

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan devisa merupakan sumber penerimaan negara yang paling utama dan memiliki potensi untuk dioptimalkan dalam pemenuhan kebutuhan negara sehingga umumnya dijadikan suatu gambaran kondisi perekonomian di suatu negara, yakni jika kepemilikan devisa suatu negara tinggi maka dapat membiayai barang kebutuhan suatu negara, begitu sebaliknya. Pemerintah Indonesia juga tengah memberikan perhatian khusus mengenai hal ini, salah satu caranya dengan meningkatkan potensi bidang kepariwisataan, dimana saat ini banyak kota maupun kabupaten di Indonesia terus menggali baik adanya potensi wisata baru siap untuk dikunjungi demi menarik perhatian masyarakat dalam bahkan luar negeri maupun ciri khas yang telah ada sebelumnya. Adanya tempat wisata yang menarik ini, diharapkan masyarakat semakin terbantu untuk mengembangkan kreativitas di bidang perekonomian.

Kota Surabaya, telah menjadi kota perdagangan sekaligus berkembang salah satu destinasi wisata bagi masyarakat dalam maupun luar negeri. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur juga telah mempromosikan kotanya melalui penyelenggaraan adanya persinggahan kapal asing di Surabaya dengan berkoordinasi dengan pihak agen pariwisata luar negeri yakni *MV.Seaborn Encore* pada bulan maret 2017 yang membawa sekitar 562 penumpang dan 450 kru kapal diajak mengelilingi Kota Surabaya untuk melihat keindahan kota tersebut, selain

itu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata juga siap menyuguhkan berbagai tari dan kesenian dalam menarik perhatian turis yang menaiki kapal (Kapal Pesiar MV Seaborn Encore Kunjungi Surabaya, 2017). Melihat hal tersebut, berarti bahwa faktor pariwisata juga meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan membuka lapangan kerja baru maupun untuk mempelajari adanya pengetahuan. Di Kota Surabaya sendiri telah menjadi pusat peluang bagi pebisnis dalam dan luar negeri untuk mengadakan investasi maupun kerjasama dengan perusahaan, sehingga dapat menciptakan jenis usaha baru yang menimbulkan persaingan ketat di dunia perindustrian.

Saat ini industri perhotelan semakin banyak diminati oleh para pelaku bisnis dalam melakukan usahanya, bahkan di dalam Kota Surabaya telah tercatat 150 unit dan 15000 kamar (Okupansi Hotel di Surabaya Terus Merosot, 2017) dengan berbagai penawaran sisi menarik hotel mulai dari sarana pendukung, pelayanan memuaskan hingga pada harga yang menakjubkan. Seiring dengan perkembangan jaman, fungsi hotel kian telah berubah bukan hanya sebagai tempat istirahat untuk wisatawan, melainkan telah merambah sebagai sarana untuk melengkapi kebutuhan multifungsi bagi organisasi yang hendak menyelenggarakan sebuah *event* (rapat, seminar) sedangkan sarana yang dimiliki kurang mendukung. Maka dari sinilah kita mendapati bahwa pendapatan hotel juga semakin kompleks terlebih lagi adanya tuntutan untuk selalu menciptakan inovasi ide program atau layanan bahkan produk guna ingin lebih unggul dengan para pesaingnya, oleh karena itu dibutuhkan sebuah catatan akuntansi yang efektif untuk mencatat timbulnya transaksi dari

kegiatan tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pesatnya perkembangan teknologi maka banyak bermunculan sistem komputerisasi data akuntansi yang terus mengalami perubahan akibat pengaruh penggunaan teknologi komputer sehingga menciptakan banyak kemudahan dalam menyelesaikan persoalan namun masih tetap memenuhi prinsip akuntansinya, dalam pengaplikasiannya pun bergantung pada tingkat kemampuan pemakai (*skill*) sehingga diharapkan mampu membantu manajemen untuk menghitung jumlah yang rumit dimana membutuhkan ketepatan yang tinggi dalam angka nominal besar agar menghasilkan informasi ekonomis dalam menghasilkan laporan pada Mardi (2016:29-30). Di dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, perusahaan ternyata masih sering kali menemukan risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan dan diperlukan suatu tindakan pencegahan maupun pemeliharaan.

