

## Analisis Permasalahan Billing dan Captain Order dalam Pengelolaan Account Receivable di Swiss-Belhotel Rainforest Kuta

Made Mita Pratiwi<sup>1</sup>, Ni Made Ria Kurniasih Astuty<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan, dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia

\*Corresponding Author: [maderia99@undhirabali.ac.id](mailto:maderia99@undhirabali.ac.id)

### ABSTRAK

Laporan ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang muncul antara billing dan captain order dalam pengelolaan account receivable di Swiss-Belhotel Rainforest Kuta. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi langsung, dan analisis dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara billing yang diterima tamu dan captain order yang dicatat oleh staf, mengakibatkan kesalahan dalam penagihan dan potensi kehilangan pendapatan. Ketidakakuratan ini sering kali disebabkan oleh kurangnya ketelitian para staf saat menginput data atau taking order serta kurangnya koordinasi antara departemen Food and Beverage dan Front Office. Rekomendasi yang diusulkan mencakup peningkatan sistem informasi akuntansi, pelatihan bagi staf agar lebih teliti, dan penerapan prosedur operasional standar untuk meningkatkan akurasi dalam pencatatan transaksi..

**Kata Kunci** : *Billing, Captain Order, Account Receivable*

### 1. Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang terus berkembang pesat di Indonesia, terutama di daerah destinasi wisata seperti Bali. Dalam industri perhotelan, pengelolaan keuangan yang sangat efisien sangat penting untuk menjaga kelangsungan operasional dan profitabilitas. Salah satu aspek krusial dalam pengelolaan keuangan hotel adalah account receivable, yang mencakup semua piutang dari tamu dan mitra bisnis, termasuk juga travel agent. Account receivable merupakan salah satu komponen penting yang berpengaruh terhadap arus kas dan kesehatan keuangan hotel. Pengelolaan yang tidak optimal dapat menyebabkan piutang yang menumpuk, memperpanjang periode penagihan, dan pada akhirnya dapat berdampak negatif pada profitabilitas hotel.

Captain order merupakan bukti transaksi yang dihasilkan dari pelayanan kepada tamu di berbagai outlet hotel, seperti restoran atau bar. Ketepatan dan keakuratan captain order sangat berpengaruh terhadap billing yang akan diterbitkan untuk penagihan. Namun, dalam praktiknya, sering terjadi permasalahan seperti ketidaksesuaian data antara captain order yang dicatat oleh staf pada saat taking order dan billing saat sudah dicetak, keterlambatan input data, serta kesalahan dalam pencatatan transaksi. Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga dapat mengganggu proses penagihan, sehingga mempengaruhi account receivable secara keseluruhan.

Hotel menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa setiap captain order dicatat secara akurat dan tepat waktu agar billing yang diterbitkan sesuai dengan layanan

yang diberikan kepada tamu. Ketidaktepatan dalam proses ini dapat menyebabkan terjadinya selisih pada laporan keuangan serta piutang tak tertagih. Permasalahan dalam pengelolaan account receivable ini perlu mendapatkan perhatian serius karena dapat mempengaruhi kinerja keuangan hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap permasalahan ini guna menemukan akar penyebab utama dari ketidaktepatan dalam pengelolaan captain order dan billing di hotel, dan dampaknya terhadap account receivable, serta solusi yang efektif. Dengan memahami dinamika antara billing dan captain order, manajemen Swiss-Belhotel Rainforest diharapkan dapat meningkatkan akurasi dalam proses penagihan, sehingga mendukung kinerja keuangan hotel secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang terjadi pada proses billing dan captain order di Swiss-Belhotel Rainforest serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan pengelolaan account receivable. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat membantu manajemen hotel dalam mengoptimalkan proses penagihan sehingga mendukung pencapaian target keuangan yang lebih baik.

