

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, salah satunya adalah usaha penyediaan akomodasi. Beberapa contoh usaha penyediaan akomodasi yaitu seperti hotel, vila, pondok, bumi perkemahan dan masih banyak jenis lainnya. Salah satu usaha penyediaan akomodasi yang banyak di Indonesia yaitu perhotelan. Fave Hotel adalah hotel yang dikelola oleh Archipelago Internasional dan terletak di rungkut Surabaya. Archipelago Internasional adalah operator hotel, *resort* dan tempat tinggal bermerek terbesar di Indonesia yang dikelola oleh pemilik properti di Indonesia. Archipelago mengoperasikan lebih dari 100 properti di bawah tujuh merek inti yaitu Fave Hotel, Quest Hotel, Kamuela, Alana, Aston, Neo Hotel dan Harper. Fave Hotel memiliki *ballroom* yang dapat menampung hingga 800 orang untuk acara pertemuan, pernikahan, pesta ulang tahun dan kebutuhan fungsi lainnya.

Banyaknya usaha perhotelan yang ada di Indonesia menyebabkan tingkat persaingan dalam usaha ini menjadi tinggi sehingga setiap hotel akan berlomba untuk memberikan layanan yang terbaik. Layanan yang biasanya diberikan hotel yaitu tersedianya berbagai fasilitas di Fave Hotel, tersedianya layanan *housekeeping* dan *front office*, serta tersedianya fasilitas kamar. Salah satu bentuk fasilitas kamar di Fave Hotel yaitu tersedianya *slipper*, *toothbrush*, *coffee sachet*, *shampoo* dan sabun di setiap kamar. Selain itu, untuk kamar

suite juga disediakan berbagai *snack* dan minuman. Agar operasional berjalan dengan baik dan pelayanan yang diberikan oleh Fave Hotel dapat memuaskan pengunjung, maka perlu dilakukan pembelian persediaan. Oleh karena itu, pembelian persediaan sangat penting bagi hotel.

Pembelian persediaan yang dilakukan untuk menjaga operasional hotel akan menjadi persediaan *general store* dan akan diawasi oleh *storekeeper*. Contoh barang yang ada di *general store* yaitu *material supplies* (seperti *toothbrush*, *slipper*, *liquid* untuk *laundry*, dan lain-lain), *snack* untuk kamar, minuman untuk dijual di *front office* dan untuk disediakan di kamar, dan masih banyak lagi barang yang digunakan untuk menunjang operasional hotel. Dalam memenuhi persediaan yang ada di *general store*, Fave Hotel melakukan dua jenis pembelian yaitu pembelian secara kredit dan *cash*. Nilai persediaan yang ada di *general store* cukup material yaitu sekitar Rp 97.700.000. Banyaknya nilai persediaan yang ada di Fave Hotel menyebabkan aktivitas pembelian yang ada di Fave Hotel menjadi cukup kompleks. Oleh karena itu, Fave Hotel menggunakan sistem VHP (*Visual Hotel Program*) untuk menghitung setiap pengeluaran yang ada di Fave Hotel.

Divisi di Fave Hotel yang berkaitan dengan siklus pembelian adalah *purchasing*, *receiving*, *store keeper*, *cost control*, *account payable* (bagian hutang) dan *general cashier*. Bagian *purchasing* bertugas untuk melakukan pembelian secara tunai maupun kredit. Pembelian tunai yang dilakukan oleh *purchasing* biasanya langsung

dilakukan di toko atau pasar sedangkan, pembelian secara kredit ini melalui pesanan kepada *supplier*. Bagian *receiving* bertugas untuk menerima barang yang diantar oleh *supplier* maupun yang dibeli oleh *purchasing*. *Receiving* wajib untuk memeriksa kualitas dan kuantitas barang yang datang sesuai dengan standar manajemen hotel. Selain itu, *receiving* juga memeriksa harga, berat dan lain-lain serta memastikan keakuratannya dengan *purchase order*.

Bagian *storekeeper* bertugas untuk mengelola *store* hotel. Barang keluar dan masuk dari *store* hotel diatur oleh *storekeeper*. Seorang *storekeeper* juga wajib untuk melakukan *stock opname* secara berkala. *Stock opname (inventory)* di *store* hotel dilakukan oleh *storekeeper* yang diawasi oleh *cost control*. Seorang *cost control* bertugas untuk mengontrol beban keuangan hotel. *Cost control* juga berhak untuk membatasi jumlah pembelian dan permintaan pembelian di hotel. Tugas *cost control* yang lainnya yaitu memverifikasi *purchase order*, *store requisition* dan *receiving report*.