Hal ini juga terjadi pada Hotel Inna Simpang Surabaya, merupakan hotel dibawah naungan salah satu badan usaha milik negara yakni PT Hotel Indonesia Natour (PT HIN) dimana memiliki 12 buah hotel yang tersebar berbagai pulau di Indonesia. Hotel Inna Simpang telah berdiri sejak kurang lebih 36 tahun dan termasuk hotel berbintang empat di Surabaya. Dilihat dari segi pelayanan, tidak heran hotel ini patut diperhitungkan sebagai hotel perintis di lingkup industri perhotelan. Adapun siklus pendapatan yang terjadi pada Hotel Inna Simpang Surabaya dibagi menjadi 2 bagian yakni pendapatan tunai dan kredit. Kemudian hotel juga bekerja sama kepada jasa *travel agent* dengan mengikat suatu kontrak, dimana akan menciptakan suatu harga beserta

komisi terhadap jasa tersebut yang mengakibatkan bahwa pihak hotel harus menyisihkan beberapa kamar untuk tamu pengguna jasa travel di setiap harinya tanpa melihat apakah ada tamu yang menginap atau tidak.

Prosedur pendapatan hotel dimulai dari menerima pemesanan kamar dari tamu melalui jasa *travel agent*, *reservation*, atau *walk in*. Ketika calon tamu melakukan *reservation* melalui telepon, atau pemesanan melalui jasa *travel agent* maka bagian *reservation* melakukan pemeriksaan apakah calon tamu tersebut menggunakan *travel agent* atau berasal dari perusahaan kerjasama maupun melalui *walk in* dengan memberikan informasi kepada tamu baik mengenai *publish/contract rate*. Di bagian *reservation* ini akan menyerahkan uang beserta dokumen yang bersangkutan kepada bagian *front office desk* dalam melakukan *bloking* kamar dan menunggu dalam persiapan prosedur *check in*. Selang beberapa hari, ketika tamu datang, kembali diperiksa jenis pemesanan dan pembayarannya terkait deposit/deposit ekstra oleh bagian *front office desk* melalui sistem, lalu segera menyiapkan dokumen yang dibutuhkan sebagai proses peresmian bahwa tamu diperkenankan menikmati jasa hotel. Saat tamu *check out* dan melakukan pembayaran, pertama bagian hotel memonitor daftar tamu dan melakukan konfirmasi dengan departemen lain untuk pemeriksaan atas pemakaian fasilitas hotel, lalu menyiapkan dokumen yang bersangkutan untuk melakukan proses verifikasi dan validasi bahwa deposit ekstra tidak dapat dikembalikan dan mempersilahkan tamu untuk melakukan pembayaran. Di samping itu, terdapat penjualan makanan dan minuman dari *restaurant/bar/* dan *coffe*

shop, jasa *laundry*, dan penyewaan ruangan yang tentunya memiliki prosedur masing-masing.

Selain prosedur diatas, terdapat juga kegiatan yang berkaitan dengan siklus pendapatan seperti pemeriksaan catatan oleh *Night Audit*, untuk dilakukan *closing transaction/rizet zero* serta proses *balancing* dalam menghasilkan laporan yang dibutuhkan dan melakukan proses *back up* data transaksi. Laporan tersebut beserta catatan diserahkan langsung kepada bagian *income audit* untuk perhitungan pendapatan pada satu hari setelah dilakukan penyesuaian terkait, dan bagian *account receivable* untuk pembuatan *invoice* sebagai dasar proses penagihan. Prosedur dan kegiatan ini tentunya telah melaksanakan secara tepat sesuai dengan *standard operational procedure (SOP)* yang berlaku dan tidak lepas dari diterapkannya proses pengendalian internal yang memadai seperti contohnya otorisasi dari pihak berwenang, namun hal ini masih menggunakan sistem yang lama, dimana perubahan yang terjadi hanya sebagian berada pada penambahan/pergantian dokumen. Perubahan tersebut juga menyebabkan masih terdapatnya informasi yang rancu dalam pemahaman prosedur dan dalam proses kegiatannya ditemukan kesalahan kecil misalnya salahnya perhitungan suatu akun berdampak pada mengulang kembali perhitungan, *double posting*, kesalahan input pemicu dari pendapatan belum tercatat, *miss communication*.

