

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Secara umum pengendalian internal dikatakan efektif jika pengendalian tidak memberikan kesempatan atau peluang bagi setiap orang untuk melakukan kesalahan atau tindakan yang merugikan bagi perusahaan. Pengendalian internal berperan penting bagi perusahaan untuk mengantisipasi terjadinya kesalahan dan kerugian yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan operasional perusahaan. Pengendalian internal yang sudah diterapkan dengan efektif masih ada potensi terjadinya kesalahan, namun dengan diterapkannya pengendalian internal dapat membantu perusahaan untuk mengatasi dampak dari kerugian atau kesalahan lebih baik dibandingkan jika perusahaan tidak menerapkan pengendalian internal yang efektif.

Pada era globalisasi seperti sekarang, sistem informasi merupakan suatu kebutuhan penting bagi perusahaan untuk menunjang operasional perusahaan guna mendapatkan laba yang maksimal sesuai dengan tujuan perusahaan. Namun, pada kenyataannya meskipun perusahaan telah menggunakan sistem informasi yang telah terkomputerisasi tidak menjamin operasional perusahaan telah berjalan dengan baik, kesalahan pengolahan data

seperti, kesalahan pencatatan, penanganan dokumen masih dapat terjadi. Hal ini dapat ditanggulangi dengan cara menerapkan pengendalian internal, dengan menerapkan pengendalian internal manajemen dapat mencegah terjadinya kesalahan atau kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan pengolahan data yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan dalam menjalankan operasional perusahaan. Hal serupa juga diungkapkan oleh Lumempouw, Ilat, dan Wangkar (2015) tujuan utama perusahaan adalah untuk mendapatkan laba yang maksimal, untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan pengendalian internal yang baik agar pengurangi terjadinya kesalahan dan membuat operasional perusahaan berjalan dengan efektif dan efisien

Peran penting pengendalian internal membuat manajemen harus selalu mengevaluasi pengendalian internal yang telah diterapkan oleh perusahaan agar pengendalian internal tetap berjalan secara efektif. Hal ini yang perlu mendapatkan perhatian manajemen dalam mengevaluasi pengendalian internal agar tetap dapat berjalan efektif dan dapat mengurangi kesalahan dan kerugian dari kesalahan pengolahan data dari sistem informasi yang diterapkan oleh perusahaan. Evaluasi pengendalian internal dapat menggunakan lima komponen COSO yang meliputi, lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, pengukuran resiko, informasi, dan komunikasi, serta pengawasan.

PT Mas Murni adalah perusahaan yang bergerak dibidang properti, apartemen dan hotel di Indonesia. Salah satu anak perusahaannya adalah Garden Palace Hotel yang terletak di Jln Yos Sudarso 11 Surabaya. Garden Palace Hotel merupakan hotel bintang empat yang menawarkan jasa restoran, persewaan ballroom, dan kamar, dalam menjalankan bisnisnya Garden Palace Hotel melakukan kerjasama dengan biro perjalanan, governments, corporate.

Kerjasama yang dilakukan Garden Palace Hotel dengan biro perjalanan menggunakan tiga cara yaitu dengan cara *bulk* (deposit), kredit dan sistem transfer. Ketiga cara pembayaran ini selalu ditawarkan kepada klien yang akan melakukan kerjasama dengan pihak Garden Palace Hotel tanpa ada syarat tertentu, dan klien dapat memilih salah satu dari cara pembayaran tersebut. Sistem *bulk* (deposit) adalah sistem pembayaran, dimana klien harus menyetorkan sejumlah uang yang telah disetujui didalam kontrak kepada Garden Palace Hotel. Pihak Garden Palace Hotel berkewajiban untuk membuat laporan setiap bulan mengenai perhitungan jumlah *bulk* (deposit) yang telah digunakan. Biro perjalanan yang menggunakan sistem pembayaran ini adalah KAHA, MG Holyday. Sistem transfer adalah sistem pembayaran pada Garden Palace Hotel dimana klien dapat mengirimkan tamu terlebih dahulu dan melakukan pembayaran dengan cara transfer. Biro perjalanan yang menggunakan sistem transfer adalah Pegi-Pegi dan Traveloka. Sistem ditagihkan adalah sistem pembayaran dengan cara

klien mengirimkan tamu terlebih dahulu, setelah itu pihak Garden Palace Hotel akan menagihkannya kepada klien, harga yang digunakan adalah harga yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Biro perjalanan yang menggunakan sistem ini adalah Matrix dan Haryono.

