

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bisnis di Surabaya yang merupakan ibukota Provinsi Jawa Timur bertumbuh pesat. Surabaya, yang merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah DKI Jakarta, telah menjadi salah satu kota bisnis yang diminati oleh para pebisnis. Selain itu, perkembangan Surabaya juga diiringi dengan kenaikan Upah Minimum Regional (UMR), bertumbuhnya Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), serta meningkatnya masyarakat menengah ke atas. Banyaknya perusahaan, kantor dan gedung pencakar langit menjadi salah satu tolak ukur berkembangnya perekonomian di Surabaya. Semakin banyak wisatawan mancanegara yang ingin berwisata dan menikmati kuliner makanan khas dari Surabaya. Selain itu para turis mancanegara tidak datang untuk berwisata melainkan untuk keperluan bisnis.

Pertumbuhan jumlah wisatawan akan berbanding lurus dengan pertumbuhan bisnis perhotelan di Surabaya. Faktanya hanya dalam tiga bulan, Januari-April 2014, Bandara Internasional Juanda mencatat sejumlah 15.859 wisatawan asing datang ke Surabaya menggunakan jasa penerbangan, atau meningkat 1,3 persen dibandingkan dengan periode tahun 2013 (Alexander, 2014). Peningkatan jumlah turis ini menjadi sebuah momen penting bagi industri yang berkembang di Indonesia khususnya industri perhotelan

Perkembangan ini tentunya sangat membahagiakan bagi Indonesia sendiri khususnya masyarakat Surabaya yang dapat meningkatkan pemasukan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) serta bertambahnya pemasukan pemerintah di sektor pajak daerah. Menurut hasil riset Colliers International Indonesia, jumlah aktual kamar hotel yang tersedia saat ini sebanyak 7.336 unit. Dengan pertumbuhan sekitar 2,5 persen, maka jumlah kamar hotel melonjak menjadi 11.019 unit. Pertumbuhan pasokan tersebut disertai dengan meningkatnya tarif kamar rata-rata. Selama semester satu saja, tarif rata-rata meningkat 2,7 persen untuk hotel berklasifikasi bintang tiga menjadi Rp 352.228. Peningkatan juga terjadi pada hotel bintang 4 sebesar 7,9 persen menjadi Rp 435.991 dan hotel bintang 5 meningkat 4,7 persen menjadi Rp 732.805.

Penulis tertarik untuk melakukan observasi langsung dalam praktek kerja ini di hotel JW Marriott. Hotel ini dikelola oleh PT. Ramasari Surya Persada selaku *Ownning Company* dari JW Marriott. Hotel ini memiliki transaksi yang kompleks serta dalam jumlah yang banyak. Hotel JW Marriott merupakan hotel yang memiliki posisi strategis berada di tengah kota Surabaya serta dekat dengan Pusat Perbelanjaan Tunjungan Plaza. Selain itu hotel ini memiliki pengunjung banyak setiap harinya. Hotel JW Marriott sendiri merupakan *franchise* dari luar negeri. Hal ini menyebabkan hotel JW Marriott menarik untuk dibahas.

Salah satu proses yang penting dalam hotel adalah siklus pembelian dan pembayaran. Tentunya pengunjung mengharapkan

servis yang memuaskan serta produk yang baik. Pembelian ini mencakup persediaan, aset tetap, bahan habis pakai untuk kamar dan alat pembersih. Kompleksnya pembelian di hotel JW Marriott ini menyebabkan penulis membahas salah satu siklus yang menjadi ujung tombak dari hotel. Jika siklus pembelian tidak terawasi dengan baik maka tamu hotel menjadi tidak puas dan penjualan kamar hotel menurun serta membuat pendapatan hotel menurun.

Menurut Rama dan Jones (2008:24), siklus pembelian secara umum dimulai dari mendiskusikan barang atau jasa yang dipesan dengan para pemasok, memproses permintaan, membuat perjanjian dengan pemasok untuk membeli barang atau jasa, menerima barang atau jasa dari pemasok, mengakui klaim atas barang dan jasa yang diterima, memilih faktor-faktor yang akan dibayar, dan menulis cek. Dengan adanya siklus pembelian yang kompleks maka memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik. Menurut Widiastuti (2013:52), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara rinci, bertahap, teratur, dan sistematis. Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting karena perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan perusahaan. Tujuannya adalah memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap karyawan, setiap karyawan menjaga konsistensi dan tingkat kinerja karyawan, mengetahui dengan jelas peran setiap posisi.