Tugas dari *account payable* (bagian hutang) adalah memproses pembayaran *supplier*. *Account payable* akan bertugas untuk melakukan tukar tanda terima dengan *supplier*. Seorang *account payable* akan menerima *purchase order* dan *receiving report* yang telah diperiksa oleh *cost control* untuk memproses pembayaran hutang kepada *supplier*. *Account payable* akan membuat voucher pembayaran dan membuat cek/giro untuk membayar *supplier*. *Summary* pembayaran serta cek/giro diberikan kepada *general cashier*. Tugas dari *general cashier* yaitu mengeluarkan uang untuk

pembayaran *supplier*. Pembayaran yang dilakukan oleh *general cashier* tidak lebih dari satu juta rupiah. *General cashier* juga bertugas untuk mentransferkan uang dan memastikan uang yang ada di bank cukup untuk membayar *supplier* sesuai dengan *summary* pembayaran yang di dapat dari *account payable*.

Aktivitas pembelian yang ada di Fave Hotel dimulai dari permintaan barang ke bagian *purchasing*, penerimaan barang oleh *receiving* hingga pembayaran hutang oleh *account payable*. Menurut SOP di Fave Hotel, permintaan barang dimulai oleh *storekeeper* yaitu dengan membuat *purchase request* yang nantinya akan di berikan ke bagian *purchasing*. Kemudian, bagian *purchasing* harus membuat *purchase order* yang nantinya akan dikirimkan ke *supplier* untuk memesan barang tersebut. Setelah barang datang, barang akan diterima oleh bagian *receiving* dan bagian *receiving* akan membuat *receiving report*. Setelah menerima barang, *receiving* yang merangkap menjadi *storekeeper* akan meletakkan barang *general store* ke *store* (gudang). Barang *general store* dicatat menggunakan sistem FIFO (*First In First Out*) dan pencatatan persediaan di *general store* dilakukan di kertas stok (*bin card*). Bila tiap departemen memerlukan barang yang ada di *general store*, maka tiap departemen akan membuat *store request* ke *storekeeper*. *Store request* boleh dibuat setiap hari senin, rabu dan jumat. Sedangkan untuk *purchase request* dibuat setiap hari Selasa dan Kamis.

Sedangkan untuk proses pembayaran hutang di Fave Hotel, dimulai dari dokumen *receiving report* yang telah dibuat oleh bagian

receiving. Kemudian, *receiving report* diberikan kepada *cost control* untuk diperiksa. Setelah diperiksa oleh *cost control*, *receiving report* diberikan kepada *account payable*. Bagian *account payable* membuat voucher pembayaran, membuat *summary* pembayaran dan menyiapkan pembayaran untuk *supplier* yang telah menukarkan tanda terima ke *account payable*. Selanjutnya, *account payable* akan menyerahkan voucher pembayaran dan *summary* pembayaran kepada *general cashier*. Bagian *general cashier* akan mengeluarkan uang untuk pembayaran *supplier* yang dibawah satu juta rupiah, selain itu *general cashier* harus memastikan uang yang ada di bank cukup untuk membayar *supplier*.

Standar dari Fave Hotel sendiri, pembayaran kepada *supplier* memiliki termin satu bulan. Seminggu setelah *supplier* melakukan pengiriman, *supplier* harus menukar tanda terima dari Fave Hotel dengan nota asli dari *supplier* tersebut. Dua minggu setelah tukar tanda terima, *supplier* harus kembali mengambil pembayaran berupa cek, giro maupun *cash* ke Fave Hotel. *Supplier* yang berada di luar kota akan di transferkan pembayarannya dengan termin satu bulan dari tanggal pengiriman.

