

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini semakin banyak jenis usaha yang berkembang, utamanya di Indonesia, baik di bidang perdagangan, manufaktur, maupun jasa. Salah satu usaha jasa yang cukup diminati saat ini adalah usaha perhotelan. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya hotel-hotel baru yang bermunculan di Indonesia. Jumlah pembangunan hotel di Indonesia juga merupakan yang terbanyak ketiga setelah China dan India (Industri Perhotelan dan Tren Pariwisata di Indonesia, 2014). Oleh sebab itu, bisnis perhotelan cukup menarik untuk diamati saat ini.

Pertumbuhan hotel di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Tidak terkecuali pertumbuhan hotel di Surabaya. Saat ini, Surabaya merupakan kota kedua setelah Jakarta. Selain itu, Surabaya juga telah menjadi pusat bisnis, perdagangan, industri, dan pendidikan di Indonesia. Dengan menjadi salah satu pusat bisnis di Indonesia, maka akan semakin banyak pebisnis yang datang ke Surabaya untuk mengelola bisnisnya. Tentunya para pebisnis tersebut membutuhkan tempat tinggal sementara selama di Surabaya. Hotel merupakan salah satu tempat tinggal sementara yang sangat diminati oleh para pebisnis tersebut.

Tingginya minat pebisnis terhadap hotel sebagai tempat tinggal sementara akan memunculkan persaingan dalam industri

perhotelan di Surabaya. Setiap hotel akan berusaha untuk memberikan layanan yang memuaskan agar dapat bersaing dengan hotel lainnya. Untuk memberikan layanan yang memuaskan, tidak hanya dibutuhkan peranan dari karyawan di bagian *front office* namun juga peranan karyawan di bagian *back office*. Salah satunya adalah dengan menyediakan barang-barang, seperti *tissue*, sabun, *shampoo*, dan lain sebagainya, dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, siklus pembelian sangat penting dalam bisnis perhotelan.

Untuk penyediaan layanan, dalam bisnis perhotelan pada umumnya ditangani oleh departemen tersendiri. Misalnya saja, untuk pelayanan kamar ditangani oleh bagian *housekeeping*, untuk penyediaan makanan ditangani oleh bagian *kitchen*, untuk restaurant ditangani oleh bagian *food and beverages*, dan masih banyak lagi. Semakin banyak layanan yang disediakan oleh sebuah hotel maka akan semakin banyak juga barang-barang kebutuhan yang harus disediakan. Dengan begitu, bagian pembelian harus selalu siap untuk memenuhi semua kebutuhan yang diperlukan. Terlebih lagi dengan banyaknya departemen dalam suatu hotel, bagian pembelian harus bisa memenuhi kebutuhan setiap departemen. Begitu banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi membuat pekerjaan bagian pembelian menjadi semakin rumit dan kompleks. Sehingga bagian pembelian dalam bisnis perhotelan cukup menarik untuk diamati.

Hotel “X” adalah suatu hotel bintang empat yang terkenal di Surabaya. Hotel ini sudah berdiri sejak tahun 1973, kemudian berganti nama menjadi Hotel “X” pada tahun 2006. Sejak saat itu

pula Hotel “X” berada di bawah manajemen salah satu jaringan hotel yang terkenal di dunia. Hotel bintang empat ini menyediakan berbagai fasilitas bagi para konsumennya. Tidak hanya hunian nyaman, namun juga tersedia kolam renang, tempat *fitness* dan spa yang dapat membuat konsumen lebih nyaman. Selain itu, tersedia pula *ballroom* berkapasitas 1.000 orang dan beberapa ruang *meeting* yang dapat digunakan untuk berbagai acara.

Sebagai hotel yang berada di bawah suatu jaringan hotel dunia, tentunya Hotel “X” memiliki SOP (*Standard Operating Procedures*) dalam kegiatan operasionalnya. Selain SOP yang berasal dari jaringan hotel yang menaunginya, Hotel “X” juga memiliki SOP sendiri yang mendukung kegiatan operasionalnya. Meskipun sudah ada SOP yang mendukung, namun tampaknya SOP tersebut tidak terlalu dijalankan. Pada kenyataannya masih ada kegiatan karyawan yang tidak sesuai dengan SOP yang ada. SOP yang dimiliki oleh Hotel “X” tidak seperti SOP pada umumnya, lebih seperti instruksi kerja per departemen. Selain itu, SOP yang dimiliki sudah lama tidak diperbarui sehingga kurang sesuai dengan keadaan saat ini.

