

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dunia usaha semakin kompetitif. Dunia usaha dewasa ini semakin berkembang hingga ke semua bidang kebutuhan manusia. Sebagai contohnya, pusat perbelanjaan, restoran, kebutuhan sandang, *real estate*, kebutuhan medis, dan juga termasuk persaingan dalam bidang perhotelan. Semua bidang persaingan tersebut berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik diantara pesaing lainnya. Hal ini selaras dengan adanya kemajuan teknologi ditambah adanya sistem informasi yang terbuka dan pesat. Sehingga persaingan usaha antara satu dengan yang lainnya tersebut, berusaha untuk memperbarui sistem informasi di perusahaan. Hal ini dilakukan untuk satu tujuan yaitu, menjadi yang terbaik dari yang terbaik di mata konsumen.

Persaingan dalam dunia perhotelan saat ini merupakan salah satu persaingan yang cukup panas di antara persaingan-persaingan dalam dunia usaha lainnya. Hotel satu dengan hotel yang lainnya bersaing untuk menjadi yang pertama bagi para tamunya, dengan cara menciptakan kenyamanan bagi tamu tersebut agar kembali lagi ke hotel tersebut. Salah satu cara membuat tamu tersebut itu nyaman berada di hotel tersebut yaitu dengan cara memperbaiki kinerja di dalam hotel tersebut sehingga dapat menjadi hotel yang terbaik. Sebagai contohnya, untuk membuat tamu nyaman sehingga kembali

lagi ke hotel tersebut maka ditingkatkan kinerja karyawan, fasilitas yang dapat digunakan oleh para tamu dan segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh para tamu tersebut disediakan dengan baik di hotel tersebut. Dengan cara ini maka hotel tersebut menjadi yang terbaik diantara yang terbaik, sehingga persaingan panas bukan menjadi masalah dalam dunia perhotelan.

Di kota Surabaya, tercatat sejak pada tahun 1911 terdapat Hotel *Orange* yang menjadi kiblat dari semua persaingan hotel di Surabaya. Banyaknya perhotelan yang merajalela di Kota Surabaya menyebabkan tingkat persaingan yang semakin ketat untuk mendapatkan pengakuan masyarakat atas pelayanan dari masing-masing hotel dibawah benderanya masing-masing. Di Kota Surabaya banyaknya persaingan antara hotel berbintang untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya sehingga hotel berbintang satu dengan yang lainnya bersaing untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya sesuai dengan tujuan hotel. Salah satu cara meningkatkan laba agar hotel berbintang di kota Surabaya mendapatkan laba yang sebesar-besarnya yaitu dengan cara mempunyai kualitas yang baik dalam hal fasilitas, etika para karyawan.

Persaingan dari hotel-hotel di Kota Surabaya dilakukan dengan banyak cara. Cara-cara tersebut yang dilakukan oleh Manajemen hotel untuk bersaing secara sehat dengan hotel - hotel lain di Kota Surabaya, Salah satunya dengan meningkatkan efektifitas dan efisien kinerja di dalam hotel tersebut. Cara lain yang digunakan oleh Manajemen hotel selama ini adalah dari segi teknologi dan

informasi. Hal ini dimaksudkan bahwa hotel harus terus mengembangkan teknologi dan informasi agar menjadi hotel yang terbaik dan siap bersaing dengan hotel – hotel lain yang berada di Kota Surabaya. Cara untuk meningkatkan efektifitas dan efisien kinerja dan teknologi serta informasi, salah satu caranya dengan adanya sistem pengendalian internal yang baik. Sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh manajemen hotel harus efektif sehingga kegiatan operasional yang ada didalam hotel tersebut berjalan sesuai yang diinginkan oleh hotel tersebut.

Analisa sistem pengendalian internal bermanfaat untuk mengetahui apakah sistem pengendalian internal yang telah diterapkan di dalam hotel tersebut sudah cocok dengan hotel tersebut. Hasil Analisa sistem pengendalian internal tersebut, dapat diketahui ada atau tidaknya penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan–karyawan hotel tersebut. Jikalau adanya penyimpangan-penyimpangan pada hotel tersebut, maka hotel tersebut harus memperbaiki pengendalian internalnya sehingga tidak adanya lagi penyimpangan yang terjadi di dalam hotel.

Salah satu yang berhubungan langsung dengan pengendalian internal di dalam sebuah hotel adalah sistem operasional perusahaan. Jika didalam sebuah hotel, sistem operasional perusahaannya berjalan dengan baik maka dapat dikatakan pengendalian internal yang ada di dalam hotel tersebut berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan hotel tersebut. Di setiap hotel yang ada di kota Surabaya maupun di kota-kota lainnya pastinya ada sistem operasional yang

beroperasi. Di Dalam sistem operasional yang ada pada hotel-hotel terkhususnya di Kota Surabaya berupa siklus penjualan, siklus pembelian, siklus persediaan barang dagangan, siklus keuangan. Masing-masing dari siklus penjualan, siklus pembelian, siklus persediaan barang dagangan, siklus keuangan memiliki sistem pengendalian internal masing-masing yang berbeda antara satu siklus dengan siklus lainnya.

