

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Surabaya telah menjadi salah satu kota pusat bisnis, pusat pendidikan dan pusat pariwisata yang ada di Indonesia, hal tersebut menyebabkan banyaknya pengunjung yang berdatangan ke Surabaya entah untuk kepentingan bisnis maupun kepentingan pariwisata atau kepentingan lainnya. Hal ini membuka peluang usaha baru selain perdagangan, yakni peluang usaha dibidang penginapan atau hotel. Tak heran di Kota Surabaya ini sudah sangat banyak hotel yang berdiri dan memiliki jarak yang saling berdekatan satu sama lain.

Dari banyaknya hotel tadi tentu ada manajemen yang mengelola hotel tersebut. Tanggung jawab manajemen berada pada seorang atau beberapa orang yang diberi kuasa untuk mewakili kepentingan pemilik. Tim manajemen akan berfungsi untuk mengelola kegiatan operasional hotel dan sebagai penghubung dengan pemilik. Bagi hotel individu pimpinan tertinggi bisa dari berbagai jabatan seperti *General Manager*, *Managing Director* dan *Operational Director*. *General Manager* pada sebuah hotel individu memberi laporan secara langsung kepada pemilik.

Dalam perkembangannya, hotel - hotel ini pasti ingin menjadi hotel yang terbaik atau memiliki keunggulan bersaing dibandingkan dengan hotel - hotel lain. Untuk meningkatkan keunggulan bersaing maka banyak hotel yang mengaplikasikan

sistem informasi akuntansi atau bisa disingkat SIA. SIA itu sendiri adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis (Krismiaji,2015:4).

Dari semua kegiatan operasional suatu hotel salah satu yang penting adalah siklus penjualan. Siklus ini penting karena siklus ini merupakan pintu masuk dari keuntungan yang menjadi tujuan utama semua hotel demi keberlangsungan hotel sebagai badan usaha. Siklus penjualan meliputi segala aktifitas yang dimulai dari adanya pemesanan kamar yang dilakukan pengunjung langsung datang ke hotel atau melalui *online travel agent, check in, check out* dan menerima pembayaran dari pengunjung atas pesanan kamarnya. Untuk menjalankan siklus penjualan dengan baik maka diperlukan komponen- komponen tambahan untuk menunjang siklus yang sangat penting ini, salah satunya adalah pengendalian internal.

Pengendalian internal mencakup kebijakan - kebijakan, prosedur-prosedur, dan sistem informasi yang digunakan untuk melindungi aset-aset perusahaan dari kerugian atau korupsi dan untuk memelihara keakuratan data keuangan (Rama dan Jones, 2008:8). Sistem pengendalian internal terdiri atas kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan kepastian yang layak bagi manajemen bahwa perusahaan telah mencapai tujuan dan sasaran (Hery, 2016:132-133). Manajemen memiliki tiga tujuan umum dalam merancang sistem pengendalian internal yang efektif, yaitu

keandalan pelaporan keuangan, efisiensi dan efektivitas operasi, serta ketaatan pada hukum dan peraturan.

Pengendalian internal dalam suatu perusahaan merupakan suatu fungsi manajerial yang sangat penting karena keefektifan perusahaan dapat dilihat dari pengendalian internal yang baik. Selain itu sistem pengendalian internal yang efektif dapat memberikan informasi yang tepat bagi Manager dalam mengambil keputusan yang akurat. Agar pengendalian internal berjalan baik, maka dibutuhkan adanya Prosedur Operasi Standar (POS)

Prosedur operasi standar (POS) merupakan salah satu sarana pengendalian yang mengatur tentang apa yang harus dilakukan oleh karyawan didalam pekerjaannya. Menurut Arnina (2016:30), Panduan atau rujukan yang mengatur proses kerja yang harus dilakukan oleh seluruh elemen yang berada dalam sebuah perusahaan disebut dengan Prosedur Operasi Standar. POS dibuat dan didokumentasikan secara tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci dan sistematis. Selain untuk memudahkan perusahaan untuk mengatur dan menjalankan alur kerja, POS berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih suatu perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan baik yang berskala kecil ataupun besar, memerlukan POS untuk memantau perkembangan perusahaan.

POS yang dibutuhkan dalam siklus penjualan hotel adalah POS untuk reservasi, *check in* dan *check out*. Prosedur – prosedur ini adalah yang terpenting dalam siklus penjualan hotel, karena melalui ketiga prosedur tadi hotel melakukan kegiatan bisnis utamanya.

Prosedur – prosedur ini dibutuhkan untuk dibakukan demi menyamakan prosedur meskipun banyak karyawan yang mengerjakan pekerjaan yang sama.

Dalam penelitian ini, akan menggunakan Prime Royal Boutique Hotel. Hotel ini terletak di Jalan Kranggan 103-105. Prime Royal Boutique Hotel dikelola dengan sistem individu yang didukung dengan terlibatnya pemilik dalam kegiatan operasional hotel dan Hotel Manager yang membawahi semua departemen. Hotel ini berstatus bintang 3, didukung dengan lokasi yang terletak di pusat kota yang memudahkan penelitian ini dan diharapkan hasilnya bisa maksimal. Peneliti ditugaskan sebagai Resepsionis yang bertugas untuk melayani tamu baik secara tatap muka dan melalui telepon; melakukan reservasi; mengoperasikan *Visual Hotel Proram* (VHP) baik reservasi, check in dan check out; melakukan komunikasi dengan baik dengan pengunjung.