## **2. Metode**

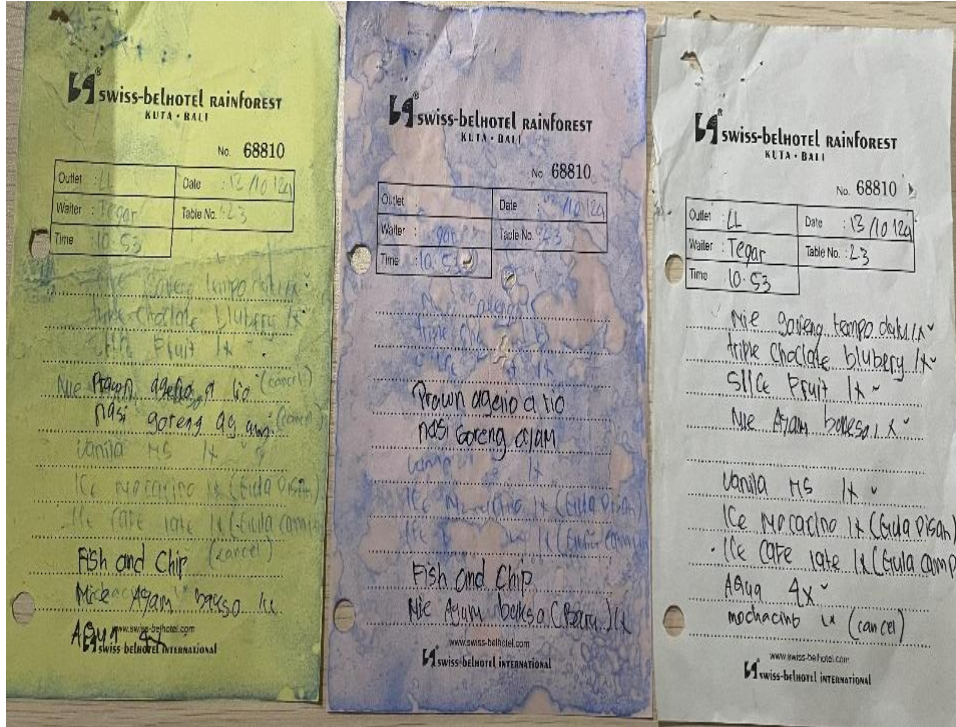
Observasi adalah salah satu cara untuk mendapatkan data langsung dari lapangan yang bersifat spesifik dibandingkan teknik pengumpulan data lainnya. Serta metode dokumentasi dimana metode ini mengumpulkan data dengan cara mencatat dan menyimpan serta mengelola informasi yang berasal dari berbagai sumber seperti video, foto dan rekaman audio. Dimana dalam kasus ini, penulis melakukan pengamatan langsung di Swiss-Belhotel Rainforest Kuta untuk memperoleh data serta memahami situasi yang terjadi secara lebih mendalam dan realistis guna memperoleh informasi terkait permasalahan yang hendak diteliti.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

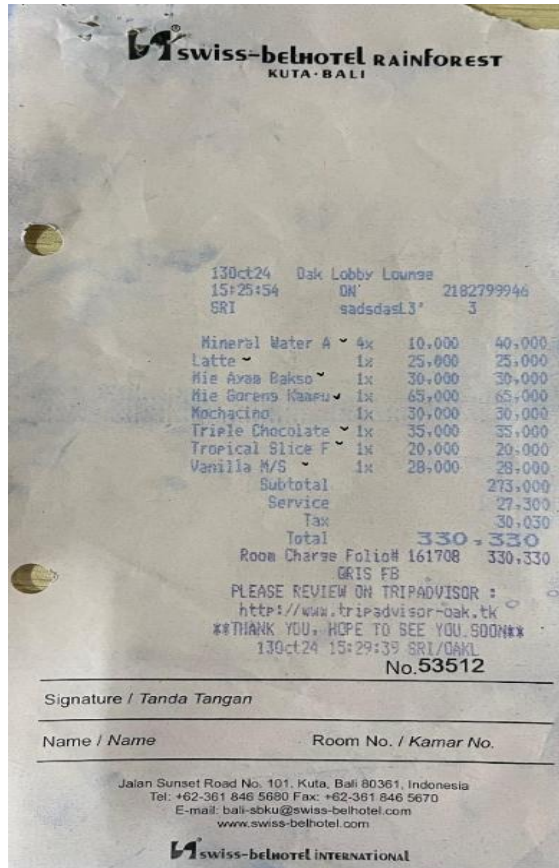
Swiss-Belhotel Rainforest Kuta adalah salah satu cabang dari Swiss-Belhotel Internasional. Hotel internasional bintang 4 yang menyediakan standar layanan serta fasilitas dengan kualitas tinggi. Swiss-Belhotel Rainforest terletak di pusat bisnis dan pariwisata Bali yaitu Kuta, hanya 10 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai. Swiss-Belhotel Rainforest Kuta ini juga dekat dengan pantai Kuta yang terkenal dengan hiburan dan kegiatan santai, banyak terdapat restoran, cafe dan pusat perbelanjaan.

