

BAB 5

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Setelah dilakukan pengumpulan data dan dilakukan analisis yang terkait siklus penjualan kamar pada Hotel Sunari, terdapat beberapa masalah yang terjadi dalam Hotel Sunari yaitu:

1. Formulir yang kurang memadai yaitu tidak adanya formulir yang bernomor urut tercetak yang mengakibatkan munculnya peluang penyalahgunaan formulir dan terselipnya dokumen. Hal ini akan berdampak pada kesulitan dalam menemukan dokumen dan tidak sesuai pendapatan hotel yang dicatat pada laporan keuangan. Selain itu banyaknya rangkap dari *Guest Folio* tidak sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga, dibutuhkan print berulang, pada print yang kedua tidak terdapat otorisasi dari tamu. Pada dokumen terkait penerimaan kas oleh *Front Office Cashier*, untuk penjualan kamar secara tunai pada tamu personal hanya ada 1 rangkap, sehingga tamu yang telah membayar *down payment* tidak mendapat bukti pembayaran *down payment*.
2. Sebagian besar sistem pembayaran untuk tamu yang datang langsung yaitu tamu boleh membayar biaya menginap di akhir. Hal ini memungkinkan tamu untuk tidak kembali pada hotel dan tidak membayar sisa dari harga jual kamar yang tertunggak.

Begitu pula dengan sistem pembayaran dari agen ke hotel yang tidak memiliki batas piutang, hal ini akan menyebabkan risiko piutang yang tinggi sehingga menghambat perputaran piutang dan arus kas operasi perusahaan menjadi kurang lancar..

3. Bagian penagihan tidak ditugaskan pada satu orang saja yang ditunjuk, melainkan dapat diganti oleh pihak manapun dari bagian akuntansi yang tidak sibuk. Hal ini akan menyebabkan pengendalian internal di Hotel menjadi lemah.
4. Pengamanan aset kurang memadai yaitu terdapat tamu yang tidak mengakui pembelian pada mini bar dan kerusakan pada barang di kamar hotel.

5.2. Keterbatasan

1. *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan dokumen rahasia Hotel yang tidak diberikan kepada pihak yang tidak berwenang sehingga terjadi kesulitan dalam melakukan evaluasi SOP yang ada. SOP Hotel Sunari hanya dijelaskan secara singkat dan diberikan informasi bahwa perbaikan dalam penelitian ini tidak ada dalam SOP Hotel Sunari. Oleh karena itu, penelitian ini hanya mampu memberikan tambahan dalam SOP Hotel Sunari terkait penagihan dan pembayaran dari tamu.
2. Data karakteristik agen dan data piutang agen dianggap data yang cukup rahasia sehingga tidak dapat diberikan pada pihak yang tidak berwenang sehingga penggolongan batas piutang agen

hanya berasal dari literatur yang terkait dan konsultasi singkat dengan pihak hotel.

3. Hotel Sunari sedang melakukan perbaikan program terkait penjualan kamar sehingga penelitian ini tidak mengarah pada *interface* Hotel. Selain itu, dengan hasil wawancara dapat dilihat masih banyaknya prosedur penjualan kamar yang perlu diperbaiki secara manual dan masih terbatasnya sumber daya manusia di Hotel yang mampu menghadapi perubahan sistem secara komputerisasi yang lebih kompleks.

4.3. Saran

Setelah menganalisis masalah yang terdapat di Hotel Sunari, berikut ini merupakan saran yang diberikan peneliti:

1. Perbaikan dokumen usulan diharapkan dapat diterapkan pada Hotel Sunari untuk meningkatkan pengendalian internal perusahaan dan meminimalkan tingkat kesalahan maupun kecurangan yang dapat terjadi. Dokumen yang diarsip dengan rapi akan memudahkan perusahaan dalam mencari dokumen apabila diperlukan. Selain itu dengan jumlah rangkap yang sesuai kebutuhan akan mendukung bukti otorisasi yang baik dan memudahkan pihak terkait untuk menghindari kesalahan dan kecurangan.
2. Pihak hotel diharapkan menunjuk secara jelas satu orang yang memiliki kemampuan untuk menjadi *collector* dan ditempatkan sebagai asisten dari bagian *Account Receivable* dan menerapkan

Standard Operating Procedure terkait kinerja dari bagian penagihan tersebut. Hal ini bertujuan agar kegiatan operasional Hotel dapat berjalan dengan baik dan memiliki dasar pedoman yang baik, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan pengendalian internal hotel.