Dengan demikian penulis semakin tertarik dalam melakukan wawancara pada bagian penjualan tunai maupun kredit guna memastikan dan menganalisis efektivitas atas siklus pendapatan terhadap Hotel Inna

Simpang Surabaya tentang bagaimana pendapatan hotel itu didapat, unsur yang digunakan dalam perhitungan, dokumen yang diterapkan dalam mencatat transaksi yang terjadi, *departement* yang terkait pada siklus tersebut, serta apakah pengendalian internal yang efektif telah diterapkan baik dalam pencatatan pendapatan hotel sampai pada pengamanan aset berdasarkan prosedur yang diterapkan. Pada akhirnya hasil analisis ini memberikan gambaran keefektivitasan mengenai prosedur dan mengevaluasi tingkat pengendalian pada sistem yang dijalankan maka kedepannya diharapkan laporan tersebut dapat lebih meminimalkan kesalahan dalam menghasilkan laporan yang lebih akurat.

1.2 Ruang Lingkup

Pembahasan ruang lingkup dalam kegiatan magang meliputi keefektivitasan pengendalian internal dengan menganalisis prosedur dimana hanya terbatas pada proses ketika pemesanan tamu (melalui jasa *travel agent*, *reservation*, dan *walk in*), tamu *check in* hingga pada proses pembayaran tamu (melalui *credit card*, *cash*, *city ledger*) yang berujung pada penagihan pada tamu apabila pendapatan kredit. Selain itu juga dibahas mengenai prosedur pendapatan lain-lain yang berasal dari penjualan makanan dan minuman, jasa *laundry*, penyewaan ruangan, hingga kerusakan barang akibat tindakan ketidaksengajaan oleh tamu.

1.3 Manfaat

Manfaat dari kegiatan magang ini meliputi :

1. Manfaat akademis, hasil kegiatan magang ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan sumber wawasan dalam laporan pengambilan kegiatan magang dengan topik yang sama dimulai dengan mengetahui prosedur siklus pendapatan pada perusahaan jasa sehingga dapat memberikan penilaian sistem pengendalian dengan kerangka COSO terkait dengan resiko dalam pelaksanaan maupun pencatatan serta memberikan solusi terbaik.
2. Manfaat praktis, kegiatan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Hotel Inna Simpang Surabaya yang ikut ambil bagian didalam kegiatan magang sebagai pedoman penguatan sistem pengendalian internal serta perbaikan standar SOP dan prosedur pada siklus pendapatan apabila ditemukan kelemahan untuk dilakukan perbaikan, juga dapat dijadikan referensi dalam memberikan penjelasan secara singkat mengenai pengendalian internal yang efektif pada perusahaan yang sejenis.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan magang tersebut, yaitu :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan tentang latar belakang mengapa penulis memilih topik dan tempat magang tersebut, kemudian ruang lingkup

pembahasan, manfaat dari kegiatan serta sistematika penulisan keseluruhan pada laporan tersebut.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terbagi 2 bagian mencakup; keseluruhan teori digunakan oleh penulis yang berhubungan dengan topik pada kegiatan ini sehingga dapat digunakan sebagai pedoman praktik yang ada di lapangan dan kerangka berpikir teoritis oleh penulis.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan pemilihan metode sebagai penulisan laporan penulis dalam hal penggunaan jenis desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, objek magang, dan prosedur analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan pembahasan selama penulis melaksanakan kegiatannya di Hotel Inna Simpang Surabaya dimulai dari profil perusahaan, penjelasan prosedur dan data yang digunakan hingga menganalisis pengendalian internal terkait prosedur yang diterapkan

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dari seluruh isi dari pembahasan analisis dan saran yang dapat disampaikan oleh penulis kepada pihak Hotel Inna Simpang Surabaya serta keterbatasan yang terjadi selama kegiatan berlangsung.