

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan pada umumnya menjalankan bisnis melalui berbagai produk maupun jasa yang dijual. Setiap produk dan atau jasa tersebut memiliki target penjualan yang telah ditentukan untuk menghasilkan pendapatan yang menguntungkan perusahaan. Sama halnya dengan bisnis perhotelan seperti Bumi Surabaya *City Resort* yang menghasilkan pendapatannya melalui penyediaan jasa kamar, restoran, klub kebugaran, spa dan pijat, persewaan gedung atau ruangan dan lain sebagainya. Pada umumnya pendapatan utama dari hotel ialah pendapatan atas penyediaan jasa kamar. Dalam proses penjualan kamar di Bumi Surabaya *City Resort* tidak hanya bisa menguntungkan, namun juga bisa menjadi celah terjadinya berbagai kecurangan dan kesalahan yang menyebabkan kerugian bagi hotel. Oleh karena itu dibutuhkan pengendalian internal yang memadai untuk menghindari kesalahan dan kecurangan yang mungkin saja terjadi.

Bumi Surabaya *City Resort* atau yang dikenal dengan Hotel Bumi Surabaya. Dibawah naungan PT. Bumiputera Wisata, Hotel Bumi Surabaya diresmikan pada tanggal 16 Desember 1979 dengan nama Hotel Hyatt Bumi Surabaya. Beralamatkan di jalan Jendral Basuki Rahmat no. 106-128, Embong Kaliasin, Genteng, kota Surabaya, Hyatt Bumi Surabaya menempati posisi strategis di pusat

bisnis dan hiburan yang cukup ramai. Pada tahun 1989, Hyatt Bumi Surabaya merubah nama menjadi Hyatt *Regency* Surabaya. Setelah melakukan renovasi yang berakhir pada bulan Desember 1993, Hyaatt *Regency* Surabaya memiliki setidaknya 231 kamar *Regency Tower*, 12 unit *apartement*, 5 restoran, *ballroom* dan 4 *function room*, pusat kebugaran jasmani serta tempat parkir yang dapat menampung 400 unit kendaraan. Selain itu, didalam komplek hotel terdapat gedung perkantoran berlantai 6 yang disewakan kepada Garuda Indonesia, *Bank of Tokyo*, dan perusahaan besar lainnya. Pada tanggal 1 November 2008, nama Hyatt *Regency* Surabaya digantikan menjadi Hotel Bumi Surabaya. Pada tahun 2013, kembali berubah nama menjadi Bumi Surabaya *CityResort* yang masih lebih dikenal sebagai Hotel Bumi Surabaya. Hingga saat ini, Bumi Surabaya *CityResort* masih menyandang predikat hotel bintang lima. Sebagai hotel berbintang lima, Bumi Surabaya *City Resort* diharapkan memiliki pengendalian internal yang memadai sehingga dapat menjadi pelopor hotel-hotel baru yang menjamur saat ini, terutama di Kota Surabaya.

Dalam melakukan pemesanan atau reservasi kamar di Bumi Surabaya *City Resort*, tamu dapat memesan melalui telepon, *email*, fax, *walk in* ataupun *online booking*. Tamu yang ada dibedakan menjadi tamu *individual*, *travel agent*, dan *company*. Saat melakukan proses *check in*, *front office* akan meminta kartu identitas tamu, membuat *registration form*, kemudian mengkonfirmasi pembayaran yang terdiri atas jumlah biaya kamar dan deposit, meminta tanda

tangan dan nomor telepon tamu, kemudian memberikan kunci kamar sesuai pesanan. Pembayaran atas sewa kamar dapat dilakukan secara tunai, kartu kredit, debit atau kredit. Dalam proses *checkout*, bagian *front office* akan menanyakan nomor kamar dan meminta kunci kamar dari tamu, kemudian menghubungi bagian *house keeping* untuk memeriksa kamar dan *mini bar*, kemudian melakukan konfirmasi pada tamu. Setelah itu, *front office* akan mencetak *bill* dan mengembalikan deposit apabila terdapat deposit, baik yang sudah terpotong biaya lainnya maupun tidak.

Untuk proses pemesanan oleh tamu *individual* yang seringkali disebut dengan *walk in*, pembayaran ditanggung secara *personal* atau disebut *personal payment*. Pembayaran dilakukan secara lunas dan ditambahkan dengan uang sejumlah Rp 500.000,00/malam atau disebut sebagai deposit.

Untuk reservasi yang dilakukan oleh tamu dari *travel agent*, harus menunjukkan bukti berupa voucher saat melakukan *check in*. *Travel agent* dibagi menjadi dua macam yaitu *online travel agent* dan *offline travel agent*. *Online travel agent* seperti agoda, traveloka, pegi-peggi dan lain-lain, sedangkan *offline travel agent* seperti kaha, mitra global holiday, anta vava dan sebagainya. Saat melakukan reservasi, baik *online* maupun *offline travel agent*, tamu akan mendapatkan *voucher* reservasi. Pihak *front office* akan memeriksa *voucher* dan menginput kode *voucher* dan informasi lain seperti jenis kamar, nama pemesan dan lain-lain. Ketika proses *check in* tamu

yang melakukan reservasi melalui *offline* maupun *online travel agent* hanya perlu memberikan deposit.

