

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingkat pertumbuhan jumlah wisatawan mancanegara ke Indonesia terus meningkat tiap tahunnya. Menurut Ditjen Imigrasi dan BPS (diolah kembali oleh Asdep Litbangjakpar Kemenpar), pada bulan Januari hingga Juli tahun 2015, jumlah wisatawan mancanegara tercatat jumlahnya sebesar 5.275.202 jiwa, sedangkan pada bulan Januari hingga Juli 2016, jumlah wisatawan mancanegara sudah mencapai 6.324.324 jiwa dan mengalami kenaikan sebesar 7,64 persen. Hal ini tentunya tidak hanya dimanfaatkan oleh pengelola tempat pariwisata, namun juga para pengusaha hotel dan restoran-restoran di Indonesia. Tidak dapat dipungkiri dengan adanya banyak tempat pariwisata, secara otomatis banyak kamar hotel yang akan dibutuhkan oleh wisatawan-wisatawan tersebut untuk menginap. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya. Klasifikasi hotel biasanya dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1-5. Semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel, semakin berkualitas hotel tersebut.

Dewasa ini, khususnya di kota Surabaya, dapat dengan mudah ditemukan banyaknya hotel di sepanjang jalan. Mulai dari hotel berbintang satu hingga hotel super mewah berbintang lima. Hotel-

hotel saat ini tidak hanya menawarkan tempat menginap, namun juga restaurant, tempat karaoke, jasa *laundry*, dan tempat olahraga seperti tempat *fitness*, dan kolam renang. Dengan semakin ketatnya persaingan di dunia perhotelan, maka masing-masing hotel selalu berusaha memberikan penawaran-penawaran menarik, pelayanan terbaik, dan mengutamakan kepuasan pelanggan. Bukan hanya kebersihan kamar dan hotel yang dinilai, namun juga pelayanan-pelayanan lainnya seperti restaurant, juga akan menjadi penilaian tersendiri bagi pelanggan hotel. Cita rasa makanan, beragamnya menu serta kesegaran makanan akan menjadi nilai tambah di mata pelanggan. Maka dari itu, pihak hotel juga harus dengan cermat dalam memilih menu makanan dan turut memberikan perhatian yang khusus makanan dan minuman yang disajikan. Karena persaingan yang sangat ketat, maka setiap perusahaan harus memiliki prosedur dan tatacara yang baik agar aktivitas yang dikerjakan setiap bagian dapat berjalan secara efektif. Agar semua proses bisnis tersebut berjalan lancar, diperlukannya *Standard Operating Procedure* atau sering disingkat dengan nama SOP. Menurut Thatagati (2015:1) SOP adalah dokumen yang menjabarkan setiap aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, yang tujuannya adalah agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Saat perusahaan menjalankan proses bisnisnya, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan prosedur operasional standar sebagai

acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan bersama-sama. Tujuan dibuatnya SOP antara lain adalah sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menyelesaikan tugasnya, untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas, meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan dan membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari (*Small Medium Enterprise Indonesia*, 2015).

Penelitian ini menggunakan obyek penelitian hotel V3, yang merupakan salah satu hotel berbintang tiga di Surabaya. "V3" merupakan singkatan dari Veni, Vidi, Vici. Hotel yang diresmikan pada tanggal 8 Oktober 2008 ini, beralamat di jalan Tambak Bayan Tengah no. 17-19 Surabaya. Menggunakan konsep Oriental Klasik, hotel V3 menawarkan kamar sebanyak 224 kamar. Tidak hanya menawarkan penginapan saja, hotel V3 juga menyediakan tempat karaoke, Spa, restaurant, *ballroom*, dan tempat *meeting*. Hotel V3 merupakan hotel yang berdiri di bawah naungan PT. Surya Karang Indah, bersama dengan hotel Pasar Besar dan *Top Resto*. Letak kedua hotel dan restaurant tersebut bersebelahan dan biasanya aktivitas pembelian ketiganya dilakukan secara bersamaan. Memiliki lokasi

strategis yang dekat dengan Pasar Atom Surabaya, ITC Mall dan Pusat Grosir Surabaya, Tugu Pahlawan, Tunjungan Plaza serta sangat dekat dengan kantor pemerintah dan stasiun kereta api Turi, menjadi daya tarik tersendiri mengapa pelanggan memilih hotel V3 sebagai tempat menginap. Hingga saat ini, hotel V3 telah bekerja sama dengan penyedia pemesanan tiket *online*, seperti Agoda, Traveloka, Trivago, dan Booking.com. Hotel V3 tidak hanya menyediakan tempat menginap tetapi juga dilengkapi dengan adanya restoran dimana restoran tersebut selalu berusaha menggunakan bahan makanan yang segar agar makanan yang dihasilkan pun juga sehat dan enak.