Dalam proses pembelian persediaan barang, Fave Hotel telah memiliki standar yang digunakan sebagai acuan prosedur dalam aktivitas pembelian, namun Fave Hotel belum sepenuhnya telah menjalankan proses pembelian persediaan sesuai dengan standar yang ada. Dalam proses pemesanan barang, *purchasing* hanya mengirimkan *purchase order* kepada *supplier*, namun tidak

memberikan *purchase order* kepada bagian *receiving*. Selama ini, *receiving* hanya menerima pemberitahuan mengenai barang yang akan datang secara lisan dari *purchasing*. Akibatnya, informasi yang didapat oleh *receiving* sering kali kurang dan *receiving* harus terus menerus bertanya kepada *purchasing* mengenai barang yang akan datang hari itu. *Receiving* juga tidak mengetahui bila ada perubahan harga dari *supplier*, sehingga sering kali harga yang diterima *receiving* adalah harga lama dan harga tersebut lebih mahal. Setelah melihat beberapa dokumen terkait pembelian secara langsung, pemegang menemukan bahwa otorisasi di Fave Hotel juga belum berjalan sesuai dengan standar karena ada beberapa dokumen yang tidak ada otorisasi dari *chief accounting* dan *general manager*. Dalam permintaan barang oleh *storekeeper*, sering kali hotel mengalami kelebihan stok. Banyak persediaan barang *slow moving* yang di stok dalam jumlah cukup banyak, salah satunya seperti *cussion pillow* yang disediakan dalam setiap kamar. Dalam pembayaran hutang, Fave Hotel telah melaksanakannya sesuai dengan standar namun sering kali *supplier* tidak mengirimkan barang yang dipesan oleh Fave Hotel dengan alasan bahwa Fave Hotel telah mencapai *credit limit* dan ada tagihan yang belum dibayarkan.

Berdasarkan observasi dari pemegang dapat dilihat bahwa di Fave Hotel ada beberapa temuan mengenai pembelian dimulai dari proses permintaan, pemesanan, penerimaan hingga pembayaran hutang. Otorisasi untuk beberapa dokumen terkait dengan pembelian juga belum berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pemegang ingin

melakukan audit operasional dengan tujuan evaluasi atas pengendalian internal siklus pembelian persediaan di Fave Hotel. Hasil audit operasional sendiri akan berupa rekomendasi dan saran perbaikan untuk kekurangan atau kelemahan dari pengendalian internal tersebut. Langkah audit yang digunakan dalam menganalisis dan mengevaluasi pengendalian internal siklus pembelian Fave Hotel yaitu, dengan melakukan observasi dan wawancara kepada setiap bagian yang terkait dengan pembelian. Langkah selanjutnya, pemegang memahami setiap kebijakan dan peraturan yang ditetapkan oleh Fave Hotel. Pemegang mengamati pelaksanaan fungsi pembelian persediaan yang sedang berjalan, yaitu mulai dari permintaan barang, pemesanan barang, penerimaan barang hingga pembayaran hutang. Pemegang juga akan memberikan saran untuk perbaikan, bila pengendalian internal yang ada memiliki kekurangan.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup praktik kerja magang yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu bagian pembelian dimulai dari permintaan pembelian, pemesanan, penerimaan barang hingga pembayaran hutang, karena dirasa pengendalian dalam proses pembelian kurang cukup efektif dalam pelaksanaannya sehingga dapat menyebabkan ketidakefisienan biaya pengeluaran bagi hotel.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan audit operasional dengan tujuan evaluasi atas pengendalian internal di Fave Hotel.

1.4 Manfaat Penelitian

Praktik kerja magang ini memiliki dua manfaat yaitu :

a. Manfaat Akademis

Sebagai referensi untuk mahasiswa/i yang akan melakukan magang dengan topik yang sama dan sebagai perbandingan teori yang telah dipelajari dengan yang di lapangan.

b. Manfaat Praktis

Sebagai media informasi dan masukan untuk manajemen Fave Hotel mengenai audit operasional yang dilakukan dengan tujuan evaluasi atas pengendalian internal di Fave Hotel.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini berdasarkan sistematika penulisan pedoman tugas akhir skripsi, yang terdiri dari:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai penelitian terdahulu, landasan teori dan kerangka berpikir dalam penelitian ini.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai desain penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan. Alat dan metode pengumpulan data yang menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Membahas mengenai objek magang serta prosedur analitis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum, deskripsi data, latar belakang objek penelitian hingga hasil dari audit operasional.

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari keseluruhan hasil yang diperoleh. Selain itu, juga berisi saran untuk perusahaan yang menjadi objek penelitian ini.