

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata dan merupakan usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas kamar tidur, makanan dan minuman, pelayanan seperti tempat dan rekreasi, fasilitas olahraga, dan fasilitas lain yang dibutuhkan tamu (Larasati 2016:5). Hotel menyediakan tempat untuk menginap dengan pelayanan dan berbagai macam fasilitas. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan pendapatan hotel. Menurut Widanaputra (2009:5) hotel adalah tempat untuk menginap yang diharapkan terwujud seperti rumah ideal atau *a home away from home*. Selain untuk tempat menginap hotel, menjadi tempat wisata dengan nuansa yang berbeda dan sebagai tempat untuk menenangkan diri.

Banyak hotel sekarang ini menyediakan berbagai macam fasilitas sesuai dengan kebutuhan para pengunjung. Bumi Surabaya City Resort merupakan salah satu hotel berbintang lima yang menyediakan fasilitas kamar, sewa gedung, acara *wedding*, dan berbagai macam jenis restoran. Hotel ini merupakan salah satu hotel besar yang ada di Surabaya. Hotel ini mengalami pergantian nama beberapa kali namun tidak mengubah ciri khas dari hotel tersebut. Pengunjung yang datang tidak hanya untuk sekedar menginap tetapi,

mereka datang untuk sarapan, makan malam atau sekedar mengobrol bersama keluarga dan teman-teman dengan nuansa yang berbeda.

Sumber pendapatan Bumi Surabaya City Resort adalah dari pendapatan sewa kamar, *room service* serta makanan dan minuman yang ada di setiap *outlet-outlet*. pendapatan digunakan untuk keperluan hotel, gaji karyawan, dan lain sebagainya. Penghasilan utama hotel adalah dari pendapatan sewa kamar. pendapatan sewa kamar tersebut dapat di lakukan secara tunai dan kredit. Bumi Surabaya City Resort juga bekerja sama dengan pihak *travel agent*, Booking.com dan Traveloka dalam pendapatan sewa kamar. pendapatan secara tunai di lakukan oleh pihak Booking.com dan Traveloka dan penjualan secara kredit di lakukan oleh pihak *travel agent*. Mereka bekerjasama untuk mempermudah akses jalur penginapan hotel dengan memberikan harga yang lebih murah.

Pendapatan secara tunai adalah transaksi berupa barang atau jasa yang di lakukan secara tunai dan langsung dibayarkan pada saat itu juga. Pendapatan tunai membandingkan antara pencatatan kasir (jumlah pendapatan yang diterima secara fisik) dengan hasil yang tercetak di sistem untuk disesuaikan. Booking.com dan Traveloka juga di lakuakan secara tunai. Pengunjung yang datang hanya menunjukan bukti transaksi dengan pihak Traveloka atau Booking.com untuk mempermudah dalam melakukan transaksi tanpa membawa uang tunai. Jika ada transaksi maka pihak Traveloka dan Booking.com akan langsung menstransfer ke Bumi Surabaya City Resort.

Pendapatan kredit adalah transaksi yang di lakukan secara non-tunai, dalam hal ini diharapkan mendapatkan laba yang lebih besar dari pendapatan tunai. Pendapatan kredit merupakan pihak bank yang bekerja sama dengan perusahaan untuk mempermudah dalam transaksi dan ditanggihkan pada hari berikutnya. Pendapatan secara kredit menggunakan *Electronic Data Capture (EDC)* berupa kartu kredit. Penggunaan kartu harus dengan adanya otorisasi dari pemilik kartu sehingga, kasir harus lebih waspada dalam melakukan pengecekan terhadap kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi. Salah satu pendapatan sewa kamar secara kredit juga dilakukan oleh *travel agent* sesuai dengan kontrak dengan pihak hotel. Pembayaran yang di lakukan *travel agent* dalam hitungan perminggu atau perbulan sesuai dengan kontraknya.

Pendapatan sewa kamar perlu di lakukan adanya pengendalian audit. Bumi Surabaya City Resort memiliki prosedur operasi standar yang cukup baik meskipun, perlu adanya beberapa perubahan atau tambahan. Dalam praktiknya standar yang dibuat hanya sekedar dokumen yang di letakan dan tidak difungsikan sebagaimana mestinya. Kasir hanya dijelaskan secara lisan standar apa saja yang harus di lakukan. Kesalahan yang sering terjadi adalah kelalaian dari masing-masing kasir. Ketika tamu reservasi, kasir akan menginput data-data tamu dan melakukan transaksi pembayaran. Diakhir *shift* kasir akan memeriksa semua transaksi yang telah dilakukan dan akan di letakan ke box yang akan diambil bagian *income audit* untuk disesuaikan dan proses lebih lanjut.

