

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya wisatawan asing dan orang dari luar kota yang datang ke Surabaya untuk berlibur membuat semakin banyak munculnya hotel-hotel berbintang. Hal ini mengakibatkan hotel-hotel berbintang mulai bersaing satu sama lain dengan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan berbagai macam fasilitas kepada konsumen dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Menurut Widanaputra, Suprasto, Aryanto, dan Sari (2009:16), definisi hotel yaitu suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada, yang menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang menginap. Sedangkan definisi hotel menurut Ikhsan dan Prianthara (2008:2) merupakan suatu bangunan atau suatu lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan dan minum serta memperoleh pelayanan lainnya dengan melakukan pembayaran. Semua jenis pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada tamu dan pelanggan akan menghasilkan pendapatan bagi hotel sehingga diperlukan adanya pengelolaan pendapatan yang baik. Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) dalam PSAK No.23 (revisi 2015), penghasilan didefinisikan dalam *Kerangka Dasar Penyusunan dan*

Penyajian Laporan Keuangan sebagai suatu kenaikan manfaat ekonomi selama periode akuntansi tertentu yang dapat dalam bentuk pemasukan atau penambahan aset dan penurunan liabilitas yang dapat mengakibatkan kenaikan ekuitas, yang tidak berasal dari kontribusi penanam modal. Penghasilan meliputi pendapatan maupun keuntungan. Pendapatan adalah penghasilan yang timbul dari aktivitas normal entitas yang dikenal dengan sebutan lain seperti penjualan, penghasilan jasa, bunga, sewa, dividen, dan royalti. Mengingat banyaknya jumlah transaksi penjualan yang terjadi di dalam hotel, maka dibutuhkan pengendalian internal untuk dapat meminimalkan kecurangan atau kesalahan yang mungkin dapat terjadi. Pengendalian internal menurut Rama dan Jones (2008;132) adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh anggota dari sebuah entitas seperti dewan direksi entitas, manajemen, dan personil lainnya, yang dirancang untuk memberikan kepastian yang beralasan terkait dengan pencapaian efektifitas dan efisiensi kegiatan operasional, keandalan laporan keuangan, dan ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Hotel JW Marriot Surabaya adalah salah satu hotel bintang lima yang terkenal di Surabaya yang memberikan fasilitas pelayanan kamar dan restoran kepada konsumen dengan kualitas yang sangat baik. Hotel yang telah berdiri selama 20 tahun di kota Surabaya ini sangat dipercaya dari segi pelayanan dan fasilitas oleh masyarakat baik dalam maupun luar negeri, sehingga hotel ini mendapatkan banyak penghargaan atas kualitas pelayanan dan kebersihan serta penghargaan atas restoran terbaik. Pendapatan yang diperoleh Hotel

JW Marriot Surabaya diperoleh dari penjualan kamar, jasa *room service*, penjualan makanan dan minuman yang ada di *outlet-outlet* hotel seperti restoran, dan penjualan jasa dari *outlet-outlet* hotel yang lain seperti *Health Club*.

Penjualan kamar secara langsung di hotel maupun dari *outlet-outlet* dapat berupa secara tunai maupun secara kredit. Bagi penjualan kamar ditangani oleh bagian resepsionis yang ada di *front office*, sedangkan penjualan dari *outlet-outlet* ditangani oleh bagian kasir dari tiap-tiap *outlet*. Semua hasil penjualan dari berbagai bagian tersebut akan ditangani oleh bagian *Income Audit*. Adapun penjabaran tugas dari masing-masing bagian adalah terletak pada intensitas tugas dan tanggung jawab. *General Cashier* melakukan pertanggung-jawaban tugasnya dengan melakukan setoran ke bank setiap hari atas dana yang diperoleh dari hasil penjualan yang dilakukan oleh hotel, dengan demikian *General Cashier* menerima setoran tunai dari bagian resepsionis yang menangani penjualan kamar dan kasir *outlet*. Bagian resepsionis dan kasir *outlet* memiliki jumlah *shift* yang berbeda-beda. Bagian resepsionis memiliki tiga waktu *shift*, sedangkan kasir *outlet* memiliki dua waktu *shift*. Pada saat akhir dari tiap-tiap *shift* untuk bagian resepsionis dan kasir *outlet*, bagian resepsionis dan kasir *outlet* akan mengumpulkan semua uang tunai yang diperoleh dari jasa layanan penjualan tunai ke dalam *remittance envelope* dan kemudian akan di masukkan ke dalam *cash sales deposit box*. *Admin Assistant to Director of Finance* adalah bagian pemegang kunci dari *cash sales deposit box*. Setiap pagi *General Cashier* dan bagian *Loss and*

Prevention akan meminta kunci *cash sales deposit box* kepada *Admin Assistant to Director of Finance* untuk melakukan pengumpulan semua dana tunai yang telah disetorkan oleh bagian resepsionis dan kasir *outlet*. Setelah semua dana tunai terkumpul, maka *General Cashier* akan memasukkan dana tunai tersebut ke dalam *general cashier remittance envelope* dan dimasukkan ke dalam *safe deposit box* utama milik *General Cashier*, dimana *General Cashier* sebagai pemegang kunci dari *safe deposit box* tersebut. Untuk menghindari kecurangan yang dapat dilakukan oleh *General Cashier*, maka kunci *safe deposit box* akan diberikan kepada *Income Audit* setelah *General Cashier* selesai memasukkan dana tunai ke dalam *safe deposit box*. Pada saat layanan bank datang ke hotel, *Income Audit* akan membuka *safe deposit box* milik *General Cashier* dan memberikan dana tunai tersebut kepada pihak bank.

