanggan segera melunasi kekurangannya, biasanya bill tambahan seperti penggunaan extra bed, atau bill tambahan dari restaurant (additional breakfast, dinner).

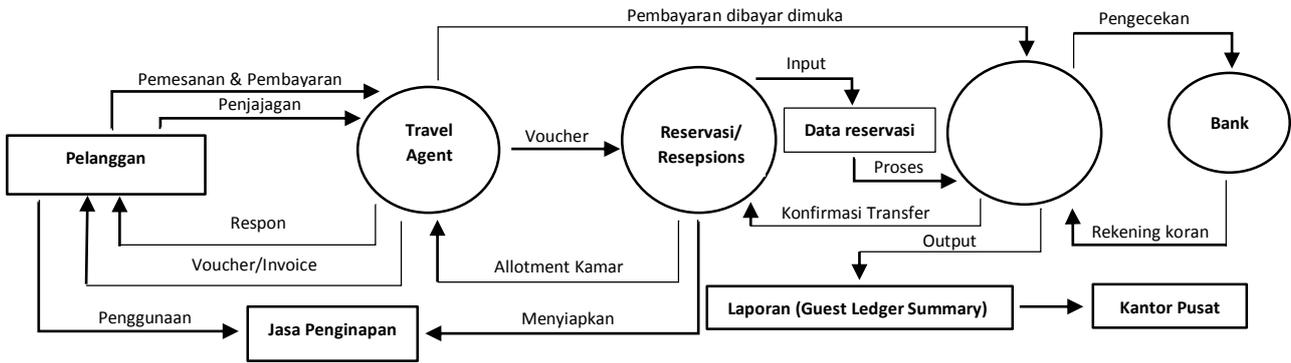


**Pemesanan kamar melalui Online Travel Agent (Traveloka).** Pertama, bagian reservasi menyediakan allotment room untuk Traveloka, kemudian pelanggan dapat langsung melihat dan memilih mengenai ketersediaan dan tipe kamar baik melalui website maupun aplikasi Traveloka, pelanggan juga dapat melihat informasi mengenai fasilitas, review dan lokasi hotel, kedua, pelanggan dapat langsung melakukan reservasi melalui website atau aplikasi tersebut sekaligus melakukan full payment kepada pihak Traveloka, bila pelanggan sudah melakukan transfer, pihak Traveloka akan memberikan voucher yang dikirim melalui email sebagai bukti pembayaran dan bukti pemesanan kamar, selain itu pihak traveloka juga mengirimkan voucher dan data pelanggan ke pihak hotel untuk segera di input kedalam sistem hotel, setelah itu Traveloka juga mengirimkan kepada pihak hotel mengenai tagihan yang perlu mereka bayar kepada pihak hotel yang melalui 3 proses, yang pertama payment process dikirim melalui email pada hari kedatangan pelanggan (check in) lalu payment sent pada saat tanggal keberangkatan pelanggan (check out) setelah itu proses yang terakhir adalah payment complete dimana pihak traveloka sudah melakukan pembayaran kepada pihak hotel yang selanjutnya akan di cek dan di proses oleh bagian keuangan. Setelah itu setiap pelanggan diberikan kuisisioner online melalui aplikasi smartphone dari pihak Traveloka untuk me-review tentang hotel dan akan dipublikasikan.



