

**DESIGN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PADA FUNGSI PENDAPATAN DI HOTEL BEKIZAAR
SURABAYA**

SKRIPSI



**OLEH :
VANESSA PRATIWI

16120021**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

**DESIGN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA
FUNGSI PENDAPATAN DI HOTEL BEKIZAAR SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Prasyarat
Dalam Menyusun Skripsi**



Oleh :

VANESSA PRATIWI

16120021

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DHARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

**DESIGN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA
FUNGSI PENDAPATAN DI HOTEL BEKIZAAR SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

VANESSA PRATIWI

16120021

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DHARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

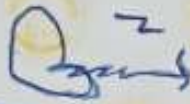
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang di tulis oleh Vanessa Pratiwi Tjandra dengan NPM 16120021

Telah diuji pada 3 Agustus 2020

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji



Dr. Wahyudiono, M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M

Ketua Program Studi,



Nia Yumarsih, S.E., M.S.A

TANDA PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Vanessa Pratiwi
NPM : 16120021
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Design Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Fungsi
Pendapatan Di Hotel Bekizar Surabaya

Pembimbing

03 Agustus 2020



(Dr. Lusy, M.S.A)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

03 Agustus 2020



Rania Yuniarsih, S.E., M.S.A)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi "Design Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Fungsi

Pendapatan Di Hotel Bekizaar Surabaya"

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan
Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Dharma Cendika
Jurusan Akuntansi

Pada Hari Senin, Tanggal 3 Agustus 2020

Disusun Oleh:

Nama : Vanessa Pratiwi

NPM : 16120021

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Tim Penguji :

Nama

1. Dr. Wahyudiono, M. (Ketua)
2. Dr. Lusy, M.S.A (Anggota)
3. Dr. Anita Permatasari, M.M, Ak. (Anggota)



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : ***“Design Standart Operating Procedure (SOP) Fungsi Pendapatan Pada Hotel Bekizaar di Surabaya”***. skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan skripsi ini dilakukan, penulis sadar bahwa penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi oleh penulis berkat adanya banyak bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Thyophoida Wsp., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
2. Ibu Nia Yuniarsih S.E., M.S.A. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Darma Cendika serta selaku Dosen Wali pada tahun akademik 2016/2020 yang telah banyak membantu dalam perwalian di setiap semester.
3. Ibu Dr. Lusy M.S.A. selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, maupun pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.



4. Ibu Niken selaku Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
5. Ibu Ayundha Ratna Kusuma S. Ak selaku narasumber dalam laporan skripsi ini yang telah mau bekerja sama dan meluangkan waktunya.
6. Orang tua dan kakak yang selalu memberikan semangat, dukungan serta doa untuk saya dalam mengerjakan skripsi hingga selesai.
7. Diva, Dikta, Angel, dan Cindy selaku teman sekampus, seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Made Goldy Virgiawan Santosa selaku sahabat pena yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

Surabaya, 08 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
Daftar Lampiran.....	vii
Abstrak.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Pendapatan.....	6
2.1.2 Jenis Pendapatan	7
2.1.3 Sumber Pendapatan	9
2.1.4 Pengertian Piutang	9
2.1.5 Penggolongan Piutang	10
2.1.6 <i>Standart Operating Procedure</i> (SOP)	12
2.1.7 Penyusunan SOP	19
2.1.8 Pengujian & <i>Review</i> SOP	21
2.1.9 Hambatan Saat Menyusun SOP.....	22

2.1.10 <i>Monitoring</i> SOP	23
2.1.11 Evaluasi Pelaksanaan SOP	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Rerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian.....	30
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber data	30
3.3 Sampel Narasumber	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Satuan Kajian	33
3.6 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	35
4.1.2 Jenis Usaha.....	36
4.1.3 Visa Dan Misi Perusahaan	38
4.1.4 Struktur Organisasi	39
4.1.5 <i>Job Description</i>	39
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 Survei Pendahuluan	44
4.2.2 Klasifikasi Proses Aktifitas Pada Fungsi Pendapatan.....	48
4.2.3 Perancangan Standar Operasional Prosedur Atas Siklus Pendapatan.....	50

BAB V PENUTUP	66
---------------------	----

5.1 Simpulan	66
--------------------	----

5.2 Saran	66
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Komponen SOP.....	18
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu Dengan Peneliti Saat Ini	29
Tabel 2.3 Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu Dengan Peneliti Saat Ini	30
Tabel 2.4 Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu Dengan Peneliti Saat Ini	31
Tabel 4.1 Rancangan SOP Atas Pendapatan Sewa Kamar Tunai.....	50
Tabel 4.2 Rancangan SOP Atas Pendapatan Sewa Kamar Kredit.....	53
Tabel 4.3 Rancangan SOP Atas Pendapatan <i>Café & Resto</i>	57
Tabel 4.4 Rancangan SOP Atas Pendapatan Angkringan.....	60
Tabel 4.5 Rancangan SOP Atas Pendapatan <i>Laundry</i>	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 Dokumen Yang Digunakan



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ABSTRAK

Oleh:

Vanessa Pratiwi

Sumber pendapatan pada perusahaan jasa terutama hotel biasanya berasal dari piutangnya seperti pada Hotel Bekizaar Surabaya. Pendapatan yang dicapai Hotel Bekizaar Surabaya mencapai 94,90% dari anggaran yang telah ditetapkan dari anggaran 2018. Piutang timbul akibat penjualan yang dilakukan secara kredit, sehingga dampak yang diberikan yaitu dilakukannya penagihan kepada pihak yang berkaitan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menggunakan objek penelitian pada *Design* Standar Operasional Prosedur Atas Fungsi Pendapatan Pada Hotel Bekizaar di Surabaya. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini yaitu mencari data-data yang dibutuhkan melalui observasi maupun wawancara, mengklasifikasi data tersebut menjadi beberapa bagian, merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada fungsi pendapatan, memberikan kesimpulan dan saran.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pada fungsi pendapatan dari Hotel Bekizaar terdapat lima aktifitas yaitu penyewaan kamar (tunai dan kredit), penjualan *café & resto*, penjualan angkringan, jasa pencucian pakaian atau *linen*. Lima titik prosedur tersebut dapat dibuat menjadi Standar Operasional Prosedur pada fungsi pendapatan. SOP yang telah dibuat ini dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan akuntabilitas melalui dokumentasi tanggung jawab khusus dalam melaksanakan pekerjaan.

Kata kunci: *Fungsi Pendapatan, Piutang, SOP*.



Abstract

By

Vanessa Pratiwi

Sources of income at service companies, especially hotels, usually come from accounts receivable, such as at Hotel Bekizaar Surabaya. The revenue achieved by Hotel Bekizaar Surabaya reached 94.90% of the budget set from the 2018 budget. Receivables arose as a result of sales made on credit, so that the impact given was billing to related parties.

This study uses a qualitative research method that uses the object of research in the Design of Standard Operating Procedures on Income Function at Bekizaar Hotel in Surabaya. The data analysis technique used in this study is to find the required data through observation and interviews, classify the data into several parts, design Standard Operating Procedures (SOP) on the income function, provide conclusions and suggestions.

The results of this study indicate that in the income function of Bekizaar Hotel there are five activities, namely room rental (cash and credit), sales of cafes & restaurants, sales of angkringan, laundry services or linen. These five point procedures can be made into Standard Operating Procedures in the revenue function. This SOP that has been made can provide benefits in increasing accountability through documentation of specific responsibilities in carrying out work.

Keyword: *Functions of Income, Accounts Receivable, SOP.*

