

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini mempunyai peranan yang besar dalam membantu meningkatkan perekonomian khususnya perekonomian Indonesia. Meningkatnya dunia pariwisata tersebut menunjukkan arti penting bagi sebuah Hotel, semakin maju sektor pariwisata semakin tinggi permintaan pada hotel. Seiring dengan perkembangan tersebut semakin banyak hotel yang berdiri dan tentu saja terdapat persaingan satu sama lain. Untuk menghadapi persaingan tersebut setiap manajemen hotel dituntut untuk dapat menciptakan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan kepada tamu. Secara umum produk yang dijual oleh manajemen hotel terdiri dari produk utama yaitu produk nyata (*tangible product*) seperti, kamar, restoran, spa, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*intangible product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana dan lain sebagainya.

PT Travelodge Bintang Lestari bergerak dibidang jasa khususnya perhotelan yang diberi nama Hotel Santika Premiere. Hotel Santika Premiere merupakan salah hotel berbintang 4 di Surabaya yang berdiri pada 24 Januari 2014 walaupun terbilang baru Hotel Santika Premiere memberikan fasilitas pelayanan yang baik yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Makin tinggi kepuasan

yang diperoleh karena makin tingginya kualitas pelayanan yang diberikan, maka makin tinggi penghasilan yang didapat oleh penjual jasa. Penghasilanyang diperoleh Hotel Santika Premiere (HSP) dihasilkan dari penjualan jasa yang disediakan Hotel Santika Premiere dan penagihan. Hal ini diawali dengan permintaan oleh seorang pelanggan dan diakhiri dengan konversi bahan atau jasa menjadi piutang usaha yang akhirnya menjadi kas. Penjualan itu sendiri terbagi menjadi dua yaitu penjualan secara kredit maupun tunai. Penjualan secara kredit akan menimbulkan piutang bagi Hotel Santika Premiere yang nantinya harus ditagihkan kepada pelanggan sedangkan penjualan secara tunai akan menjadi kas langsung oleh perusahaan, tetapi untuk menghasilkan pendapatan atas penjualan yang sesuai diperlukan seorang manajemen yang harus senantiasa berusaha untuk mengarahkan kegiatan penjualan agar dapat berjalan dengan baik. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melakukan pengendalian internal antara lain dengan menetapkan kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur penjualan yang dapat mendukung tercapainya suatu kegiatan penjualan yang efisien dan efektif. Untuk mengetahui apakah kegiatan penjualan telah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya perlu dilakukan audit atas kegiatan tersebut. Audit yang dilakukan atas kegiatan operasi perusahaan disebut audit operasional.

Audit operasional sangat perlu di perhatikan oleh pihak manajemen perusahaan terkait dengan sistem akuntansi penjualan/piutang perusahaan khususnya pada bagian *night* audit dan

income audit karena bagian tersebut berhubungan atas pendapat dari penjualan jasa yang diberikan oleh Hotel Santika Premiere. *Night* audit bertugas untuk meevaluasi penjualan yang terjadi di bagian *front office* pada hari itu apakah sudah sesuai prosedur yang selanjutnya akan diinput ke sistem Hotel Santika Premiere. Sedangkan *income* audit merupakan salah satu bagian yang berada di organisasi akuntansi yang menyelenggarakan fungsi penerimaan, pemeriksaan, pencatatan, dan pelaporan seluruh data penjualan baik tunai maupun kredit yang dihasilkan oleh seluruh unit penjualan yang sebelumnya telah dievaluasi terlebih dahulu oleh *night* audit. *Income* audit bertanggung jawab atas laporan penjualan yang terjadi pada hari itu, sehingga jika ada kejanggalkan dalam laporan penjualan maka *income* audit harus cepat mencari akar dari permasalahan tersebut. Pada studi praktik kerja ini, ruang lingkup difokuskan pada audit operasional terhadap *night* audit dan *income* audit. HSP telah menetapkan prosedur prosedur yang baik terhadap kegiatan penjualan. Walaupun telah dengan baik tetap ada penyimpangan yang dapat terjadi kapan pun. Berdasarkan pengamatan di lapangan pemegang menemukan masalah seperti uang muka penjualan yang dilakukan tidak urut dengan *no deposit voucher* yang ada karena kesalahan yang dilakukan oleh bagian *front office*, selain itu pemegang menemukan masalah uang deposit yang ternyata tidak diterima oleh *General Cashier* masalah ini seharusnya harus cepat diketahui oleh *night* audit untuk dapat menelusuri kejadian sebenarnya. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi pada audit

operasional terhadap *night* audit dan *income* audit untuk memastikan prosedur telah dilakukan dengan benar dan memastikan sasaran audit operasional telah tercapai.

1.2. Ruang Lingkup

Studi praktek kerja ini adalah penjualan tunai yang terjadi di HSP baik pada bagian *income* audit dan *night* audit. Penjualan yang dibahas pemegang pada laporan ini adalah penjualan kamar dan penyewaan ruangan secara pembayaran tunai dan menggunakan *bank card* yang dimulai dari pemesanan pelanggan hingga pembayaran pada Hotel Santika Premiere.

1.3. Manfaat

1.3.1. Manfaat Akademik

Sebagai kajian dan bahasan referensi untuk menambah wawasan dalam pelaksanaan pengendalian internal dan audit operasional atas siklus penjualan kredit pada Hotel Santika Premiere. Selain itu bagi penulis dapat ikut berkontribusi dalam penelitian khususnya transaksi penjualan.

1.3.2. Manfaat Praktik

Bagi Hotel Santika Premiere membantu manajemen hotel dalam menilai dan mengevaluasi transaksi penjualan dan pengendalian internalnya.

1.4. Sistematika Penulisan

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

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan penulis sebagai dasar dan kerangka berpikir dalam menganalisis sekaligus membahas studi praktik kerja ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel beserta teknik pengambilan sampel, serta teknik analisis data yang digunakan penulis selama proses penelitian.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum Hotel Santika Premiere disertai struktur organisasi dan *job description*. Kemudian berisi kegiatan-kegiatan yang dilakukan penulis selama menjalani studi praktik kerja. Dan yang terakhir proses pengujian audit operasional pada *night* audit dan *income* audit.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan atas pengujian pengendalian internal khususnya keefektifan prosedur audit operasional pada *income* audit dan *night* audit disertai dengan batasan-batasan yang penulis hadapi saat pelaksanaan penelitian dan penyusunan studi praktik kerja ini. Penulis juga menyertakan saran-saran bagi peneliti selanjutnya.