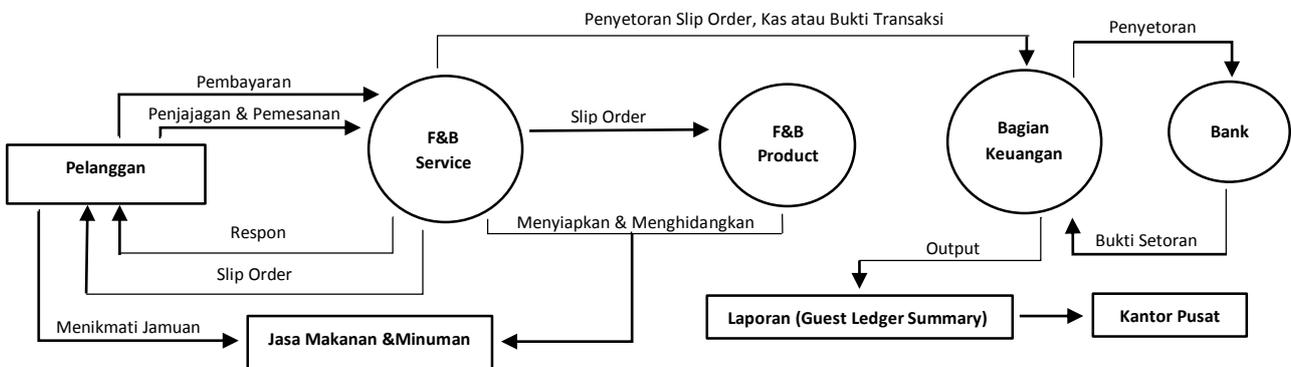
**Pemesanan kamar melalui offline travel agent (GayaAsia Tour & Travel).** Pertama, pelanggan menanyakan mengenai ketersediaan kamar kemudian merencanakan untuk melakukan pemesanan, kemudian pihak GayaAsia akan menghubungi bagian reservasi mengenai ketersediaan kamar di tanggal yang sudah ditentukan, bila bagian reservasi mensepakati atas pemesanan tersebut, pihak GayaAsia akan memberikan data informasi pelanggan, untuk nanti nya dimasukkan kedalam data reservasi, setelah itu pihak GayaAsia menginformasikan kepada pelanggan untuk melakukan pembayaran, kemudian jika pelanggan sudah melakukan pembayaran, barulah pihak GayaAsia mengeluarkan voucher yang akan diberikan kepada tamu sebagai bukti pemesanan, juga bukti transfer kepada bagian reservasi sebagai bukti pembayaran. Bagian reservasi akan melaporkan kepada bagian keuangan untuk memeriksa bukti transfer yang dilakukan GayaAsia, setelah itu bagian keuangan akan menginformasikan mengenai bukti transfer yang sudah diterima. Jika online travel

agent tercatat sebagai piutang, maka offline travel agent dicatat sebagai utang, karena pembayaran dilakukan pada saat sebelum pelanggan datang (check in).

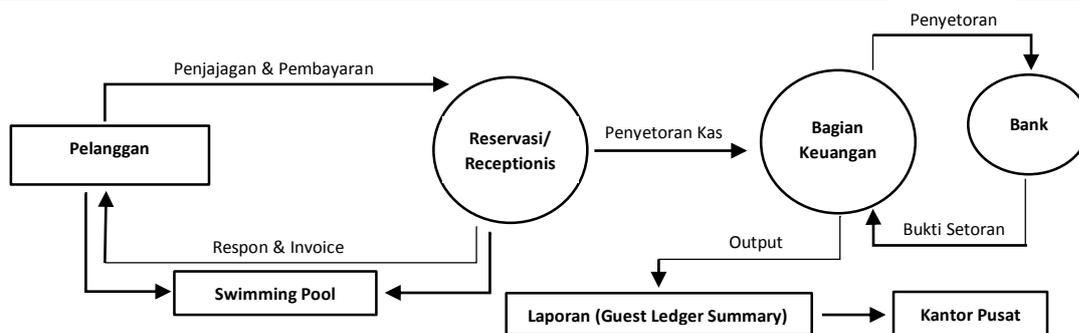


Selain kamar ada pula pendapatan diluar kamar yaitu pendapatan dari bagian restoran (**F&B Service**), jika pada awalnya pelanggan yang mendapat jamuan dari bagian restoran adalah pelanggan yang menginap, kini pelanggan tanpa pemesanan kamar juga mendapat jamuan, pelanggan hanya tinggal datang ke restoran saja, lalu memesan meja, kemudian barulah bagian restoran menawarkan berbagai jenis menu hidangan, pesanan akan dicatat oleh bagian resto dengan 3 rekap, rekap pertama untuk diserahkan ke bagian kitchen (**F&B Product**) agar segera membuat makanan dan minuman sesuai pesanan, rekap kedua diberikan kepada pelanggan sebagai bukti pemesanan makanan dan minuman, yang ketiga untuk bagian keuangan sebagai bukti pendapatan diterima. Bagian restoran akan menghidangkan sesuai pesanan kepada meja pelanggan. Setelah itu, bila jamuan makan sudah selesai pelanggan berkeharusan membayar tanggungan biaya sesuai pesanan.