SOP (*Standard Operating Procedures*) adalah suatu pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan

sistematis (Tambunan, 2013:3). Dalam suatu organisasi, SOP berperan sangat penting untuk memberikan acuan yang terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dijalankan agar berjalan dengan efektif sehingga organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya (Tambunan, 2013:106).

Dalam proses operasionalnya, Hotel “X” menggunakan sistem VHP (*Visual Hotel Program*) untuk mendukung berlangsungnya semua kegiatan. Meskipun sudah menggunakan Sistem VHP, namun masih banyak kegiatan yang dilakukan secara manual. Hal itu disebabkan karena sistem tersebut masih kurang mendukung kegiatan operasionalnya. Selain itu, masih ada departemen yang tidak mendukung penggunaan sistem tersebut, misalnya saja bagian *kitchen*. Permintaan pembelian oleh bagian *kitchen* masih dilakukan dengan mengisi formulir ML (*Market List*) secara manual. Selain *kitchen*, departemen lain juga masih sering melakukan permintaan pembelian dengan mengisi PR (*Purchase Requisition*) secara manual padahal PR bisa dibuat secara online melalui sistem.

Meskipun Hotel “X” telah berada di bawah manajemen salah satu jaringan hotel terkenal di dunia, tentunya tidak menutup kemungkinan bahwa pengendalian internalnya masih kurang baik. Hal itu terbukti dengan pelaksanaan SOP yang tidak berjalan dengan baik. Begitu juga dengan sistem VHP yang kurang mendukung kegiatan operasional usaha. Pelaksanaan SOP dan penggunaan sistem yang kurang mendukung akan mempengaruhi pengendalian internal dalam hotel tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya

pembaharuan SOP dan perbaikan sistem untuk meningkatkan pengendalian internalnya, utamanya dalam bagian pembelian hotel tersebut.

1.2 Ruang Lingkup

Praktik kerja magang ini hanya dibatasi pada SOP (*Standard Operational Procedures*) untuk siklus pembelian dan pengendalian internal perusahaan. Hal tersebut meliputi proses permintaan pembelian, pemesanan pembelian, penerimaan barang, penagihan atas pembelian krehutang, dan pembayaran atas utang usaha.

1.3 Manfaat Magang

Praktik kerja magang yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

a. Manfaat Akademik

Sebagai rujukan bagi mahasiswa/i yang melakukan penelitian yang sama dan sebagai perbandingan antara teori yang telah dipelajari dengan praktik di lapangan.

b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan untuk pertimbangan atau masukan bagi manajemen hotel “X” mengenai evaluasi terhadap SOP (*Standard Operational Procedures*) bagian pembelian untuk meningkatkan pengendalian internal agar kinerja hotel lebih optimal.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan dapat dikelompokkan sebagai berikut :

BAB 1 : Pendahuluan

Dalam bab ini memuat latar belakang masalah, ruang lingkup, manfaat magang dan sistematika penulisan.

BAB 2 : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini disajikan teori-teori mengenai sistem informasi akuntansi, siklus pembelian, SOP (*Standard Operational Procedures*), metode penyusunan SOP, pengendalian internal, dan keterkaitan antara SOP dengan pengendalian internal yang mendasari penulisan ini dan juga kerangka berpikir.

BAB 3 : Metode Penelitian

Dalam bab ini memuat desain penelitian, jenis data dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, objek magang, serta prosedur analisis data.

BAB 4 : Analisis dan Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data mengenai struktur organisasi, SOP (*Standard Operational Procedures*) pembelian, penerimaan barang, dan pembayaran utang usaha, dokumen terkait, serta analisis dari hasil temuan serta pembahasannya.

BAB 5 : Simpulan dan Saran

Dalam bab ini memuat kesimpulan akhir dari analisis hasil temuan, keterbatasan penulis, serta saran yang dapat diberikan untuk hotel.