Hasil dari analisa yang dilakukan penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Swiss-Belhotel Rainforest Kuta. Penulis menyadari bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengelolaan account receivable, salah satunya dari kesalahan departemen Food and Beverage (F&B) pada penulisan captain order yang tidak sesuai dengan bill yang tercetak karena kurangnya ketelitian staff pada saat melakukan taking order yang dimana jika benar terjadi kesalahan tersebut dapat menyebabkan kerugian pihak hotel. Maka tugas dari account receivable dan income audit memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam menginput bill serta penulisan captain order. Berikut adalah bill dan captain order yang menunjukkan adanya kesalahan dari departemen Food and Beverage (F&B), serta kronologi yang telah dibuat.

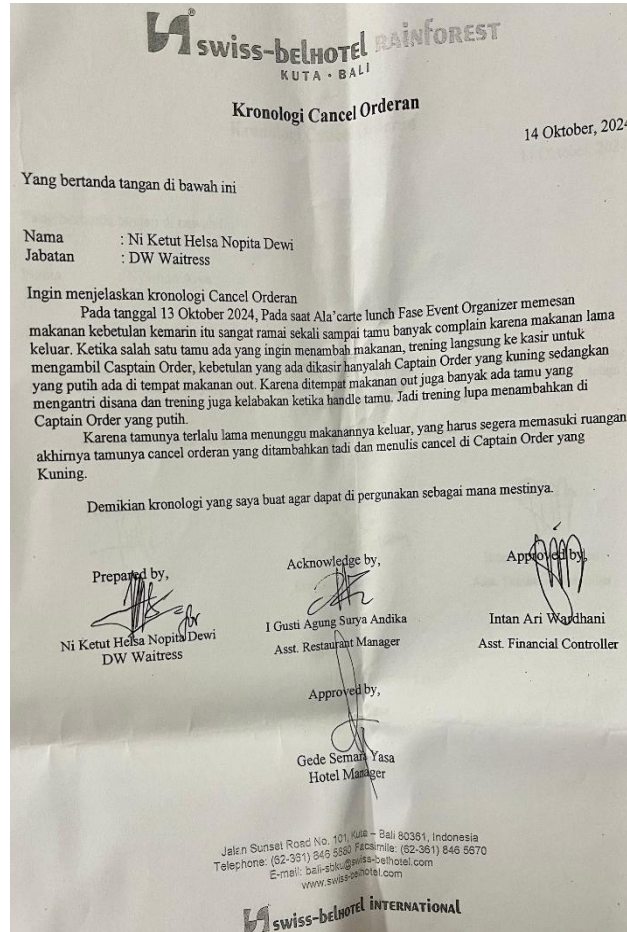
Gambar 1. Captain Order



Gambar 2. Bill Food and Beverage (F&B)



Gambar 3. Kronologi Food and Beverage



**swiss-belHOTEL RAINFOREST**  
KUTA - BALI

**Kronologi Cancel Orderan** 14 Oktober, 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ni Ketut Helsa Nopita Dewi  
Jabatan : DW Waitress

Ingin menjelaskan kronologi Cancel Orderan  
Pada tanggal 13 Oktober 2024, Pada saat Ala' carte lunch Fase Event Organizer memesan makanan kebetulan kemarin itu sangat ramai sekali sampai tamu banyak complain karena makanan lama keluar. Ketika salah satu tamu ada yang ingin menambah makanan, training langsung ke kasir untuk mengambil Casptain Order, kebetulan yang ada dikasir hanyalah Captain Order yang kuning sedangkan yang putih ada di tempat makanan out. Karena ditempat makanan out juga banyak ada tamu yang mengantri disana dan training juga kelabakan ketika handle tamu. Jadi training lupa menambahkan di Captain Order yang putih.

Karena tamunya terlalu lama menunggu makanannya keluar, yang harus segera memasuki ruangan akhirnya tamunya cancel orderan yang ditambahkan tadi dan menulis cancel di Captain Order yang Kuning.

Demikian kronologi yang saya buat agar dapat di pergunakan sebagai mana mestinya.