Hotel JW Marriott memiliki International Standar Operasional Prosedur yang diperbaharui tahun 2014 dari kantor pusat yang berisi tanggung jawab dan prosedur dari setiap departemen yang ditulis secara verbal tetapi hanya dapat diakses setiap direktur dari setiap departemen, sedangkan untuk Lokal Standar Operasional Prosedur yang dapat diakses oleh setiap karyawan tidak diperbaharui sejak tahun 2002 dan tahun 2009 dan berupa instruksi kerja dan *job description* setiap bagian. Karena adanya masalah adanya informasi yang tidak tersampaikan dengan baik mengenai SOP dikarenakan akses yang terbatas, sehingga penulis tertarik membuat Standar Operasional Prosedur berdasarkan Lokal Standar Operational Prosedur. Sistem Pembelian dan Pembayaran Hotel JW Marriott telah terkomputerisasi yakni menggunakan *Micros Material Control* dan *Sun Microsystems*.

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik harus didukung dengan pengendalian internal yang baik. Menurut Beasley, Alvin, Elder dan Jusuf (2011:137) pengendalian internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lain entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan yaitu keandalan pelaporan keuangan, efektifitas dan efisiensi operasi, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Pengendalian internal sistem pembelian bertujuan untuk menilai setiap bagian ini sudah berjalan dengan efektif, berkaitan dengan pemilihan pemasok, keefisienan dari segi biaya dan harga yang diberikan oleh pemasok. Inti dari pekerjaan

bagian pembelian adalah mendapatkan barang atau jasa dari pemasok dengan harga yang terjangkau dan pengiriman yang tepat pada waktunya. Dampaknya jika tidak dilakukan dan dievaluasi maka pasokan barang menjadi terhambat dan kualitas jasa yang dihasilkan menurun.

Dengan masalah di atas maka penulis tertarik untuk merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memperhatikan pengendalian internal yang baik. Penulis melakukan observasi melalui proses magang dan melakukan perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) di siklus pembelian dan pembayaran pada Hotel JW Marriott.

1.2. Ruang Lingkup

Pembahasan difokuskan pada perancangan standar operasional prosedur (SOP) pada siklus pembelian dan pembayaran. Siklus pembelian meliputi pembelian dari setiap departemen, pembelian untuk pemenuhan *stock* dari outlet, serta pembelian untuk aset hotel sendiri. Selain itu siklus ini meliputi keseluruhan proses dari permintaan pembelian dari setiap departemen atau outlet, pesanan pembelian yang telah diotorisasi sistem, penerimaan barang yang dicek oleh *receiving*, penerimaan tagihan dan pembayaran oleh *account payable* (AP),

1.3. Manfaat

a. Manfaat Akademik

Penulis mempelajari lebih spesifik tentang perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik dan evaluasi pengendalian internal perusahaan.

b. Manfaat Praktik

Diharapkan perusahaan dapat menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diperbaharui serta dapat meningkatkan pengendalian internal.

1.4. Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang pertumbuhan bisnis perhotelan di Surabaya yang menyebabkan penulis tertarik untuk melakukan pembahasan terhadap hotel JW Marriott Surabaya. Selain itu membahas juga pentingnya siklus pembelian dan pembayaran di hotel, sehingga perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik serta pengendalian internal perusahaan yang baik.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang mendasari dan berkaitan dengan laporan ini yang terdiri dari pemahaman tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pengendalian internal.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang cara pengambilan data dengan cara observasi dan wawancara secara langsung ke pihak – pihak di dalam perusahaan.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) siklus pembelian dan pembayaran serta evaluasi pengendalian internal perusahaan dan temuan masalah yang terjadi di perusahaan.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir dalam penelitian ini menjelaskan simpulan dan saran yang didapat dari observasi ini dan juga keterbatasan pemegang dalam melakukan observasi, sehingga diperoleh saran-saran yang berguna untuk perbaikan.