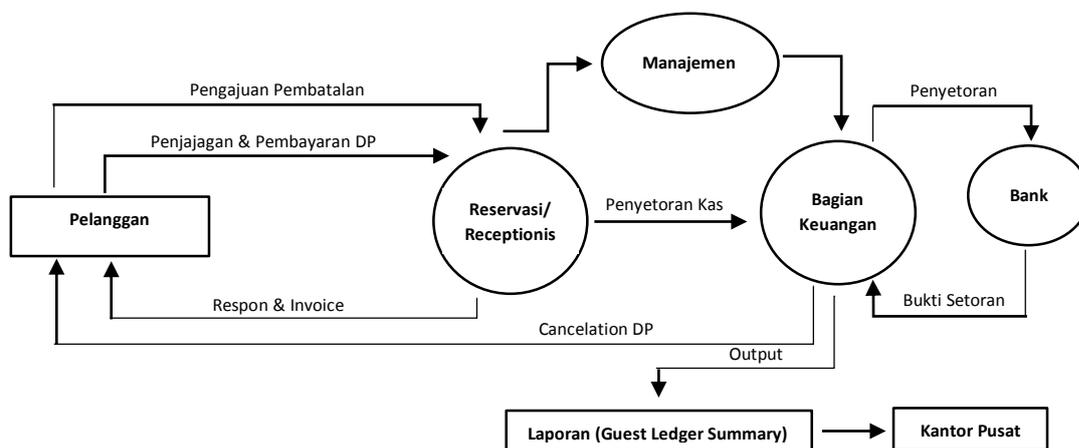
Setelah pembayaran selesai, uang atau bukti transaksi akan diserahkan kepada bagian keuangan di besok harinya. Setelah itu pendapatan restoran akan digabungkan bersama pendapatan kamar.



Dan yang dapat menjadi sebuah pendapatan lain yakni swimming pool, terkadang pelanggan hanya menggunakan sebagian fasilitas resort nya saja, seperti berenang, biasanya pelanggan datang langsung ke resort, untuk menanyakan mengenai penggunaan kolam renang, bagian reservasi akan menjelaskan mengenai peraturan, fasilitas apa saja yang dapat digunakan dan bila kesepakatan sudah disetujui pembayaran dilakukan pada saat sebelum pelanggan berenang, setelah itu bagian reservasi akan menyetorkan uang kepada bagian keuangan atas pendapatan dari swimming pool.



Adapun siklus dimana pelanggan membatalkan pesanannya, mengalaskan karena kesalahan penentuan tanggal kedatangan, kepentingan lain, komplain mengenai lokasi dsb. Pihak hotel manajemen khususnya tidak begitu saja mengembalikan down payment karena pihak hotel harus tahu kronologis sebenarnya, Pihak manajemen juga menyediakan voucher menginap dilain hari, apabila pihak pelanggan memang berhalangan datang. Untuk pembatalan sendiri hanya dapat dilakukan bila pelanggan melakukan pemesanan secara langsung kepada pihak hotel, bila pemesanan kamar dilakukan kepada pihak Travel Agent baik online maupun offline, pihak hotel akan menyesuaikan dengan ketentuan Travel Agent tersebut biasanya untuk ketentuannya bersifat Non Refundable.



**V. Penutup**

Dari hasil penelitian ini penulis menyimpulkan bahwa siklus pendapatan yang sudah berjalan di Dago Highland Resort belum optimal karena masih terjadi pembatalan pesanan, kesalahan penentuan tanggal, kehilangan data dan komplain dari konsumen.

Saran yang dapat penulis sampaikan adalah memberikan pelatihan kepada karyawan hotel agar melaksanakan tugasnya dengan optimal dan dilakukan pengawasan secara intensif baik pengawasan kepada karyawan maupun konsumen.

**Daftar Pustaka**

Ikhsan, Arfan & Ida Bagus Teddy Prianthara.2008. Sistem Akuntansi Perhotelan. Edisi Pertama.Yogyakarta: Graha Ilmu  
 Krismiaji. 2015. Sistem informasi Akuntansi. Edisi Keempat. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.  
 Rama, Dasaratha V. & Frederick L. Jones.2008. Sistem Informasi Akuntansi. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat  
 Romney, Marshall B & Paul john Steinbart.2014. Sistem Informasi Akuntansi. Edisi 13. Jakarta: Salemba Empat