Kerjasama dengan sistem *bulk* dimulai ketika pihak marketing memberikan proposal kerjasama kepada klien, jika klien menyetujui marketing akan meminta klien untuk mengisi data-data yang dibutuhkan untuk diserahkan pada divisi AR (*account receivable*) untuk dinilai kelayakannya. Jika dirasa layak untuk melakukan kerjasama, marketing akan membuat kontrak yang berisi tentang berapa besar *bulk* yang harus disetor dan harga kamar yang disepakati oleh kedua belah pihak. Kerjasama dengan sistem transfer dan kredit hampir sama dengan sistem *bulk*, kontrak yang disetujui oleh klien hanya berisi kesepakatan harga kamar dan waktu jatuh tempo. Saat konsumen datang, FO (*front office*) akan menanyakan *voucher* biro perjalanan yang digunakan oleh konsumen. FO akan membuat *guest folio* saat konsumen *check out*. *Guest folio* dan *voucher* beserta rekapan kasir akan diberikan pada divisi audit pendapatan untuk diperiksa ulang dan menerbitkan *city ledger* setelah itu akan diberikan pada divisi AR (*account receivable*) untuk dibuatkan *invoice* dan ditagihkan pada klien jika konsumen menggunakan biro perjalanan Haryono dan Dharmawisata. Jika konsumen menggunakan biro perjalanan Traveloka, pihak AR akan

memeriksa email yang dikirimkan oleh pihak Traveloka yang berisi tentang daftar nama konsumen beserta harga kamar yang diberikan dan jumlah nominal yang ditransfer. AR akan mencocokkan nama konsumen yang ada di email dengan guest folio, setelah itu AR akan melakukan pelunasan melalui sistem. Jika konsumen menggunakan biro perjalanan KAHA atau MG Holyday maka AR akan melakukan pelunasan pada sistem dengan cara mengurangkannya pada *bulk* yang telah di transfer sebelumnya, dan setiap bulan AR akan menerbitkan laporan tentang jumlah *bulk* yang digunakan beserta data-data pendukung.

Garden Palace Hotel telah menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer dalam menjalankan proses bisnisnya. Namun, meskipun telah menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer tidak menjamin jika pengendalian internal telah berjalan dengan efektif. Dari hasil observasi, meskipun telah menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer, namun pengendalian internal di Garden Palace Hotel masih belum berjalan dengan efektif. Pengendalian akses merupakan salah satu contoh dari lemahnya pengendalian internal di Garden Palace Hotel, sebagai contoh biro travel Pegi-Pegi telah *diblacklist* oleh pihak Garden Palace Hotel karena Pegi-peggi memiliki masalah pembayaran sehingga Pegi-Pegi harus langsung membayar lunas jika ingin mengirimkan tamunya, jika tidak membayar lunas sistem tidak dapat memprosesnya dan untuk membuka *blacklist* tersebut, hanya divisi

AR yang dapat melakukannya. Namun, kenyataannya Pegi-Pegi masih bisa mengirimkan tamunya walaupun tidak langsung membayar lunas, padahal divisi AR yang seharusnya memiliki akses untuk membuka *blacklist* tersebut tidak melakukannya. Hal ini dapat disimpulkan jika pengendalian akses Garden Palace Hotel tidak berjalan dengan efektif. Selain itu, masih ditemukannya resiko *double posting* dan adanya kesalahan harga, yang menunjukkan bahwa pengendalian internal Garden Palace Hotel juga tidak berjalan dengan efektif. Hasil temuan inilah yang menjadi dasar untuk mengevaluasi sistem informasi akuntansi yang diterapkan oleh Garden Palace Hotel dalam rangka meningkatkan efektivitas pengendalian internal, dimana hasil dari penelitian ini adalah rekomendasi perbaikan sistem informasi akuntansi untuk meningkatkan efektivitas pengendalian internal pada Garden Palace Hotel.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan menjadi rumusan masalah sebagai berikut, bagaimanakah rekomendasi perbaikan sistem informasi untuk meningkatkan pengendalian internal pada Garden Palace Hotel?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah, memberikan rekomendasi perbaikan sistem informasi untuk meningkatkan pengendalian internal pada Garden Palace Hotel.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat akademik

Manfaat akademik dari penelitian ini adalah sebagai referensi bagi mahasiswa lain untuk memahami pentingnya efektivitas pengendalian internal dan faktor yang mempengaruhi ketidakefektifitas pengendalian internal.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan kajian bagi Garden Palace Hotel untuk memperbaiki pengendalian internal pada sistem informasi penjualan kamar.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab dengan sistematika

sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

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

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penelitian terdahulu, teori dasar yang digunakan dalam penelitian, dan model penelitian (rerangka berpikir).

BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, identifikasi, definisi, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi karakteristik objek penelitian, deskripsi data, analisis serta pembahasan hasil penelitian.

BAB 5. SIMPULAN, SARAN

Bab ini berisi hasil penelitian, kesimpulan, dalam penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya