SKRIPSI :

FEMMY SUGIANTHO

PERANAN FRONT OFFICE DALAM RANGKA PENGAMANAN PENDAPATAN PADA SUATU PERUSAHAAN PERHOTELAN PT. "X" DI PALU SULAWESI TENGAH

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
1983

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

AKUNTANSI

KK
A. 3:1/83
Sug
p

PERANAN FRONT OFFICE DALAM RANGKA PENGAMANAN PENDAPATAN PADA SUATU PERUSAHAAN PERHOTELAN PT "X" DI PALU SULAWESI TENGAH

KKJ

SKRIPSI

Diajukan untuk Memperlengkapi Syarat - Syarat
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi

Oleh :

FEMMY SUGIANTHO

NO. POKOK : 047810543 / FE

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA

1983

Surabaya, 20 Desember 1983

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing	Ketua Jurusan
(Drs.Ec. U. Arisgraha, Ak)	(Drs.Ec. Parwoto Wignjohartojo, Ak)

Kupersembahkan untuk

Ayah Bunda, Saudara-saudariku

dan Seseorang yang kukasihi.

WHERE THERE IS A WILL

THERE IS A WAY

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas rahmat Tuhan-Yang Maha Esa yang telah berkenan meneguhkan hati dan memberi kekuatan sehingga penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini, dimana skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi para mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Airlangga guna mencapai gelar kesarjanaannya.

Dalam mempersiapkan skripsi ini penulis merasa berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mempercepat proses penyelesaiannya, sehingga dapat diwujudkan dalam bentuk skripsi ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya terutama penulis berikan kepada yang terhormat Bapak Drs. Ec. U. Arisgraha, Akuntan, yang telah sudi meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.

Demikian pula rasa terima kasih ini penulis berikan kepada yang terhormat :

1. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga yang telah membimbing penulis selama mengikuti kuliah.
2. Bapak Direktur, Bapak-bapak Manager serta seluruh staf dan karyawan dari perusahaan perhotelan P.T.

"X" di Palu, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas-fasilitas yang sebesar-besarnya, dan seluas-luasnya bagi penulis untuk mengadakan penelitian dan pengamatan serta memberikan informasi - yang diperlukan bagi penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyampaikan perasaan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayah dan Ibu yang telah cukup lama menanti selesainya skripsi ini.
Juga kepada dr. A.H. Soenardi dan rekan-rekan lainnya - yang telah memberikan bantuan dan semangat-sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari akan segala kekurangan dari isi skripsi ini, karena itu komentar dan segala bentuk saran saran konstruktif sangat diharapkan.

Surabaya, Oktober 1985. Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB :

I. PENDAHULUAN 1

1. Pandangan Umum 1

2. Penjelasan Judul 3

3. Alasan Pemilihan Judul 6

4. Tujuan Penyusunan 7

5. Sistimatika Skripsi 7

6. Metodologi 11

6.1. Permasalahan 11

6.2. Hipotesa Kerja 12

6.3. Ruang Lingkup Analisa 13

6.4. Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan - Data 14

II. LANDASAN TEORI 16

1. Tinjauan Secara Teoritis Mengenai Sistim - Akuntansi 16

1.1. Pengertian Akuntansi dan Sistim Akuntansi 17

1.2. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam penyusunan Sistim Akuntansi 25

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

BAB :	Halaman
2. Tinjauan secara teoritis mengenai Sistim Pengendalian Intern	49
2.1. Pengertian Sistim Pengendalian In - tern	50
2.2. Ciri-ciri Sistim Pengendalian Intern yang baik	52
3. Pengertian Pendapatan	53
3.1. Sumber Pendapatan dan Pengawasan - atas Pendapatan Perusahaan Perhotel an	55
III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PERHOTELAN P.T."X" DI PALU SULAWESI TENGAH	64
1. Sejarah Singkat Perusahaan	64
2. Bidang Usaha Perusahaan Perhotelan P.T. "X"	65
3. Struktur Organisasi	67
4. Pembagian Tugas dan Kewajiban dari Front Office Department	69
5. Sistim dan Prosedur Akuntansi yang Dilak sanakan Perusahaan Perhotelan P.T."X" un tuk Penjualan dan Pengamanan Hasil Penda patan Perusahaan	72
IV. PEMECAHAN MASALAH DAN PENGUJIAN HIPOTESA...	85
1. Pengujian Hipotesa	86
1.1. Adanya perangkapan fungsi antara - Front Office Manager dan House Kee- ping Manager dalam hotel "X"	87
1.2. Kurang cepatnya sistim informasi di antara departemen-departemen yang ada dalam hotel "X"	93
V. KESIMPULAN DAN SARAN	96
1. Kesimpulan	96
2. Saran	100
DAFTAR KEPUSTAKAAN.	