Prepared by, *[Signature]*  
Ni Ketut Helsa Nopita Dewi  
DW Waitress

Acknowledge by, *[Signature]*  
I Gusti Agung Surya Andika  
Asst. Restaurant Manager

Approved by, *[Signature]*  
Intan Ari Wardhani  
Asst. Financial Controller

Approved by, *[Signature]*  
Gede Seman Yasa  
Hotel Manager

Jalan Sunset Road No. 101, Kuta - Bali 80361, Indonesia  
Telephone: (62-361) 848 8880, Facsimile: (62-361) 848 5670  
E-mail: bali@swiss-belhotel.com  
www.swiss-belhotel.com

**swiss-belHOTEL INTERNATIONAL**

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa adanya kesalahan dalam penulisan captain order yang dimana seharusnya tidak boleh ada tulisan basah pada captain order berwarna pink dan kuning. Sehingga menyebabkan adanya perbedaan jumlah orderan pada bill yang tercetak oleh sistem dengan orderan yang dituliskan pada captain order. Sehingga departement Food and Beverage (F&B) harus membuat kronologi kejadian atas kesalahan tersebut. Adapun faktor yang menjadi permasalahan dalam hal tersebut adalah:

1. Kendala yang Bersifat Situasional  
Situasi, kondisi restoran yang ramai biasanya dapat menyebabkan kesalahan pada saat staff atau waiter melakukan taking order. Pada saat kondisi restoran ramai memungkinkan adanya kesalahan penerimaan dan pencatatan orderan karena mereka menggunakan cara manual untuk melakukan taking order.
2. Kendala yang Berasal dari Waiters atau Staff  
Waiters adalah kunci usaha Food and Beverage di hotel, dimana ini sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Pada saat melakukan taking order tentunya ada hambatan yang dialami seperti kurangnya waiters atau staff pada saat tamu ramai di restoran dan adanya event secara bersamaan.
3. Kurangnya Kedisiplinan dan Komunikasi yang Buruk  
Ketidak jelasan dalam mendengarkan dan memahami ketika tamu memesan



makanan atau minuman yang dapat mengakibatkan kesalahan. Waiters yang tidak teliti saat mencatat pesanan dapat menyebabkan kesalahan pada penulisan.

4. Tidak Mematuhi SOP

Pelanggaran terhadap SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam taking order, yang dimana waiter seharusnya mengkonfirmasi kembali pesanan dengan tamu untuk meminimalkan kesalahan.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis diatas, dapat di simpulkan bahwa dalam proses pencatatan captain order seringkali mengalami kesalahan karena kurangnya ketelitian staff atau waiters pada saat taking order. Hal ini sering terjadi yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara transaksi yang terjadi saat pencatatan captain order dengan bill yang tercetak disistem. Permasalahan dalam captain order dan billing secara langsung memengaruhi pengelolaan account receivable yang dapat merugikan perusahaan.

Dimana makanan atau minuman yang telah dipesan dan dicatat pada captain order tersebut seharusnya dibayarkan, tetapi karena ketidaktelitian staff pada saat mencetak bill sehingga makanan tersebut menjadi tidak terbayarkan. Dalam hal ini account receivable harus sangat teliti dalam mengecek pada saat closingan baik itu dari closingan Front Office (FO) maupun Food and Beverage (F&B). Sehingga jika adanya kekeliruan seperti kasus diatas pihak account receivable akan meminta kronologi kejadian pada departement tersebut.

#### 5. Saran

Berdasarkan hasil dari analisis diatas terkait dengan Analisis Permasalahan Billing dan Captain Order Dalam Pengelolaan Account Receivable di Swiss Belhotel Rainforest Kuta penulis memberikan saran kepada pihak supervisor restaurant:

1. Pihak manajemen perlu menambah karyawan atau Daily Working (DW) pada saat event karena tamu pasti akan ramai di restorant maupun mini bar hotel.
2. Untuk para waiters karena sistem yang digunakan manual pada saat melakukan taking order agar lebih rapi penulisannya pada captain order. Perlu juga untuk konfirmasi ke kitchen untuk memastikan bahwa orang yang bersangkutan memahami tulisan kita.
3. Pada saat makanan out atau sudah diterima oleh tamu alangkah baiknya dalam captain order tersebut ditandai atau diberikan kode bahwa makanan itu sudah keluar.
4. Selalu periksa ulang pada saat hendak menginput pesanan disistem, untuk menghindari kesalahan pada saat tamu melakukan pembayaran.
5. Menggunakan sistem digital, yang dimana dapat mengurangi risiko kesalahan karena sistem biasanya memiliki daftar menu dan opsi tambahan yang terintegrasi.

## **6. Daftar Rujukan**

Halyati. (2017). Prosedur Taking Order Oleh Food and Beverage Service Pada Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort Bintan.

Swiss-Belhotel Rainforest. <https://www.swiss-belhotel.com/id-id/swiss-belhotel-rainforest>  
Rosdiana. Wawancara Pribadi. 25 November 2024.