

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi seperti ini Indonesia telah mengalami banyak kemajuan diberbagai sektor antara lain sektor pertanian, keamanan, industri, bisnis, pariwisata dan sebagainya. Perkembangan sektor pariwisata dan bisnis di Indonesia memacu tumbuhnya industri perhotelan diberbagai kota, salah satunya adalah kota Mataram. Hotel adalah badan usaha yang menyediakan pelayanan jasa berupa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lain dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat secara umum, baik mereka yang ingin bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas yang dimiliki hotel tersebut (Effendy, 2014). Perhotelan merupakan sebuah industri dalam bidang jasa yang memiliki tujuan untuk mendapatkan laba dengan menyediakan jasa berupa menginap atau penyewaan kamar sebagai sumber pendapatan utamanya dan berbagai jasa lainnya seperti *meeting room*, *ballroom* dan *restaurant*. Dalam operasionalnya, hotel akan selalu berupaya dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen dengan berupaya menyediakan fasilitas dan sarana antara lain: kamar, *ballroom*, kolam renang, *restaurant*, transportasi, *meeting room* dan tempat olahraga.

Standar pengendalian internal yang dipakai adalah COSO (*Comittee of Sponsoring Organizations*). Pengendalian internal merupakan sebuah proses yang dipengaruhi oleh manajemen, dewan direksi dan pihak terkait lainnya yang dirancang untuk memberikan kepastian yang beralasan dalam upaya pencapaian sasaran seperti: (1) efektivitas dan efisiensi operasi; (2) keandalan pelaporan keuangan; (3) ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku; (4) pengamanan aset (COSO, 1992; dalam Setiawati, 2012). Pengendalian internal merupakan salah satu fungsi manajemen yang penting dalam mengarahkan organisasi untuk dapat mencapai tujuannya.

Menurut Mulyadi, 2008 pengendalian internal dalam sistem akuntansi aset tetap yang baik adalah harus memiliki struktur organisasi dan *job desk* yang jelas, memiliki sistem otorisasi, memiliki prosedur dalam pencatatan dan yang terakhir perusahaan harus memiliki praktik yang sehat. Indikator adanya permasalahan-permasalahan sehingga sistem yang lama harus diperbaiki, ditingkatkan bahkan diganti keseluruhannya menurut Jogiyanto, 2005:36 dalam Effendy, 2014 yaitu:

1. Ketidakberesan kas
2. Laporan yang tidak tepat waktunya
3. Tanggung jawab yang tidak jelas
4. Isi laporan yang sering salah
5. Kegiatan yang tumpang tindih
6. Produktivitas tenaga kerja yang rendah

7. File-file yang kurang teratur
8. Kesalahan-kesalahan manual yang tinggi

Objek penelitian ini adalah Hotel Lombok Garden Mataram yang terletak di daerah tengah kota Mataram, hotel ini dekat dengan Bandara Internasional Lombok yaitu sekitar 45 menit dan dekat dengan pantai Senggigi yaitu sekitar 25 menit dari hotel. Hotel ini merupakan hotel bintang empat yang sudah berdiri sejak tahun 2007 dengan jumlah kamar yang beroperasi saat ini berjumlah 309 kamar. Hotel ini dapat menyewakan hingga 50% dari total kamar yang ada pada setiap bulannya. Hotel ini menyediakan fasilitas seperti *restaurant*, *cafe*, kolam renang, penyewaan mobil dan ruang *meeting/meeting hall* dengan kapasitas 90 hingga 150 orang dan *ballroom* dengan kapasitas 1500 orang. Hotel ini tidak menggunakan pihak luar sebagai pengelola. Meskipun terbilang cukup lama namun hotel ini masih memiliki sejumlah masalah. Hotel Lombok Garden Mataram ini telah melaksanakan pengendalian internal. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya dokumentasi, pencatatan serta pembagian tugas yang diungkapkan melalui struktur organisasi, hanya saja masih terdapat beberapa permasalahan yang terus terjadi dalam kegiatan operasionalnya sehingga hal tersebut mengganggu pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi awal, dapat dikatakan hotel ini memiliki beberapa kelemahan dalam komponen aktivitas pengendalian. Menurut data yang diperoleh dari *general manager* Hotel Lombok Garden Mataram memiliki kelemahan yang pertama