DAFTAR TABEL

Nomor Halaman

1. Summary of Front Office Function 42

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Traditional Organizational Chart Positioning.	33
2.	Functional Operating Departments	35
3.	Guest Contact Areas	37
4.	Cost and Revenue Centers	37
5.	Responsibility Centers	39
6.	Room Count Sheet	58
7.	House Keeper's Report	58
8.	Restaurant Cashier's Daily Report	60
9.	Telephone Traffic Sheet	63
10.	Struktur Organisasi Perusahaan Perhotelan PT. "X" di Palu	68

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor :

1. Registration Card.
2. Guest Bill.
3. Daily Room Count Sheet.
4. Occupancy Report/House Keeping Report.
5. Slip Order.
6. Slip Order Recapitulation.
7. Food and Beverage Bill.
8. Food and Beverage Cashier Report.
9. Daily Sales Income.
10. Summary of Sales.
11. Food and Beverage Recapitulation.
12. Operator Bill.
13. Telephone Operator Sheet.
14. Laundry List.
15. Laundry Bill.
16. Cashier Sheet Laundry.
17. Remittance of Funds.
18. Cash Receipt.
19. Front Office Cashier Cash Report.

B A B I

P E N D A H U L U A N

1. Pandangan Umum

Di dalam dunia usaha atau perekonomian pada umumnya, terdapat banyak sekali jenis dan bidang usaha yang dijalankan oleh perusahaan-perusahaan, baik oleh perusahaan yang kecil maupun perusahaan yang besar. Perusahaan - perusahaan ini bergerak diberbagai bidang, ada yang bergerak di bidang perdagangan, di bidang industri, di bidang jasa atau di bidang-bidang perekonomian lainnya. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa antara lain bank-bank, perusahaan angkutan, kantor Akuntan dan salah satu diantaranya adalah perhotelan. Perusahaan perhotelan ini sedikit berbeda dengan perusahaan jasa lainnya karena aktivitas utamanya adalah menyewakan kamar, disamping ada pula aktivitas-aktivitas lain seperti penjualan makanan dan minuman, laundry, telephone dan sebagainya.

Dengan semakin berkembangnya dunia pariwisata di Indonesia, terlebih lagi dengan adanya kebijaksanaan baru di sektor pariwisata sejak awal tahun ini, para pimpinan perusahaan jasa khususnya yang bergerak dalam bidang perhotelan hendaknya dapat mengendalikan dan memimpin peru -

sahaannya dengan baik, agar perusahaan tersebut dapat bekerja dengan efisien dan efektif serta mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya yang sejenis.

Pos pendapatan adalah merupakan pos yang sangat penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan, karena dengan adanya peningkatan penerimaan pendapatan barulah perusahaan tersebut dapat memenuhi kelangsungan hidupnya, juga suatu perusahaan tidak mungkin dapat bertahan apabila jumlah pendapatan yang diterima semakin menurun dari tahun ke tahun. Dengan demikian sudah selayaknya pos pendapatan tersebut dilindungi dari segala bentuk kecurangan yang mungkin terjadi baik dalam proses pembentukannya maupun realisasi daripada pendapatan tersebut.

Dengan diterapkannya sistim pengendalian intern yang memuaskan serta sistim akuntansi yang baik maka hal tersebut merupakan suatu alat yang dapat melindungi segala bentuk kecurangan-kecurangan yang mungkin terjadi, namun sistim pengendalian ini tidak dapat berjalan dengan baik apabila dalam organisasi perusahaan terdapat perse - kongkolan ataupun terjadi perangkapan fungsi antara bagian-bagian yang seharusnya dapat saling mengontrol sehingga akibatnya pengendalian intern menjadi lemah.

Apabila dalam suatu perusahaan perhotelan belum memiliki suatu sistim pengendalian intern yang memadai, ma-

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

ka pimpinan perusahaan akan mengalami kesulitan terutama dalam mengawasi penerimaan pendapatan dari hasil operasi perusahaan. Hal ini mengakibatkan jumlah pendapatan yang diterima tidak sesuai dengan jumlah pendapatan yang seharusnya.

Mengingat bahwa pendapatan merupakan titik sentral penentu kehidupan perusahaan, maka diperlukan suatu pengaturan dan pengawasan yang lebih baik terhadap pendapatan sehingga dapat diperoleh suatu sistim pengendalian intern yang memadai dalam rangka pengamanan pendapatan dari perusahaan perhotelan.

