

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam 5 tahun terakhir, perkembangan bisnis perhotelan di Surabaya mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan Surabaya merupakan kota terbesar kedua dengan pertumbuhan ekonomi yang meningkat setiap tahunnya (Emmanuel, 2015). Perkembangan bisnis perhotelan di Surabaya semakin bersaing melalui tawaran yang unggul serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya (Suwitho, 2016).

Berdasarkan hasil observasi dalam penelitian ini fungsi hotel tidak hanya sebagai penyedia tempat tinggal sementara. Namun dengan perubahan ekonomi dan gaya hidup modern, bisnis perhotelan sekarang memiliki fungsi yang lebih beragam yaitu sebagai tempat melakukan pertemuan bisnis, tempat berlangsungnya pesta pernikahan (resepsi) maupun menyediakan fasilitas guna untuk menunjang efektivitas hotel. Seluruh fasilitas dapat dinikmati oleh semua pengunjung hotel yang bertujuan untuk menginap maupun singgah dalam beberapa waktu.

Kualitas pelayanan hotel merupakan kunci keberhasilan sebuah hotel. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi penghasilan yang di dapat. Pengadaan dan persediaan barang sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Salah satu masalah yang sering di alami dalam

sebuah hotel adalah masalah persediaan. Siklus persediaan hotel berawal dari proses permintaan pembelian barang dari gudang dikarenakan adanya kehabisan *stock* barang atau dalam batas minimum (EOQ), proses pembelian barang yang dilakukan oleh bagian *purchasing*, proses penerimaan barang yang dikirim oleh *supplier*, proses pencatatan barang masuk ke dalam gudang, hingga proses permintaan barang keluar yang diminta oleh departemen yang membutuhkan (Christin, 2016). Bagian yang rawan dalam pengendalian internal selama proses persediaan adalah bagian gudang. Gudang adalah tempat untuk menyimpan barang yang akan dipergunakan dalam produksi dan sebagai lokasi penyalur barang dari *supplier* sampai ke pengguna.

Persediaan dalam gudang merupakan salah satu unsur terpenting dalam menjaga dan mengelola persediaan. Bagian *receiving* akan bertanggung jawab untuk menerima barang dari *supplier*, mencatat barang masuk dan barang keluar untuk departemen yang membutuhkan serta menyimpan persediaan. Siklus persediaan ini berpengaruh pada keberlangsungan sebuah hotel agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pencocokan barang secara fisik maupun secara tertulis sehingga dapat menentukan jumlah barang yang tersedia di gudang (Christin, 2016).

Dalam proses operasionalnya, pengendalian internal sangat penting supaya tujuan hotel dapat dicapai. Pengendalian internal menurut *Committee of Sponsoring Organizations* (COSO) berkaitan dengan keandalan laporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi

serta kepatuhan pada hukum yang berlaku. Pengendalian internal yang diperlukan di dalam gudang adalah untuk mengontrol setiap barang masuk apakah sudah sesuai dengan apa yang di pesan oleh bagian *purchasing*, mendistribusikan barang yang keluar dari gudang apakah sudah sesuai antara fisik dengan kartu stok (*bincard*) serta menyimpan barang di gudang apakah diletakkan sudah sesuai dengan tempatnya karena tata letak barang sangat berpengaruh dengan seberapa cepat pencarian barang. Oleh karena itu, persediaan memerlukan pengendalian dan pengawasan yang baik guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

Salah satu hotel yang berada di Surabaya adalah Midtown Hotel. Midtown Hotel Surabaya berdiri sejak tahun 2012 dan mempunyai klasifikasi hotel berbintang tiga yang berada di pusat kota Surabaya. Hotel ini memiliki persediaan di dalam gudang meliputi bahan ATK, perlengkapan *house keeping*, bahan makanan yang dapat tahan lama seperti bahan sembako dan lainnya serta barang material untuk *engineering*.

Permasalahan yang masih sering terjadi pada persediaan Midtown Hotel adalah tidak ada prosedur dan dokumen atas pengambilan barang yang bersifat *urgent*/mendesak. Hal tersebut menyebabkan ketidakakuratan pencatatan jumlah barang yang keluar karena tidak ada *Emergency Issue Form* yang tidak didokumentasikan. Permasalahan lainnya yaitu terjadi pada bagian *receiving* kurang memberikan dokumen yang lengkap berupa *Receiving Report (RR)* kepada *cost controller*. Hal ini menyebabkan

kesulitan untuk melakukan rekonsiliasi atas selisih perhitungan *stock opname* karena dokumen *Receiving Report* (RR) tidak dibuat dengan lengkap. Pengecekan dan otorisasi dokumen sangat penting bagi auditor agar tidak salah dalam melakukan program kerja audit.

Selain itu, permasalahan lainnya berkaitan dengan pemisahan tugas antara *store keeper* dengan *receiving*. Secara teori, dalam *job description* sudah terdapat pemisahan tugas yang jelas antara *store keeper* dengan *receiving*. Namun secara prakteknya, orang yang menjaga gudang dengan orang yang menerima barang adalah orang yang sama. Dalam melakukan evaluasi pengendalian internal, hal pemisahan tugas lebih baik perlu di pisah supaya tidak terjadi kerangkapan tugas antara *store keeper* dengan *receiving*.

Permasalahan lainnya yaitu tidak adanya pembatasan akses untuk orang yang masuk ke dalam gudang. Selain itu, tidak terdapat CCTV di dalam gudang. Hal ini menyebabkan tidak adanya pengawasan persediaan di dalam gudang sehingga pengendalian internalnya kurang baik.

Penerapan pengendalian internal yang telah ditetapkan oleh Midtown Hotel tersebut di tuju agar seluruh aktivitas yang menyangkut persediaan dapat berjalan dengan baik dan menjaga persediaan yang berada di gudang. Apabila terdapat kegagalan penerapan pengendalian internal pada persediaan akan berdampak pada kegiatan operasional dan kerugian bagi Midtown Hotel. Untuk itu, peneliti ingin melakukan kegiatan evaluasi pengendalian internal sistem persediaan pada Midtown Hotel Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana evaluasi pengendalian internal sistem persediaan pada Midtown Hotel Surabaya?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi pengendalian internal sistem persediaan pada Midtown Hotel Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu:

### **1. Manfaat Akademik**

Laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk laporan magang selanjutnya serta dapat digunakan untuk sumber referensi, bahan kajian, dan bahan diskusi untuk menambah pengetahuan dari pembaca mengenai pengendalian internal sistem persediaan yang ada di dalam gudang.

### **2. Manfaat Praktik**

Membantu manajemen khususnya karyawan gudang Midtown Hotel Surabaya dalam evaluasi atas sistem pengendalian internal pada persediaan.