adalah seringnya terdapat aset-aset tetap hotel yang hilang contohnya seperti handuk, lampu meja, lampu tidur, pengering rambut, gantungan baju, pemanas air elektrik, gelas dan barang-barang lain yang berada di dalam kamar hotel, sehingga pihak hotel memiliki tambahan pengeluaran untuk mengganti aset-aset tetap yang hilang tersebut. Prosedur *check out* yang diterapkan oleh Hotel Lombok Garden Mataram adalah yang pertama saat pelanggan ingin melakukan *check out* pelanggan harus datang kepada petugas *front office* untuk mengurus biaya-biaya yang harus di bayar, mengembalikan kunci kamar dan mengambil kembali KTP pelanggan yang telah diberikan pada saat *check in*, sementara itu *housekeeper* akan menuju kamar hotel untuk melakukan pengecekan kamar. Dalam hal ini *housekeeper* tidak diberikan dokumen *checklist*, *housekeeper* hanya mengandalkan ingatannya untuk memeriksa aset-aset yang berada di dalam kamar hotel sedangkan tipe-tipe kamar berbeda dan aset tetap yang ada di dalamnya juga berbeda, hal ini merupakan kelemahan pengendalian internal yang dimiliki oleh hotel karena kurangnya dokumen *checklist* dan dokumen daftar aset tetap pada kamar hotel, seharusnya saat *housekeeper* melakukan pengecekan atas aset tetap pada kamar hotel *housekeeper* membawa dokumen *checklist* atas aset tetap yang ada pada kamar hotel. Lalu setelah *housekeeper* memberikan informasi kepada petugas *front office* bahwa aset yang berada dalam kamar hotel telah lengkap maka pelanggan akan melakukan pembayaran dan dapat meninggalkan hotel. *General manager* baru mengetahui

bila terjadi kehilangan saat ada pelanggan yang komplain mengenai aset kamar yang tidak lengkap, misalnya adanya komplain dari pelanggan saat lampu meja, lampu tidur, pengering rambut atau pemanas air listrik tidak ada dalam kamar hotel. Selain komplain dari pelanggan, aset-aset seperti gelas, handuk dan gantungan baju yang hilang akan diketahui oleh *general manager* saat adanya pengecekan oleh auditor internal. Pengecekan aset tetap oleh auditor internal dilakukan 1 tahun sekali saat akan tutup buku. Masalah kehilangan aset dalam kamar hotel ini telah disadari oleh general manager mulai tahun 2013 hingga saat ini. Kedua, terjadi kehilangan atau rusaknya aset tetap pada *restaurant* dan *ballroom* yang ada di dalam hotel seperti gelas, piring, sendok dan garpu. Hotel Lombok Garden Mataram banyak mengeluarkan dana untuk pembelian kembali aset yang hilang yang seharusnya dapat dicegah dan bahkan dikurangi. Pelayan *restaurant* atau *ballroom* dapat meminta pembelian ulang aset-aset tersebut untuk mengganti aset tetap yang hilang kepada manajer *restaurant* dengan alasan-alasan seperti hilang atau pecah. Dalam hal ini, manajer *restaurant* tidak meminta bukti hilangnya aset kepada pelayan dan selalu menyetujui pembelian ulang aset yang hilang tersebut serta persetujuan permintaan pembelian hanya didapat dari manajer saja. Hal ini membuktikan bahwa hotel ini memiliki kelemahan dalam prosedur dan dokumen yang harus diperbaiki. Ketiga tidak adanya otorisasi dan dokumen dalam prosedur laundry hal ini mengakibatkan banyaknya bahan linen yang hilang. Kehilangan aset tetap dalam hotel tersebut dapat dikatakan

lumayan sering terjadi karena perusahaan mengeluarkan sekitar 20% hingga 25% dari total omzet untuk mengganti aset-aset tersebut tiap tahunnya mulai dari tahun 2013 hingga saat ini. Hal ini sangat mengganggu efektifitas dan efisiensi perusahaan karena mengakibatkan laba bersih dari hotel menjadi berkurang dan tidak sesuai dengan harapan manajemen. Selain itu, jumlah aset tetap dalam hotel pada tahun berjalan adalah 74% dari total aset sehingga kehilangan aset dalam hotel ini dianggap penting dan perlu untuk diperbaiki.

	Saldo awal/ <i>Beginning balance</i>	Penambahan/ <i>Additions</i>	Pengurangan/ <i>Deductions</i>	Saldo akhir/ <i>Ending balance</i>
Harga perolehan				
Kepemilikan langsung				
Tanah	146.415.564.795	115.079.170	-	146.530.643.965
Bangunan	119.307.041.998	654.614.442	-	119.961.656.440
Peralatan	16.210.250.051	344.882.970	2.096.920.334	14.458.212.687
Perabotan	4.423.220.848	53.541.000	372.188.034	4.104.573.814
Mesin	9.848.622.686	6.800.000	100.631.973	9.754.790.713
Kendaraan	1.266.430.900	791.000.000	-	2.057.430.900
Bahan linen	1.853.370.312	408.050.500	543.234.140	1.718.186.672
Bahan silver	32.778.418	7.710.000	19.412.850	21.075.568
Barang pecah belah	158.125.572	16.233.080	57.959.212	116.399.440
Sewa pembiayaan				
Kendaraan	909.530.000	-	-	909.530.000
Proyek dalam proses	671.914.964	3.370.361.333	-	4.042.276.297
Jumlah	301.096.850.544	5.768.272.495	3.190.346.543	303.674.776.496
Akumulasi penyusutan				
Kepemilikan langsung				
Bangunan	42.537.430.782	5.967.540.669	-	48.504.971.451
Peralatan	8.474.649.847	967.758.033	1.385.997.266	8.056.410.613
Perabotan	2.592.292.286	228.392.486	241.547.535	2.579.137.237
Mesin	4.058.984.378	722.389.722	67.025.509	4.714.348.591
Kendaraan	769.189.780	101.395.124	-	870.584.904
Bahan linen	1.462.424.711	247.961.132	503.755.166	1.206.630.677
Bahan silver	21.044.587	5.813.751	14.636.859	12.221.479
Barang pecah belah	103.364.422	30.260.018	51.578.896	82.045.544
Sewa pembiayaan				
Kendaraan	170.340.335	59.200.391	-	229.540.726
Jumlah	60.189.721.128	8.330.711.326	2.264.541.231	66.255.891.222
Nilai buku	240.907.129.416			237.418.885.274