Terdapat beberapa kendala dalam kegiatan operasional Prime Royal Boutique Hotel. Pertama terkait dengan prosedur pada proses *check in* dan *check out* yang tidak baku dan hanya dikomunikasikan secara lisan. Pada proses *check in* ada resepsionis yang tidak melakukan prosedur yang baku. Prosedur *check in* yang baku dari atasan adalah Resepsionis harus melakukan pengisian terkait dokumen – dokumen dengan lengkap dan benar. Tidak hanya melakukan pengisian dokumen, namun respsonis juga harus meminta uang deposit kepada pengunjung. Setelah semua prosedur telah selesai dilakukan maka resepsionis memberikan kunci kamar dan

mempersilahkan pengunjung memasuki kamar. Terdapat perlakuan berbeda dari Resepsionis pada pengunjung yang dikatakan “langganan” yakni, tidak ada pengisian dokumen, identitas tamu dan deposit. Saat pengunjung *check in* karyawan hanya memberikan kunci kamar yang satu tipe diatas tipe kamar pada pesanan tamu. Hal ini akan merugikan hotel karena ada peningkatan tipe kamar pengunjung dan tidak lengkapnya data tentang pengunjung.

Pada proses *check out* juga ada perlakuan Resepsionis dan *House Keeping* (HK) yang tidak melakukan prosedur yang baku. Prosedur yang baku dari atasan adalah Resepsionis harus menunggu departemen HK untuk melakukan pengecekan pada kondisi kamar. Adanya perlakuan respsonis yang tidak mengikuti prosedur yang baku yakni tidak menunggu konfirmasi dari HK tentang kondisi kamar, langsung mananyakan tentang konsumsi air mineral dan langsung mengembalikan deposit serta mempersilahkan pengunjung meninggalkan hotel. Masalah timbul ketika setelah pengunjung telah meninggalkan hotel. Saat HK mengonfirmasikan ada konsumsi air mineral, namun tamu tidak mengatakannya kepada Resepsionis. dengan kejadian seperti ini terjadilah penjualan yang tak tertagih. Hal ini sering terjadi dan bisa merugikan hotel karena air mineral tersebut dijualoleh pihak hotel. Estimasi konsumsi air mineral yang tak tertagih sejumlah 5 botol per harinya.

Selanjutnya terdapat masalah terkait dengan aktivitas pengendalian. Aktivitas pengendalian pertama adalah pemisahan tugas, masih banyaknya rangkaian pekerjaan yang dikerjakan oleh

Resepsionis. Rangkaian pekerjaan yang bisa menimbulkan kecurangan adalah Resepsionis, dikarenakan satu Resepsionis menerima pembayaran uang dan membuat dokumen terkait penerimaan uang tersebut. Hal ini akan menimbulkan kecurangan jika Resepsionis mengganti nominal uang yang diterima dalam dokumen. Aktivitas pengendalian kedua adalah dokumen dan catatan yang memadai, dokumen yang dimaksud adalah *guest registration form*. Prosedur tentang pengisian dokumen ini tidak pernah dijelaskan kepada pegawai, sehingga dokumen ini diisi secara tidak konsisten. Dokumen yang diisi tidak konsisten akan mengganggu prosedur *check out* ketika tamu berada diluar hotel. Resepsionis tidak bisa menghubungi tamu yang menyebabkan status kamar akan menggantung dalam sistem. hal ini akan menghambat kegiatan operasional hotel dalam mempersiapkan kamar tersebut bagi tamu lainnya. Rangkaian dokumen ini juga kurang dimaksimalkan, dikarenakan rangkaian dokumen yang hanya dibiarkan tertumpuk pada sebuah laci. Ketika tumpukan rangkaian dokumen dinilai cukup banyak maka rangkaian tadi akan dimasukkan dalam sebuah kardus dan disimpan dalam *back office*.

Masalah – masalah diatas membuktikan bahwa perlunya pengendalian internal yang memadai dan prosedur operasi standar di Prime Royal Boutique Hotel. Dengan diterapkannya pengendalian internal yang memadai dan prosedur operasi standar tentunya akan membantu perusahaan dalam kegiatan opsionalnya sehingga bisa

berjalan sesuai dengan yang seharusnya dan perusahaan mampu mencapai tujuannya.

1.2 Rumusan masalah

Rumusan masalah penulisan tugas akhir skripsi adalah :

1. Bagaimana analisis pengendalian internal dan perancangan POS terhadap siklus penjualan di Prime Royal Boutique Hotel ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan tugas akhir skripsi ini adalah:

1. Mengevaluasi pengendalian internal dan merancang POS di Prime Royal Boutique Hotel.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penulisan tugas akhir skripsi ini adalah:

a. Manfaat akademik

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dalam bidang sistem informasi akuntansi dalam mengujidann menganalisis pengendalian internal mengenai penjualan yang ada di Prime Royal Boutique Hotel guna menambah pengetahuan dan pengalaman mahasiswa.

b. Manfaat praktik

Penelitian ini juga diharapkan mampu untuk membantu hotel dalam melakukan hal uji pengendalian atas transaksi penjualannya.

Diharapkan juga masalah-masalah yang timbul bisa diminimalkan dengan penerapan pengendalian yang efektif bisa dimasukkan dalam POS Prime Royal Boutique Hotel.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah gambaran inti mengenai sistematika penulisan tugas akhir skripsi, yang terdiri dari:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penelitian terdahulu beserta dasar-dasar teoritis dan konsep yang berhubungan dengan permasalahan yang ada.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian yang digunakan, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, dan prosedur analisis data.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi dan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis, keterbatasan penelitian, dan saran-saran untuk membangun perbaikan sistem penjualan pada Prime Royal Boutique Hotel.