Jasa layanan penjualan kredit yang telah dilakukan oleh bagian resepsionis dan kasir *outlet* Hotel JW Marriot Surabaya akan dimasukkan ke dalam *drop box* yang ada di dekat ruangan *General Cashier*, yaitu *guest folio*, *cashier closure*, *bill*, slip *Electronic Data Capture (EDC)*, serta *EDC settlement* yaitu daftar rangkuman transaksi kartu kredit dari pembayaran dengan kartu kredit dari *outlet*. Khusus untuk *bill* transaksi penjualan tunai yang diperoleh dari *outlet-outlet* akan dimasukkan ke dalam *blind drop box* yang ada di tiap-tiap meja kasir di *outlet-outlet* oleh kasir *outlet*. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya kecurangan yang dilakukan kasir *outlet*. *Income Audit* setiap pagi akan melakukan pemeriksaan dan

pengecekan berupa kelengkapan dari *bill outlet*, *guest folio*, kelengkapan dari slip *EDC*, kesesuaian jumlah yang tertera di nota dengan yang ada di slip *EDC*, kesesuaian jenis kartu yang tertera di nota dengan yang ada di slip *EDC*, dan kelengkapan dari *EDC settlement*. *Income Audit* juga bertugas untuk melakukan pengendalian internal terkait transaksi penjualan, salah satunya adalah dengan melakukan audit ke tiap-tiap *outlet* untuk memeriksa apakah bagian kasir *outlet* telah menjalankan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel, dan memeriksa penggunaan *bill* yang dilakukan oleh kasir *outlet*.

Ilustrasi di atas adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemegang di Hotel JW Marriot Surabaya, dengan demikian pemegang di tugaskan di bagian piutang usaha selama tiga bulan dan di bagian *Income Audit* selama tiga bulan berikutnya. Mengingat aktivitas dan tugas ini maka pemegang menyajikan dalam laporannya dengan judul “**Fungsi Bagian *Income Audit* Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Internal Pada Transaksi Penjualan di Hotel JW Marriot Surabaya**”.

1.2 Ruang Lingkup

Pemegang melakukan pemeriksaan atas pengendalian transaksi penjualan kamar dan transaksi penjualan yang terjadi di *outlet-outlet* Hotel JW Marriot Surabaya. Pemeriksaan yang dilakukan adalah dengan memeriksa kelengkapan dan keberadaan dari dokumen-dokumen terkait transaksi penjualan, memeriksa

pengendalian internal yang diterapkan oleh manajemen hotel, memeriksa jumlah nominal yang tertera di *bill* dan *guest folio* dengan slip *EDC*, dan memeriksa klasifikasi jenis kartu yang tertera di *bill* dan *guest folio* dengan slip *EDC*.

1.3 Manfaat

1. Manfaat Akademik

Mahasiswa sebagai pemegang di Hotel JW Marriot Surabaya dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman di bidang audit lebih dalam melalui kegiatan magang dengan melakukan pemeriksaan pengendalian internal pada transaksi penjualan hotel, serta mahasiswa dapat mempraktikkan teori-teori yang didapat saat perkuliahan pada saat kegiatan magang.

2. Manfaat Praktik

Membantu manajemen hotel dalam menelaah pengendalian internal pada transaksi penjualan kamar dan transaksi penjualan di *outlet-outlet* hotel sehingga dapat meminimalisasi kemungkinan adanya kecurangan atau kesalahan yang terjadi.

1.4 Sistematika Penulisan

Penulisan studi praktik kerja ini dibagi menjadi lima bab, berikut merupakan susunan sistematika penulisan ini:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, ruang lingkup, manfaat, dan sistematika penulisan laporan

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori pendukung yang digunakan penulis sebagai dasar dan rerangka berpikir dalam menganalisis dan membahas mengenai studi praktik kerja.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian, jenis dan sumber data, alat dan model pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan pemegang selama proses penelitian

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum dan sejarah singkat dari Hotel JW Marriot Surabaya disertai dengan struktur organisasi dan *job description*. Kemudian berisikan mengenai kegiatan yang dilakukan pemegang selama menjalani studi praktik kerja, dokumen-dokumen terkait transaksi penjualan, prosedur penjualan kamar, prosedur penjualan di *outlet*, dan pemeriksaan pengendalian internal atas transaksi penjualan kamar dan penjualan di *outlet* hotel berdasarkan komponen pengendalian menurut COSO.

BAB 5 SIMPULAN, BATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran atas pemeriksaan pengendalian internal transaksi penjualan kamar dan transaksi penjualan di *outlet* Hotel JW Marriot Surabaya.