3. Hotel sebaiknya membuat kebijakan batas piutang terhadap agen dengan mempertimbangkan faktor-faktor dalam penggolongan batas piutang dan tingginya *plafon* dari piutang tersebut. Dengan adanya batas piutang dan bagian penagihan diharapkan piutang agen dapat terkontrol sehingga piutang tak tertagih hotel dapat diminimalkan.
4. Hotel diharapkan melakukan *Standard Operating Procedure* terkait sistem pembayaran yang telah diusulkan dengan disiplin, dan pihak atasan bertanggung jawab untuk memberitahukan kepada para bawahannya mengenai tugas-tugas yang terkait sehingga sistem pembayaran dari tamu dapat berjalan dengan baik dan mampu memberikan pengendalian internal yang baik bagi hotel.
5. Hotel perlu mewajibkan bagi setiap tamu untuk memberikan *deposit* senilai satu hari harga kamar yang disewa dan akan dikembalikan jika tamu tidak melakukan pembelian pada *mini bar* dan tidak adanya kerusakan pada fasilitas kamar hotel. Hal ini akan membantu pihak Hotel untuk lebih mudah dalam pengamanan aset dan juga mampu memegang kendali dalam biaya ganti rugi dan biaya pembelian pada *mini bar*. Selain itu

pada saat tamu sebelum menginap pada kamar yang telah dipesan dapat dipastikan bahwa bell boy pengantar tamu bersama dengan tamu mengecek terlebih dahulu fasilitas yang ada di kamar hotel sehingga dapat dipastikan bahwa fasilitas kamar sudah baik, namun jika tamu merasa kurang puas maka tamu dapat melakukan komplain untuk pindah pada kamar lain yang dianggap lebih baik Hal ini akan membantu pihak hotel untuk lebih mudah dalam pengamanan aset karena telah terjadi kesepakatan pada tamu sehingga jika terjadi kerusakan setelah itu, maka tamu diwajibkan untuk membayar kerusakan yang terjadi. Begitu pula pembelian pada mini bar, bell boy memastikan pada tamu bahwa isi dari *mini bar* telah sesuai dengan catatan yang ada pada masing-masing kamar sehingga jika jumlahnya tidak sesuai dengan catatan tersebut maka tamu diwajibkan untuk membayar barang yang tidak ada pada *mini bar* tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, M., 2012, Pengertian, Tujuan, Analisis dan Pengembangan SOP, (<http://www.scribd.com/doc/46969856/Pengertian-SOP>, diunduh 25 Oktober 2012).
- Darudiato, S., 2007, Analisis dan Perancangan Sistem Informasi PT. Maju Bersama: Studi Kasus Penjualan dan Piutang Usaha, *makalah* disajikan dalam Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI 2007), Yogyakarta, 16 Juni.
- Emilia, S. T., 2002, Analisis dan Perancangan Standar Operating Prosedure atas Siklus Pendapatan dalam Rangka Meningkatkan Pengendalian Internal: Studi Kasus pada Podusen Mesin, *Skripsi* Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala.
- Gondodiyoto, S., 2005, *Audit Sistem Informasi: Pendekatan CobIT*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hall, J. A., 2007, *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Keempat, Jakarta: Salemba Empat.
- Hendarti, H., H. S. Husni, T. Udiono, dan A. Anugrah., 2010, Evaluasi Pengendalian Sistem Informasi Penjualan, *Makalah* disajikan dalam Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI 2010), Yogyakarta, 19 Juni.
- Ikhsan, A. dan I. B. T. Prianthara., 2008, *Sistem Akuntansi Perhotelan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Jogiyanto, H. M., 2005, *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, Jogjakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Mirhani, S., 2003, Penerapan Pengawasan Intern Pendapatan dan Pengeluaran pada Garuda Plaza Hotel, *USU Digital Library*, (<http://ebookpp.com/mi/mirhani-pdf.html>, diunduh 18 Mei 2012).
- Rama, D. V. dan F. L. Jones, 2009, *Sistem Informasi Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, A. R., Djazari, M, dan Sukirno D. S., 2005, Analisis Sistem Akuntansi Pembelian pada Hotel Quality Yogyakarta, Yogyakarta: *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia* Vol. III No. 2.
- Suryantara, I. G. N., 2009, Analisis dan Perancangan Sisfo, bahan pembelajaran yang tidak dipublikasikan, : Universitas Bunda Mulia
- Triandi dan J. D. Siregar, 2007, Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Penjualan terhadap Peningkatan Efektivitas Penjualan Kamar, *Jurnal Ilmiah Ranggagading*, Vol. 7, No. 2, Oktober: 130-137.
- Wibowo, J., 2004, Analisis dan Perbaikan Sistem Pendapatan yang Terkomputerisasi agar Lebih Efektif dan Efisien Studi Kasus Hotel Satelit di Surabaya, *Skripsi* Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala.
- Wulandari, S., Dony, W.F, dan Hery, D. Y., 2010, Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Pendapatan pada PT. Reka Perdana Wisata dengan Menggunakan Software Microsoft Visual Basic 6.0 dan Microsoft SQL Server 2000 Berbasis Client Server, Bandung: *Jurnal Komputerisasi Akuntansi*.

Yayasan Pendidikan Internal Audit, 2012, Modul Pembelajaran Pengendalian Internal dan Manajemen Risiko, *Makalah* disajikan dalam Seminar Nasional Internal Audit 2012, Surabaya, 26 April.