Salah satu yang membuat kelancaran sistem operasional perusahaan adalah siklus pembelian. Pembelian merupakan suatu kegiatan transaksi yang dilakukan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan produk atau bahan baku produk yang didapat dari pemasok atau *supplier*. Seperti yang telah dijelaskan bahwa didalam siklus pembelian terdapat sistem pengendalian internal yang terkhususnya fokus hanya pada siklus pembelian saja. Analisa terhadap sistem pengendalian internal pada bagian pembelian sangat dibutuhkan karena untuk menganalisis apakah pengendalian internal pada bagian pembelian sudah berjalan dengan baik dan sesuai yang diharapkan oleh manajemen hotel. Dari hasil tersebut akan dapat meminimalisir sebuah kesalahan dan tindakan penyimpangan yang dilakukan di sebuah hotel tersebut.

Salah satu Hotel terbaik di Kota Surabaya adalah *Shangri-La Hotel* yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Kota Surabaya, Kecamatan Sawahan, Kelurahan Pakis, setempat dikenal dengan Jalan Mayjend Sungkono Nomor 120. *Shangri-La Hotel* merupakan hotel dengan bintang 5 (lima), dengan ciri khas mewah, glamour, dan

dengan didukung oleh arsitektur yang khas dan *lobby* hotel terbesar di Surabaya. Selain itu terdapat beberapa ornamen-ornamen berkelas yang makin mendukung pengakuan di mata masyarakat terhadap kemewahan *Shangri-La Hotel* di Kota Surabaya dibawah bendera Kuok Group.

Di *Shangri-La Hotel* Surabaya, juga terdapat sistem operasional yang didalamnya terkandung siklus pembelian. Dalam siklus pembelian tersebut juga terdapat sistem pengendalian internal yang berfokus pada siklus pembelian *Shangri-La Hotel* Surabaya. Pada siklus pembelian *Shangri-La Hotel* Surabaya, terdapat pembelian barang-barang *inventory* dan NSR (*Non Inventory Purchase Request*). Yang dimaksud dengan barang-barang *inventory* adalah barang yang dibeli setiap bulan untuk kebutuhan rutinitas hotel, sedangkan yang dimaksud dengan barang-barang NSR (*Non Inventory Purchase Request*) adalah barang yang dibeli ketika dibutuhkan oleh hotel yang tidak merupakan kebutuhan rutinitas hotel.

Berdasarkan apa yang diuraikan diatas, *Shangri-La Hotel* Surabaya sebagai selayaknya hotel bintang 5 (lima), memiliki siklus pembelian. Sehingga peneliti menyajikan dalam Laporan Studi Praktek Kerja (Magang) dengan judul **“Evaluasi Aktivitas Pengendalian Internal Pada Siklus Pembelian Kredit Di Hotel Shangri-La Surabaya (Studi Praktik Kerja Pada Hotel Shangri-La Surabaya)”**

## **1.2 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup magang yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu terbatas dalam pelaksanaan kegiatan, penelitian dan proses pembuatan laporan *internship* (Magang), yaitu pada *Shangri-La Hotel* Surabaya pada bagian pembelian dengan melakukan evaluasi sistem pengendalian internal pada bagian pembelian sudah berjalan dengan baik.

## **1.3 Manfaat Penelitian**

Terdapat beberapa manfaat dilakukannya magang adalah sebagai berikut :

### **a. Manfaat Akademik**

Peneliti dapat mengevaluasi sistem pengendalian internal pada bagian pembelian. Serta peneliti dapat memperoleh tambahan wawasan, pengetahuan dan pengalaman. Untuk peneliti lain juga dapat menjadikan temuan penelitian ini untuk penelitian sejenis/atau penelitian lanjutan.

### **b. Manfaat Praktik**

Bermanfaat untuk membantu kontribusi kepada *Shangri-La Hotel* Surabaya dalam mengevaluasi sistem pengendalian internal pada bagian pembelian sudah berjalan dengan baik.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Pola penyusunan sistematika laporan magang ini merujuk pada pola penelitian ilmiah secara umum yaitu:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, ruang lingkup, manfaat, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang landasan teori terkait pengendalian internal dan siklus pembelian hotel yang digunakan, serta rerangka berpikir.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan dibahas jenis penelitian, sumber data yang diperoleh secara kualitatif dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi.

### **BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan deskripsi objek penelitian, seluruh proses yang ada pada proses pembelian dan sistem pengendalian internal pada bagian pembelian yang ada pada Hotel Shangri-La Surabaya.

### **BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan mengenai simpulan dari keseluruhan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini. Selain itu juga menjelaskan apa saja keterbatasan dan saran untuk penelitian penelitian selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan penelitiannya.