

**ANALISIS DAN PERANCANGAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ATAS  
SIKLUS PENJUALAN KAMAR  
DALAM RANGKA MENINGKATKAN  
PENGENDALIAN INTERNAL  
(Studi Kasus pada Hotel)**



**OLEH:  
NYOMAN SHERLY SETIAWATI  
3203009008**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2012**

ANALISIS DAN PERANCANGAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ATAS  
SIKLUS PENJUALAN KAMAR  
DALAM RANGKA MENINGKATKAN  
PENGENDALIAN INTERNAL  
(Studi Kasus pada Hotel)

SKRIPSI  
DIAJUKAN KEPADA  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Akuntansi

OLEH:  
NYOMAN SHERLY SETIAWATI  
3203009008

JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2012

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nyoman Sherly Setiawati

NRP : 3203009008

Judul Skripsi : Analisis dan Perancangan Standar Operasional Prosedur atas Siklus Penjualan Kamar Dalam Rangka Meningkatkan Pengendalian Internal (Studi Kasus pada Hotel)

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarism, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (digital library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmuah ini saya buat sebenarnya.

Surabaya, 15 Desember 2012  
Yang menyatakan



( Nyoman Sherly Setiawati)

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **SKRIPSI**

**ANALISIS DAN PERANCANGAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ATAS  
SIKLUS PENJUALAN KAMAR  
DALAM RANGKA MENINGKATKAN  
PENGENDALIAN INTERNAL  
(Studi Kasus pada Hotel)**

Oleh:

**NYOMAN SHERLY SETIAWATI  
3203009008**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Toto Warsoko Pikir, Drs. M.Si., AK

Tanggal: 14 Desember 2012

Pembimbing II,



Irene Natalia, SE., M.Sc., AK

Tanggal: 14 Desember 2012

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang ditulis oleh: Nyoman Sherly Setiawati

NRP 3203009008

Telah diuji pada tanggal                    dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:

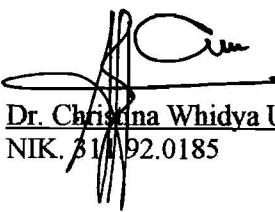


Jesica Handoko, SE, M.Si

Mengetahui

Dekan,

Ketua Jurusan,

  
Dr. Christina Whidya Utami, MM  
NIK. 311092.0185

  
Y. Harimurti, SE., M.Si., Ak  
NIK. 321.99.0392

## **HALAMAN MOTTO**

”There is no distinction between difficult and easy things. If you try, difficult things will become easy, if you give up, easy things will become difficult.”

-Sun Yat Sen-

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada TUHAN YESUS KRISTUS, sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa makalah ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa dukungan moril dan materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih dan penghormatan yang mendalam kepada:

1. Ibu Dr. Christina Whidya Utami, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Y. Harimurti, SE., M.Si., Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Toto Warsoko Pikir, Drs. M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah membimbing dan memberikan masukan yang berharga dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Irene Natalia, SE., M.Sc., Ak selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah membimbing dan memberikan banyak koreksi serta masukan yang berharga dalam penulisan skripsi ini.

5. Segenap dosen di lingkungan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan.
6. Gede Ketut Anom selaku General Manager Hotel Sunari yang telah memberikan ijin untuk melakukan survei sehingga tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Pihak Hotel Sunari: Bapak Eka selaku *Front Office Manager*, Ibu Yani selaku *Front Office Cashier* dan Ibu Sandiasih yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berharga sehingga tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Mama yang telah memberikan doa, semangat, motivasi dan dukungan moril, sehingga tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Cece Sari dan Ko Ivan yang telah memberikan masukan dan koreksi yang berharga untuk pembenahan tugas akhir skripsi ini.
10. Ko Ferry yang memberikan motivasi dan masukan untuk penyelesaian tugas akhir skripsi ini
11. Teman-teman dari Grup Geje: Maria Luisa, Widaninggar, Santoso, Billy, Jefri, Ardyan, Harto, Angelina, Arum dan Ari yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pembuatan tugas akhir skripsi ini.

12. Teman baik: Belinda Agustin dan Aylicia yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pembuatan tugas akhir skripsi ini.
13. Juliana Budiyanto yang telah meminjamkan buku sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
14. Christine Irawan yang telah meminjamkan buku sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
15. Tjoa Selvi Emilia yang telah memberikan informasi terkait penelitian yang dibuatnya sehingga dapat menjadi dasar dari penelitian terdahulu.
16. Teman-teman kost: Ce Dina, Ce Elvin dan Ce Dian yang telah memberikan masukan dan koreksi yang berharga dalam penulisan skripsi ini.
17. Mercy yang selalu menemani dalam pembuatan skripsi ini.