2. Penjelasan Judul

Judul yang diambil dalam penyusunan skripsi ini adalah : "PERANAN FRONT OFFICE DALAM RANGKA PENGAMANAN PENDAPATAN PADA SUATU PERUSAHAAN PERHOTELAN P.T."X" DI PALU SULAWESI TENGAH".

Dalam menjelaskan makna dari judul di atas, penulis mencoba mengartikannya sebagai berikut :

Yang dimaksudkan dengan Peranan, yaitu sesuatu yang memegang urutan yang paling utama dalam hal terjadinya suatu peristiwa. Jadi kata ini untuk mengatakan sampai sejauh mana pentingnya Front Office dalam rangka mengamankan penerimaan pendapatan dari perusahaan perhotelan P.T."X" di Palu.

Front Office, yaitu Kantor Depan dimana merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan perhotelan. Letaknya pada tempat yang strategis di daerah pintu masuk atau ruang depan serta merupakan tempat dimana para tamu mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkannya seperti informasi mengenai pemberian jasa-jasa yang dapat disediakan oleh hotel dan informasi mengenai rekening-rekening yang harus dilunasi oleh para tamu karena tamu menggunakan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut.

Pengamanan, kata ini menyatakan hal (perbuatan, - usaha) untuk mengamankan sesuatu. Jadi dalam judul skripsi ini berarti suatu usaha untuk mengamankan pendapatan - dari hotel P.T. "X" di Palu baik yang masih dalam proses-pembentukan maupun yang telah direalisasikan penerimaan - nya.

Pendapatan, yaitu diperoleh dari hasil penjualan barang atau jasa dan jumlahnya diukur dengan pembebanan yang dilakukan terhadap pembeli, klien atau penyewa untuk barang-barang atau jasa-jasa yang diserahkan kepada mereka.

Jadi yang dimaksudkan disini adalah pendapatan dari hasil operasi perusahaan dalam rangka kegiatan yang merupakan tujuan dari usaha perusahaan seperti pendapatan dari pen-

jualan kamar, penjualan makanan dan minuman serta penjual an-penjualan lainnya dari minor departemen seperti laundry, telephone dan sebagainya.

Hotel P.T. "X" di Palu Sulawesi Tengah, yaitu merupakan tempat dimana penulis mengadakan survey atau penelitian guna mendapatkan data-data sebagai bahan penulisan.

Jadi yang dimaksudkan dengan judul skripsi ini secara keseluruhan, yaitu menekankan pada cara pengaturan serta pengawasan yang baik khususnya di bagian Front Office sehingga akan berguna bagi pimpinan perusahaan untuk melindungi segala bentuk penyelewengan sehubungan dengan penerimaan pendapatan dari penjualan kamar, makanan dan minuman serta penjualan-penjualan lainnya (minor departemen).

Juga dengan adanya struktur organisasi, metode atau cara dan prosedur yang memuaskan maka dapat menjaga keamanan dari penerimaan pendapatan perusahaan, dapat diujinya kecermatan dan kebenaran data akuntansi, selanjutnya dapat ditingkatkannya efisiensi usaha serta mendorong ditaatinya kebijaksanaan perusahaan yang telah ditetapkan oleh pimpinan.

3. Alasan Pemilihan Judul

Adapun alasan yang mendasari pemilihan judul tersebut di atas dapat penulis kemukakan sebagai berikut :

Pertama, karena adanya kebijaksanaan baru di bidang pariwisata yang mulai berlaku pada tanggal 1 April 1983 ~~antara lain yaitu kebijaksanaan pemberian bebas visa~~ selama dua bulan bagi wisatawan mancanegara yang hendak ke Indonesia. Dengan demikian akan lebih mendorong lagi peningkatan arus pariwisata di Indonesia baik dari dalam maupun dari luar negeri, sehingga perusahaan perhotelan mengharapkan untuk dapat memperoleh peningkatan pendapatannya dan bisa mencapai tujuannya baik untuk perluasan usaha maupun untuk kelangsungan hidupnya. Oleh karena itu sudah selayaknyalah penerimaan pendapatan itu diamankan, dan cara pengamanannya antara lain yaitu dengan adanya pengaturan dan pengawasan yang tepat pada sistim akuntansi dari hotel P.T. "X" di Palu ini.

Kedua, karena front office merupakan saluran utama dari komunikasi dan penyebaran informasi untuk hotel tersebut serta merupakan pusat aktivitas perusahaan perhotelan maka perlu adanya pengaturan dan pengawasan yang ketat untuk mengamankan pendapatan perusahaan baik yang masih dalam proses pembentukan maupun yang sudah direalisir.

