

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada jaman sekarang, banyak perusahaan yang mengambil cara penjualan yang berbeda-beda untuk mencari tujuan yang sama, yaitu memperoleh laba. Tidak hanya pada bagian penjualan barang saja, melainkan juga pada jasa, seperti perhotelan. Dengan banyaknya bisnis perhotelan dan hotel-hotel yang dibangun di kota Surabaya, menandakan bahwa bisnis ini sangat berkembang. Hotel yang dibangun juga berbintang tiga sampai lima.

Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa tempat tinggal dan memberikan pelayanan kepada tamu dengan menyediakan tempat tinggal dan restoran yang nyaman untuk dinikmati saat sarapan pagi, siang, dan malam. Untuk menjalankan kegiatan-kegiatan di dalam perhotelan, tentu akan memakan biaya yang besar juga, karena hotel merupakan bisnis yang bergerak dibidang jasa, seperti biaya untuk fasilitas kamar, biaya untuk sumber daya manusia (SDM) yang akan bekerja pada sektor-sektor tertentu di dalam hotel. Secara umum, laba yang diperoleh hotel berasal dari transaksi penjualan. Laba tersebut dapat dari penjualan kamar maupun dari restoran-restoran yang mereka punya. Ada dua transaksi penjualan yaitu, penjualan tunai dan penjualan kredit. Penjualan tunai merupakan penjualan yang didapatkan melalui hasil penginapan dan restoran di hotel dengan pembayaran dari pelanggan

menggunakan uang tunai. Hasil dari penjualan tunai tersebut akan menambah laba dan arus kas bagi perusahaan. Sedangkan penjualan kredit merupakan penjualan dari hasil penginapan, tetapi pembayarannya tidak dapat dinikmati secara langsung atau diterima langsung oleh hotel. Dari penjualan kredit tersebut akan ada piutang bagi perusahaan yang suatu saat nanti akan ditagih untuk penerimaan kas dari pelanggan.

Piutang usaha merupakan bagian yang tergolong menjadi harta di dalam perusahaan, Menurut Martono dan Harjito (2007 : 95), piutang dagang (*Accounts Receivable*) merupakan tagihan perusahaan kepada pelanggan atau pembeli atau pihak lain yang membeli produk perusahaan. Perusahaan yang menjual barang atau jasa secara kredit memiliki keuntungan dan resiko sendiri. Manfaat yang diperoleh dapat meningkatkan hubungan kerjasama dengan pelanggan. Ada juga resiko yang dapat terjadi yaitu, apabila piutang sudah terlalu banyak, akan ada kemungkinan piutang-piutang tersebut tidak dapat dibayar. Apabila hal demikian terjadi terus menerus, hotel akan merugi, karena piutang yang seharusnya dapat dijadikan laba, menjadi piutang yang tak tertagih atau tidak ada nilainya. Tidak menutup kemungkinan hotel ini akan tutup bila terjadi terus menerus. Perusahaan harus memperhatikan dengan baik pengendalian internalnya terhadap sistem penjualan kredit untuk mencegah adanya kecurangan dalam proses pemberian kredit maupun proses penagihan piutang yang bisa saja terselip (lupa ditagihkan). Terjadinya kegagalan dalam menjalankan aktivitas

pengendalian yang efektif dapat menyebabkan piutang menjadi tak tertagih sehingga menimbulkan kerugian bagi suatu perusahaan. Menurut Siti dan Ely (2010:312) Pengendalian intern adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lainnya dalam suatu entitas yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai

tentang pencapaian tujuan berikut ini :

- a. Keandalan pelaporan keuangan
- b. Menjaga kekayaan dan catatan organisasi
- c. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan
- d. Efektivitas dan efisiensi operasi

Pengendalian internal berguna untuk menjamin kebenaran dari siklus keuangan di perusahaan. Pada piutang, pengendalian internal yang terstruktur dan terarah akan membuat semua piutang-piutang dapat tertagihkan, serta meminimalisir adanya kecurangan-kecurangan yang dapat terjadi dalam proses piutang.