Hotel merupakan bisnis yang berjalan 24 jam tanpa adanya hari libur. Biasanya, hanya bagian kantor dan administrasi saja yang libur setiap hari Minggu. Oleh karena itu, semua kebutuhan yang diperlukan hotel harus benar-benar di daftar dan dipersiapkan, sehingga pada saat bagian kantor libur, proses bisnis hotel tidak menjadi terhambat. Salah satu yang membutuhkan perencanaan yang bagus dan teratur adalah pengadaan barang dan bahan di dapur restaurant. Hotel V3 sudah memiliki prosedur, namun masih secara lisan dan belum terstandarisasi. Sebagian pihak yang ambil bagian dalam siklus pengadaan barang, belum sepenuhnya menjalankan prosedur lisan dengan baik. Tugas dan wewenang tidak jelas karena tidak ada *job description* secara tertulis, sehingga apabila ada karyawan di suatu bagian tidak masuk kerja, maka aktivitas-aktivitas di bagian lainnya tidak dapat berjalan dengan semestinya, sebagai

contoh apabila bagian pembelian tidak masuk kerja, akan tetapi bagian dapur membutuhkan barang, maka seharusnya bagian penerimaan barang dapat menggantikan tugas tersebut. Akan tetapi, karena tidak ada prosedur tertulis, bagian penerimaan tidak mengetahui bagaimana proses pembelian barang tersebut dan jika ada karyawan baru, maka salah satu karyawan harus menjelaskan secara lisan satu persatu tugasnya. Tidak adanya wewenang juga mengakibatkan karyawan tidak mengetahui pentingnya otorisasi oleh masing-masing bagian. Permasalahan hak otorisasi, seperti misalnya, harga yang dituliskan oleh bagian pembelian di kertas nota tidak diketahui harga sesungguhnya oleh General Manajer sehingga terdapat risiko bagian pembelian memanipulasi harga, maka hotel akan menanggung rugi.

Selain permasalahan diatas, adapula permasalahan yang terkait dengan aktivitas di bagian dapur yaitu dokumen permintaan barang yang lama tidak memadai untuk dilakukannya pengecekan ulang pada saat pemesanan dilakukan, karena tidak dilakukan pengecekan maka terdapat kemungkinan salah tulis, jika hal tersebut terjadi, maka harus dilakukan pemesanan ulang pada hari-hari selanjutnya dan pembuatan PO lagi, serta barang yang dibeli belum tentu dapat diretur dan menumpuk di dapur. Mungkin hal ini tidak terlalu berpengaruh jika barang yang dipesan jumlahnya sedikit, namun jika pemesanan dilakukan dalam jumlah yang besar, ini akan menjadi masalah bagi restaurant karena bahan dapur yang dipesan harus dapat dimanfaatkan secepat mungkin, terutama sayur dan buah,

mengingat kedua bahan makanan tersebut dapat menjadi busuk dan kehilangan kesegarannya. Penggunaan bahan makanan yang tidak segar, mengakibatkan kualitas makanan yang dihasilkan ikut menurun dan mengurangi kepuasan pelanggan. Belum lagi jika ternyata barang tersebut tidak dapat diantar hari itu juga oleh pemasok, tetapi bagian dapur membutuhkannya pada saat itu juga untuk diolah, dan ternyata barang yang sudah datang salah, maka bagian pembelian yang akan menanggung risikonya, dengan cara harus mencari barang yang sama pada hari itu juga. Risiko adanya penumpukkan barang juga terjadi karena pemesanan yang terulang dua kali, sebagai akibat dari bagian dapur tidak memiliki daftar permintaan barang, sehingga tidak dapat mencocokkan antara barang yang datang dengan daftar barang yang dibutuhkan. Mengingat pada saat pemberian barang oleh pemasok, semua barang milik hotel V3, hotel Pasar Besar, Moon Restaurant dicampur menjadi satu. Selain itu, biasanya ada dua atau lebih barang yang belum datang, tetapi bagian dapur tidak mengetahuinya dan menganggap bahwa bagian pembelian memang belum memesan, yang pada akhirnya bagian dapur melakukan pemesanan lagi, sehingga barang yang datang nantinya sebanyak dua kali lipat dari yang dibutuhkan.