*Income audit* ini dilakukan secara harian selama jam kerja. Peneliti melakukan pengecekan mulai dari membandingkan pendapatan secara tunai dan kredit. Pendapatan secara tunai dibagi menjadi tiga bagian yaitu *paid*, *paid out*, dan *rebate*. Pendapatan secara kredit melakukan penginputan dengan membandingkan *bill* secara fisik dengan *opera*. Berkaitan dengan struktur dan *job description* yang telah diimplementasikan hotel dalam proses pengerjaannya.

*Income audit* mulai membandingkan setiap transaksi dan menyesuaikan kedalam bagiannya masing-masing sesuai dengan pengendalian internal perusahaan. Menyesuaikan *account receivable* yang bekerja sama dengan pihak hotel yang kemudian akan ditagihkan. Pendapatan secara tunai untuk menyesuaikan bukti fisik dengan *opera* dan *scala* untuk disesuaikan. pendapatan kredit melakukan penginputan kedalam masing-masing *credit card*, menghitung jumlah biayanya dan melakukan *balancing* untuk menyesuaikan.

Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan jenis audit ketaatan. Audit ketaatan adalah untuk mengevaluasi dan menyesuaikan apakah transaksi tersebut sudah benar atau belum. Tujuan dari audit ketaatan untuk melakukan verifikasi subjek sesuai dengan standar yang diberlakukan dan praktik yang telah disetujui. Jadi audit ketaatan untuk mengecek apakah prosedur tersebut sudah dijalankan dengan baik atau belum sesuai dengan yang diharapkan.

Audit ketaatan dilakukan untuk mengurangi tingkat kesalahan yang berdampak pada hotel. Audit ketaatan digunakan untuk melihat kelengkapan, ketepatan, pisah batas dan lain sebagainya. Alasan mendasar melakukan audit ketaatan untuk melihat kinerja dari masing-masing karyawan dalam melakukan transaksi agar berjalan dengan baik sesuai dengan standar hotel. evaluasi akan terus dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

Penelitian ini menguji jenis audit ketaatan pada *income room* dan *cash reciving* dengan teknik pengujian fisik, dokumentasi, observasi, dan wawancara. Peneliti juga membandingkan aktivitas pengendaliannya apakah sudah sesuai dengan standar mulai dari pemisahan tugas, otorisasi, dokumentasi, pengendalian fisik, dan pengecekan. Peneliti mau memberikan saran kepada Bumi Surabaya City Resort untuk melakukan perbaikan sistem informasi akuntansi. Alasan mendasar penelitian adalah pada *bill* secara fisik yang tidak sesuai dengan standar dan adanya selisih harga sehingga, auditor perlu melakukan pengecekan dan perhitungan biaya.

## **1.2. Ruang lingkup**

Pengerjaan yang dilakukan peneliti selama studi praktek kerja auditnya berhubungan dengan siklus pendapatan pada hotel. Siklus pendapatan yang di bahas adalah siklus pendapatan tunai dan kredit. Peneliti ingin menguji apakah prosedur operasi standar yang diberlakukan sudah baik serta bukti kelengkapan dokumennya.

### **1.3. Manfaat**

#### **1.3.1 Manfaat Akademik**

Melakukan penelitian dengan mengumpulkan beberapa referensi dan wawasan pengetahuan di bidang audit mengenai pelaksanaan ketaatan pengendalian internal pendapatan kamar Bumi Surabaya City Resort.

#### **1.3.2 Manfaat praktis**

Melaksanakan audit ketaatan pengendalian internal atas transaksi pendapatan kamar dan mengevaluasi siklus pendapatan, agar dapat dikurangi kesalahan-kesalahan dan ditambahkan prosedur operasi standar Bumi Surabaya City Resort.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan studi praktik kerja ini dibagi menjadi lima bab, berikut merupakan susunan sistematika ini:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, ruang lingkup, manfaat, dan sistematika penulisan laporan

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang akan digunakan penulis sebagai sebuah dasar rerangka berpikir dalam menganalisis serta membahas studi praktik kerja.

### BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan, objek magang, dan prosedur analisis data yang digunakan penulis selama proses penelitian.

### BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum Bumi Surabaya City Resort, struktur organisasi, *job description* dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan penulis selama menjalani studi praktik kerja. Proses pengujian pengendalian atas transaksi penjualan kamar Bumi Surabaya City Resort serta analisis dan pembahasan atas pengendalian internal audit pada Prosedur Operasional Standar Perusahaan.

### BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan atas pengendalian internal audit ketaatan khususnya pada Prosedur Operasional Standar atas transaksi penjualan kamar Bumi Surabaya City Resort dan ada batasan-batasan penulis dalam pelaksanaan penelitian untuk menyusun studi praktik kerja. Penulis memberikan saran-saran untuk kedepannya.