Dengan adanya praktek kerja (magang) ini, diharapkan mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang diperoleh pada saat di bangku kuliah kepada objek magang. Hotel Bumi Surabaya City Resort memberikan kesempatan bagi para mahasiswa dari berbagai jurusan, seperti perhotelan, kuliner, akuntansi atau manajemen untuk melaksanakan praktek kerja (magang) di Bumi Surabaya City Resort Hotel dengan dibimbing oleh trainer-trainer yang baik serta keterampilan dan kefleksibelan para staf karyawan, kita sebagai

pemegang diharapkan dapat nantinya menjadi seorang tenaga kerja yang profesional dalam sebuah perusahaan.

Bumi Surabaya City Resort Hotel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan atau *hospitality*. Bumi Surabaya City Resort Hotel mempunyai dua sistem penjualan, yaitu sistem penjualan secara tunai dan penjualan secara kredit. Pemegang ditempatkan pada bagian dimana melakukan pembuatan *invoice*, dalam pembuatan *invoice* bagian *Accounts Receivable* harus melakukan interface terlebih dahulu agar pembuatan *invoice* dapat dilakukan secara sistem, kemudian dari interface tim *Accounts Receivable* memilah mana *invoice* yang harus dibuat secara manual. Setelah *invoice* dibuat dan dipilah, maka *invoice* tersebut siap untuk dikirim kepada customer hotel.

Dengan perusahaan besar seperti Bumi Surabaya City Resort Hotel, evaluasi pengendalian internal bukan sesuatu yang asing atau aneh, tetapi sangat wajar untuk dilakukan, dengan tujuan untuk memaksimalkan proses operasional yang lebih efektif dan efisien. Dengan dilakukannya evaluasi pengendalian internal oleh pemegang, perusahaan mengharapkan agar pemegang dapat memberikan penjelasan kepada manajemen perusahaan mengenai bagaimana keadaan operasional perusahaan menurut sudut pandang kita dan risiko-risiko yang mungkin menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Karena pengendalian internal begitu penting bagi setiap perusahaan, tak terkecuali Bumi Surabaya City Resort Hotel, maka pemegang tertarik untuk membuat kajian mengenai “Evaluasi

Pengendalian Internal pada Transaksi Penjualan di Bumi Surabaya City Resort Hotel”.

1.2. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini pemegang membatasi masalah yang ada. Pembahasan yang ada di dalam penelitian ini berpusat pada evaluasi pengendalian internal dalam mendeskripsikan siklus penjualan jasa secara piutang yang ada dalam perusahaan. Pembahasan didalam penelitian ini akan dimulai dimana *customer* yang melakukan reservasi kamar dan memberikan jaminan dokumen yang dikonfirmasi oleh pihak *Communication Centre* atau dapat juga melalui *Front Office Hotel* yang mana kemudian dokumen tersebut nantinya akan disampaikan ke departemen *finance* bagian *Account Receivable*, lalu penagihan piutang dilakukan dengan mengirimkan *invoice* dan perusahaan akan menerima kas dari hasil penagihan piutang tersebut.

1.3. Manfaat Magang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan seperti berikut ini:

- 1) Manfaat Akademik

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan pengetahuan mengenai evaluasi internal penjualan dalam bidang perhotelan.

- 2) Manfaat Praktik

Penelitian ini dapat dijadikan pengalaman bagi pemegang agar pada saat terjun ke dunia kerja dapat membiasakan diri dan tidak kesulitan apabila ada masalah pada saat bekerja. Selain itu, pemegang juga dapat memperoleh pengalaman bagaimana siklus dan cara penjualan jasa pada hotel, dalam hal ini Hotel Bumi Surabaya.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan dapat dikelompokkan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, pokok bahasan, ruang lingkup, dan manfaat magang.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori mengenai pengendalian internal dan aktivitas pengendalian, serta siklus penjualan secara kredit atau piutang. Selain itu, penyampaian rerangka berpikir dari pemegang ada pada bab ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, jenis data, sumber data, alat dan metode pengumpulan data, objek magang, dan prosedur analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek magang, deskripsi data mengenai struktur organisasi, deskripsi siklus piutang beserta bagian-bagian yang terlibat dalam proses pembuatannya, data banyaknya revisi *invoice* yang terjadi selama 1 bulan.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan akhir, keterbatasan, dan saran yang diberikan kepada objek magang.