Untuk reservasi oleh tamu dari perusahaan yang memiliki *credit facility* (kerja sama yang mengizinkan perusahaan tersebut melakukan pembayaran melalui tagihan) , umumnya pemesan atau yang disebut sebagai *booker* melakukan reservasi melalui telepon ke bagian *communication center*. Saat reservasi bagian *sales marketing* ataupun *communication center* akan meminta *guarantee letter* asli dari perusahaan yang terkait, yang dapat dikirimkan melalui email maupun fax. *Guarantee letter* ini merupakan dokumen yang wajib diberikan oleh perusahaan apabila melakukan reservasi. Pada *guarantee letter* juga telah disertakan keterangan mengenai biaya yang ditanggung perusahaan, apakah hanya kamar atau semua biaya. Saat *check in*, bagian *front office* telah memegang *guarantee letter* yang didapat dari *communication center*, dan mencocokkan identitas tamu kemudian tamu melakukan proses *check in* pada umumnya. Untuk deposit, *front office* akan meminta apabila pada *guarantee letter* menyebutkan biaya yang ditanggung hanya kamar saja. Apabila biaya yang ditanggung adalah semua biaya, maka tamu tidak perlu memberikan deposit.

Bumi Surabaya *City Resort* saat ini menggunakan sistem terkomputerisasi dalam menjalankan kegiatan hotelnya. Pada bulan Mei 2017 Bumi Surabaya *City Resort* beralih sistem komputer menggunakan PowerPro *Hotel System*. Penggunaan sistem ini dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk pengendalian internal yang ada

di Bumi Surabaya *City Resort*. Beberapa kelemahan pada pengendalian internal Bumi Surabaya *City Resort* masih terlihat. Seperti pengendalian saat tamu menginap di kamar, telah disediakan mini bar yang berisi minuman-minuman dengan biaya tambahan yang harus di bayar saat *check out*. Seringkali saat *check out* tamu tidak mengakui mengambil minuman tersebut. Juga apabila ada kerusakan barang dikamar, namun tamu tidak mengakui bahwa kerusakan tersebut dilakukan oleh tamu tersebut. Meskipun jumlah minuman atau makanan yang tidak di akui tamu tidak begitu besar, namun hal ini kerap kali terjadi dan bila dibiarkan dapat merugikan. Kelemahan lain dalam hal pengarsipan dokumen oleh bagian AR yaitu invoice rangkap dua atau copy invoice. Invoice rangkap dua tersebut harusnya di arsip sesuai nama perusahaan dan tanggalnya. Namun pada kenyataannya, setiap selesai membuat invoice, semua invoice rangkap dua beserta lampiran hanya diletakkan diatas lemari loker hingga tertumpuk. Akibatnya saat menerima konfirmasi pelunasan piutang, AR kesulitan mencari invoice terkait pelunasan. Invoice tersebut seharusnya dilampirkan bersama dengan dokumen terkait pelunasan piutang lainnya.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dijabarkan diatas, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengendalian Internal Atas Siklus Penjualan Jasa Kamar pada Bumi Surabaya *City Resort*”. Diharapkan dengan penelitian ini dapat menghasilkan analisis yang dapat membantu memperbaiki dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengendalian internal dari

Bumi Surabaya *City Resort*. Juga dapat bermanfaat baik secara jangka pendek maupun jangka panjang, untuk mencegah masalah dan kerugian yang dapat timbul dalam siklus pendapatan secara keseluruhan.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian meliputi analisis pengendalian internal atas siklus penjualan pada Bumi Surabaya City Resort, yang meliputi penjualan jasa kamar.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah menganalisis pengendalian internal atas siklus penjualan jasa kamar pada Bumi Surabaya *City Resort* dan memberikan saran perbaikan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaaat sebagai berikut :

a. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan informasi dan referensi yang berguna, serta mendorongdilakukakannya penelitian tentang sistem pengendalian internal atas siklus pendapatan yang selanjutnya.

b. **Manfaat Praktik**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam bentuk saran untuk perbaikan terhadap sistem pengendalian internal Bumi Surabaya City Resort.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab yang terdiri sebagai berikut:

BAB !: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pengantar untuk bab selanjutnya. Bab ini membahas mengenai latar belakang, ruang lingkup, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang ada pada laporan tugas akhir ini.

Bab 2: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini sebagai bahan acuan serta teori-teori yang digunakan dalalam penelitian. Teori yang digunakan meliputi teori pengendalian internal beserta komponennya, teori sistem informasi akuntansi, teori terkait siklus penjualan dan teori terkait akuntansi perhotelan. Dalam bab ini juga terdapat rerangka berpikir yang digunakan dalam laporan tugas akhir skripsi ini.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Pada bab ini dibahas mengenai desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, objek

magang serta prosedur analitis data yang digunakan dalam laporan tugas akhir skripsi ini.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan pokok utama dalam laporan tugas akhir skripsi ini. yang berisi gambaran umum terkait objek penelitian, deskripsi data terkait struktur organisasi, job description, dokumen terkait serta prosedur terkait penjualan jasa kamar di Bumi Surabaya City Resort mulai dari check in, check out, penagihan piutang dan pelunasan piutang. Pada bab ini juga dibahas analisis atas struktur organisasi, dokumen terkait serta analisis pengendalian internal siklus penjualan jasa kamar.

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab akhir dari laporan tugas akhir skripsi ini yang terdiri atas kesimpulan dari analisis dan pembahasan, keterbatasan yang dihadapi terkait penyusunan laporan skripsi dan studi praktik kerja serta saran yang dapat diberikan oleh penulis terkait hasil analisis yang ada.