Gambar 1.1.

Daftar aset tetap Hotel Lombok Garden tahun 2015

Tabel 1.1
Perbandingan aset dalam hotel yang memiliki mobilitas tinggi dan yang tidak memiliki mobilitas yang tinggi

Aset tetap bermobiltas tinggi	Nilai buku	Aset tetap yang tidak memiliki mobilitas yang tinggi	Nilai buku
Peralatan meliputi: Pemanas air minum elektrik, handuk, lampu meja, gantungan baju, <i>hairdryer</i> /pengerin g rambut, lampu tidur, bantal sofa maupun bantal tidur	5.465.790.432 (peralatan yang bermobilitas tinggi disebutkan 70% dari total nilai buku peralatan)	Perabotan meliputi: tempat tidur, meja, kursi dan lemari, sofa	2.579.137.23 7
Bahan Linen meliputi: Taplak meja dan sarung bantal	603.315.338 (bahan linen yang bermobilitas tinggi disebutkan sekitar 50% dari total bahan linen)	Peralatan meliputi: Televisi, AC	2.590.620.18 1
Bahan Silver meliputi : alat-alat makan seperi berbagai tipe sendok, berbagai tipe garpu dan berbagai tipe pisau	12.221.479	Bahan Linen meliputi : Tirai jendela kamar	603.315.338

Barang pecah belah meliputi : piring, gelas dan mangkok	82.045.544		
Total aset yang memiliki mobilitas tinggi :	6.163.372.793	Total aset yang tidak memiliki mobilitas yang tinggi :	5.773.072.756

Dalam tabel 1.1 diatas dapat dikatakan bahwa aset yang bermobilitas tinggi atau yang sering hilang adalah bernilai Rp.6.163.372.793 sedangkan aset tetap dalam hotel yang tidak memiliki mobilitas yang tinggi hanya bernilai Rp. 5.773.072.765. Hal ini juga membuktikan bahwa pengamanan aset dalam kamar hotel penting untuk dilakukan.

Dari hal-hal yang telah disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem yang lama harus segera diperbaiki, ditingkatkan atau bahkan diganti keseluruhannya dan atas dasar kelemahan-kelemahan yang telah disebutkan, maka dalam penelitian ini peneliti akan mencoba untuk mengevaluasi, mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dan melakukan perancangan terhadap standar operasional prosedur, kaitannya terhadap sistem informasi akuntansi aset tetap yang meliputi siklus pembelian dan siklus pemeliharaan aset tetap pada Hotel Lombok Garden Mataram sehingga pencegahan

kecurangan dapat dilakukan. Peneliti memilih objek penelitian di Hotel Lombok Garden Mataram karena hotel ini cukup representatif untuk dilakukan penelitian.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas maka permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana pengendalian internal Hotel Lombok Garden Mataram dan bagaimana rancangan standar operasional prosedur atas aset tetap yang dapat meningkatkan pengendalian internal.

1.3. Tujuan Penelitian

Hotel Lombok Garden Mataram ini memiliki permasalahan dalam hal pengendalian internal atas aset tetap maka dari itu perlu dilakukan pengamatan atau peninjauan kembali pada standar operasional prosedur atas aset tetap dan penggantian atau perbaikan terhadap standar operasional prosedur yang ada.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademik sebagai berikut :

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam upaya pengembangan ilmu dan dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian mengenai analisis standar operasional prosedur dalam rangka meningkatkan pengendalian internal .
- b) Bagi peneliti, dapat semakin memahami mengenai pengendalian internal yang baik untuk aset tetap pada hotel serta dapat merancang desain standar operasional prosedur yang efektif.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Manajemen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi dan saran bagi Hotel Lombok Garden Mataram agar dapat memperbaiki kekurangan yang ada dan meningkatkan pengendalian internal agar lebih baik dan lebih efektif.

b) Bagi Auditor Internal

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi hotel dalam meningkatkan pengendalian internal untuk pencapaian tujuan perusahaan.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penelitian terdahulu, landasan teori, dan rerangka berpikir.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum perusahaan, deskripsi data dan analisis pembahasan.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran-saran yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.