Ketiga, karena hotel merupakan perusahaan jasa yang ada sedikit perbedaannya dengan perusahaan dagang ataupun perusahaan industri, yaitu dikarenakan tidak adanya aliran barang sehingga dibutuhkannya suatu ciri tersendiri dalam sistim pengendalian internnya dimana pelaksanaannya harus diperketat agar kebocoran-kebocoran dapat dicegah.

4. Tujuan Penyusunan

Tujuan penyusunan skripsi ini penulis maksudkan untuk memberikan gambaran, bahwa peranan dari Front Office pada perusahaan perhotelan adalah sangat penting, karena sebagian besar pendapatan yang diterima perusahaan adalah berasal dari transaksi-transaksi penjualan melalui Front Office. Front Officelah yang langsung berhadapan dengan para tamu, oleh karena itu perlu adanya cara pengendalian intern yang tepat untuk menjamin keamanan dari penerimaan-pendapatan yang ada. Juga penulis berharap agar pembahasan, saran dan kesimpulan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pimpinan hotel P.T. "X", pembaca yang lain serta penulis sendiri.

5. Sistimatika Skripsi

Untuk lebih mudahnya mendapatkan gambaran mengenai

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

masalah yang dibahas dalam skripsi ini, disusunlah sistimatika sebagai berikut :

Bab I. PENDAHULUAN.

Di dalam bab ini memuat hal-hal sebagai berikut:

1. Pandangan Umum

   Berisi uraian secara garis besar mengenai apa yang akan dibahas di dalam skripsi.

2. Penjelasan Judul

   Memberi penjelasan kata demi kata dan keseluruhan arti dari pada skripsi, agar tidak menimbulkan interpretasi lain mengenai apa yang dimaksudkan oleh penulis.

3. Alasan Pemilihan Judul

   Berisi alasan mengapa judul tersebut dipilih serta hal-hal yang menarik pada judul tersebut.

4. Tujuan Penyusunan

   Menjelaskan manfaat yang dapat diperoleh manejemen, pembaca yang lain dan penulis sendiri.

5. Sistimatika Skripsi

   Menjelaskan urutan pembahasan skripsi.

6. Metodologi

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

6.1. Permasalahan yang ada di dalam perusahaan dimana penulis mengadakan penelitian dan akibatnya bagi perusahaan.

6.2. Hipotesa kerja yang merupakan praduga pemecahan masalah yang masih harus diuji kebenarannya.

6.3. Scope analisa yang merupakan pembatasan dari pembahasan masalah.

6.4. Prosedur pengumpulan dan pengolahan data, menjelaskan cara pengumpulan data serta cara pengolahannya.

Bab II. Landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas oleh penulis. Dalam bab ini penulis menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

Bab II ini meliputi :

1. Tinjauan secara teoritis mengenai Sistim Akuntansi.
2. Tinjauan secara teoritis mengenai Sistim Pengendalian Intern.
3. Pengertian pendapatan.

Bab III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PERHOTELAN PT. "X" DI PALU.

Pada bab ini akan diberikan gambaran umum ten -

tang perusahaan perhotelan P.T. "X" yaitu mengenai Sejarah Singkat Perusahaan, Bidang Usaha Perusahaan, Struktur Organisasi, Pembagian Tugas - dan Kewajiban, Prosedur yang dilaksanakan perusahaan perhotelan P.T. "X" untuk penerimaan dan pengamanan pendapatan perusahaan.

Bab IV. PEMBAHASAN MASALAH DAN PENGUJIAN HIPOTESA.

Dalam bab ini penulis membahas masalah yang ada dan pembahasannya berdasarkan teori-teori yang ada serta pengujian terhadap hipotesa kerja.

Bab V. KESIMPULAN DAN SARAN.

Merupakan Bab terakhir yang meliputi :

1. Kesimpulan

   Disini penulis menyebutkan kesimpulan dari permasalahan yang ada pada perusahaan terse - but, serta hasil pengujian hipotesa kerja yang diajukan oleh penulis.

2. Saran

   Disini penulis mengemukakan beberapa saran - yang berkenaan dengan hal-hal tersebut diatas sehingga diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, dalam hal ini pihak pimpinan hotel P.T."X" pada khususnya - dan para pembaca tulisan ini pada umumnya.

6. Metodologi

6.1. Permasalahan

Sebagai suatu perusahaan yang menyediakan jasa baik dalam bentuk penyediaan akomodasi maupun hidangan serta fasilitas-fasilitas lainnya bagi para tamu hotel, maka hotel haruslah memenuhi syarat comfort (nyaman) dan selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanannya, agar tujuan komersielnya dapat tercapai dan bisa bersaing dengan perusahaan lainnya yang sejenis. Untuk hal ini maka diperlukan suatu sistim dan prosedur yang tepat agar dapat diperoleh kontrol yang baik terhadap sumber-sumber pendapatan yang ada.