Surabaya, 20 Desember 2012

Penulis

## **DAFTAR ISI**

Halaman

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	12
2.3. Rerangka Berpikir .....	46

BAB 3. METODE PENELITIAN .....	47
3.1. Desain Penelitian.....	47
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	47
3.3. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	47
3.4. Teknik Analisa Data .....	49
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	50
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.2. Deskripsi Data .....	53
4.3. Analisis dan Pembahasan.....	85
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....	116
5.1. Simpulan .....	116
5.2. Keterbatasan .....	117
5.3. Saran .....	118
DAFTAR PUSTAKA .....	121
LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

Halaman

Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian	
Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	11
Tabel 2.2. Simbol-simbol Diagram Arus Data .....	18
Tabel 2.3. Simbol Bagan Alir Dokumen .....	20
Tabel 2.4. Simbol-Simbol Bagan Alir Sistem .....	21
Tabel 2.5. Simbol-Simbol Bagan Alir Program .....	23
Tabel 2.6. Ringkasan Pengendalian Siklus	
Pendapatan Hotel .....	37

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1. Siklus Sistem Akuntansi Hotel .....	16
Gambar 2.2. Bagan Alir Penjualan Kamar Hotel .....	27
Gambar 2.3. Flowchart penjualan dan piutang berdasarkan Trvael Agent .....	29
Gambar 2.4. Rerangka Berpikir .....	45
Gambar 2.5. Rerangka Masalah.....	46
Gambar 4.1. Struktur Organisasi .....	66
Gambar 4.2. <i>Flowchart</i> Penjualan Tamu Personal .....	74
Gambar 4.3. Lanjutan <i>Flowchart</i> Penjualan Tamu Personal .....	75
Gambar 4.4. <i>Flowchart</i> Penjualan Tamu dari Agen .....	76
Gambar 4.5. Lanjutan Flowchart Penjualan Tamu dari Agen .....	77
Gambar 4.6. <i>Room Reservation Form</i> .....	79
Gambar 4.7. <i>Registration Card</i> .....	81
Gambar 4.8. <i>Guest Folio</i> .....	82
Gambar 4.9. <i>Summary Guest Folio</i> .....	83
Gambar 4.10. <i>Invoice</i> .....	84
Gambar 4.11. Perbaikan Struktur Organisasi .....	88
Gambar 4.12. Usulan <i>Flowchart</i> Penjualan Tamu Personal melalui telepon .....	96

Gambar 4.13. Lanjutan Usulan <i>Flowchart</i> Penjualan	
Tamu Personal melalui telepon .....	97
Gambar 4.14. Usulan <i>Flowchart</i> Penjualan	
Tamu Personal Datang Langsung .....	98
Gambar 4.15. Usulan <i>Flowchart</i> Penjualan Tamu dari Agen .....	99
Gambar 4.16. Lanjutan <i>Flowchart</i> Penjualan Tamu dari Agen ..	100
Gambar 4.17. Usulan <i>Room Reservation Form</i> .....	102
Gambar 4.18. Usulan <i>Registration Card</i> .....	104
Gambar 4.19. Usulan <i>Guest Folio</i> .....	106
Gambar 4.20. Usulan <i>Summary Guest Folio</i> .....	108
Gambar 4.21. Usulan <i>Invoice</i> .....	110
Gambar 4.22. Usulan Daftar Surat Pemberitahuan .....	111
Gambar 4.23. Usulan <i>Cash Front Office Cashier</i> .....	112

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Hasil Wawancara

Lampiran 2. Kuisioner

Lampiran 3. Check List Hasil Observasi

Lampiran 4. Standar Operasional Prosedur Penagihan

Lampiran 5. Standar Operasional Prosedur Pembayaran dari Tamu

## ABSTRAK

Penelitian ini menekankan pada analisis tujuan perancangan bukan menguji hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem penjualan kamar hotel yang dapat meningkatkan pengendalian internal dan untuk menganalisis dan merancang *Standard Operating Procedure* atas siklus penjualan dalam rangka meningkatkan pengendalian internal pada Hotel.

Obyek penelitian ini adalah Hotel Sunari yang berada di daerah Bali Utara. Hotel Sunari telah memiliki *Standard Operating Procedure (SOP)* namun masih terdapat bagian yang memiliki kelemahan dan diperlukan penambahan di dalamnya. *SOP* yang ditambahkan terkait pada siklus penjualan kamar hotel. Kelemahan dan kekurangan dari siklus penjualan kamar seperti: (1) dokumen yang tidak bennomor urut; (2) perangkapan tugas; (3) kurangnya pengamanan aset; (4) sistem pembayaran yang kurang efektif.

Penelitian ini menghasilkan usulan perbaikan pada *flowchart*, dokumen, dan rancangan *Standard Operating Procedure* dalam rangka meningkatkan pengendalian internal perusahaan. Adanya *SOP* dapat menjadi pedoman dalam melakukan kegiatan operasional sehingga siklus penjualan kamar pada Hotel Sunari dapat berjalan dengan baik.

**Kata Kunci:** siklus penjualan kamar hotel, pengendalian internal dan *standard operating procedure*

## **ABSTRACT**

*This research emphasizes the analysis of the design purpose is not to test the hypothesis. This research aims to find a hotel room sales system to improve internal control and for analyzing and designing Standard Operating Procedure on the sales cycle in order to improve internal controls at Hotel.*

*The object of this research is Sunari Hotel located in the North of Bali. Hotel Sunari have Standard Operating Procedure (SOP), but there are parts that have weaknesses and needed additions in it. Added SOP related to the sales cycle hotel room. Weakness and lack of room sales cycle such as: (1) the document is not numbered, (2) dual task, (3) the lack of security of assets, (4) payment system less effective.*

*This research resulted in the proposed improvements to the flowchart, documents, and draft Standard Operating Procedure in order to improve the company's internal control. The existence of SOP can be a guideline in conducting operations so that the sales cycle room at Hotel Sunari can run well.*

**Keywords:** *hotel room sales cycles, internal controls and standard operating procedures.*