Dengan melihat adanya keadaan tersebut, diperlukannya analisis siklus informasi akuntansi mengenai siklus operasional pengadaan barang, karena jika proses bisnis tersebut berjalan seperti ini terus, maka kemungkinan hotel merugi akan semakin besar. Dengan adanya peraturan tertulis atau SOP diharapkan karyawan

lebih dapat mengerti mengapa tata cara yang baru dibuat dan diharapkan dapat beradaptasi dengan baik. Karena adanya permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai analisis siklus pengadaan barang dan merancang SOP pengadaan barang berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Dengan adanya analisis dan rancangan SOP pengadaan barang diharapkan hotel dapat meminimalkan adanya kesalahan dalam pengadaan barang, wewenang dan tanggung jawab lebih jelas dan tegas, dan setiap aktivitas berjalan secara efektif.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada hotel V3 Surabaya, permasalahan yang terjadi adalah:

- a. Karyawan menganggap tugas dan perannya tidak jelas, sehingga mereka merasa wajar jika kesalahan terus menerus terjadi.
- b. Bagian pembelian memiliki kesempatan besar untuk mengubah-ubah harga barang dari pemasok.
- c. Penumpukkan bahan baku atau barang di dapur.

Ketiga permasalahan tersebut, dimungkinkan terjadi karena tidak adanya kejelasan peran, wewenang dan tanggungjawab karyawan yang berkaitan dengan siklus pengadaan barang, tidak adanya otorisasi harga (oleh General Manajer) yang dikirimkan oleh pemasok mengenai harga barang, dokumen permintaan barang yang lama tidak memadai untuk dilakukannya pengecekan ulang pada saat pemesanan dilakukan dan bagian dapur tidak memiliki daftar

permintaan barang, sehingga tidak dapat mencocokkan antara barang yang datang dengan daftar barang yang dibutuhkan. Oleh karena itu, peneliti akan merancang *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk siklus pengadaan barang, dimana SOP tersebut akan merangkum menjadi satu hal-hal yang dibutuhkan oleh Hotel V3. Seperti, *job description* tertulis, prosedur-prosedur tertulis, serta rancangan dokumen-dokumen pendukung. *Standard Operating Procedure* (SOP) yang nantinya akan dirancang diharapkan dapat membantu siklus pengadaan barang yang dijalankan dapat berjalan secara efektif, dimana fungsi SOP itu sendiri adalah untuk menyederhanakan dan membantu memahami pekerjaan supaya kegiatan yang dilakukan berjalan lebih efektif, sehingga keuntungan bertambah dan kerugian dapat diminimalkan.

1.3 Tujuan Penelitian

Menganalisis siklus pengadaan barang yang saat ini sedang berjalan dan merancang *Standard Operating Procedure* berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Dapat menjadi sumber referensi, wacana, bahan diskusi, dan bahan kajian bagi pembaca tentang masalah yang berkaitan dengan analisis sistem informasi akuntansi pada siklus operasional pengadaan barang. Serta dapat dijadikan sebagai acuan pembandingan dengan topik yang sejenis di bidang perhotelan.

b. Manfaat Praktik

Sebagai pertimbangan, referensi dan rekomendasi bagi Hotel V3 dan para karyawan di tiap bagian khususnya bagi karyawan yang turut serta ambil bagian dalam siklus operasional pengadaan barang agar setiap aktivitas yang dijalankan dapat berjalan secara efektif.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penelitian terdahulu, landasan teori, dan rerangka berpikir.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi karakteristik objek penelitian, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran-saran yang bermanfaat bagi

perusahaan yang diteliti serta pihak-pihak yang berkepentingan lainnya.