Dengan demikian dibutuhkan suatu pemisahan fungsi yang jelas antara Front Office Manager dan House Keeping Manager. Selain itu juga dibutuhkan suatu sistim informasi yang memadai dan tepat pada waktunya dari minor departemen (seperti : Food and Beverage, Laundry, Telephone - dan sebagainya) ke departemen Front Office atas pembebanan penjualan makanan dan minuman serta pemberian jasa lainnya yang telah diberikan kepada para tamu hotel. Kedua hal tersebut di atas adalah merupakan sebagian dari syarat-syarat yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan perhotelan untuk menghindari kecurangan-kecurangan yang mung

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

kin terjadi, serta mencegah terjadinya keterlambatan atau kesalahan dalam penagihan kepada tamu hotel dan secara tidak langsung akan dapat menjaga hasil pendapatan perusahaan perhotelan.

Adapun kenyataannya dalam perusahaan perhotelan - P.T. "X" ini fungsi Front Office Manager dan House Keeping Manager dipegang oleh satu orang. Hal ini memberi kesempatan terjadinya penyelewengan atau kecurangan misalnya dalam melaporkan hasil penjualan kamar dari para tamu - ataupun hal-hal lainnya. Di samping itu informasi dari departemen Food and Beverage dan *minor* departemen lainnya ke departemen Front Office kurang cepat; akibatnya sering terjadi kelambatan-kelambatan atau kekurangan tagihan pada para tamu yang telah menikmati fasilitas-fasilitas dari hotel ini sehingga berarti akan mengurangi pendapatan-yang seharusnya diterima oleh perusahaan.

6.2. Hipotesa Kerja

Permasalahan-permasalahan dalam perusahaan perhotelan P.T. "X" ini seperti tersebut di atas adalah dikarenakan kurang tepatnya pembagian fungsi kerja Front Office Manager dan House Keeping Manager, serta kurang cepatnya-informasi yang diterima departemen Front Office atas penggunaan fasilitas-fasilitas hotel oleh para tamu.

Jadi, jika diadakan suatu pemisahan fungsi antara Front Office Manager dan House Keeping manager, serta di tingkatkannya sistim informasi atas penggunaan fasilitas fasilitas dari perusahaan perhotelan P.T. "X" ini oleh para tamu kepada departemen Front Office maka kemungkinan - terjadinya penyelewengan atau kecurangan dalam pelaporan hasil penjualan kamar dan kemungkinan terlambatnya atau kurangnya tagihan pada para tamu hotel atas fasilitas yang telah dinikmatinya dapat dihindarkan.

6.3. Ruang Lingkup Analisa

Penulis membatasi pembahasan masalah ini sebagai berikut :

- Sehubungan dengan tugas dan kewajiban dari masing masing bagian maka sangat dibutuhkan adanya Sistim Akuntansi yang tepat dalam perusahaan perhotelan P.T. "X" ini, agar dapat tercapai suatu sistim informasi yang effektif.
- Dalam rangka pengaturan dan pengawasan penerimaan-pendapatan perusahaan perhotelan ini maka diperlukannya suatu sistim pengendalian intern yang baik dan memadai. Pada skripsi ini penulis hanya membatasi peranan Front Office di dalam rangka pengaman an pendapatan hotel.

- Perusahaan perhotelan P.T. "X" adalah merupakan - suatu perusahaan jasa dimana hasil pendapatannya - dapat diperoleh dari beberapa sumber, tetapi dalam skripsi ini penulis membatasi pembahasan khusus mengenai pengendalian dan pengawasan atas pendapatan yang berasal dari penjualan kamar, makanan dan minuman (food and beverage), telephone dan laundry.

6.4. Prosedur pengumpulan dan pengolahan data.

Prosedur pengumpulan dan pengolahan data yang di perlukan dalam menyusun skripsi ini meliputi :

6.4.1. Penelitian Pendahuluan.

Tahap ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk menetapkan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini.

6.4.2. Penelitian Kepustakaan.

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan dasar-dasar teoritis yang berhubungan dengan pembahasan masalah.

6.4.3. Penelitian Lapangan.

Pada tahap ini penulis memperoleh data praktis yang berhubungan dengan permasalahan, yaitu dengan suatu tehnik yang meliputi :

- Wawancara serta diskusi dengan para pejabat dan para karyawan yang bersangkutan.
- Observasi, yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung obyek penelitian.
- Inspeksi, yang dilakukan dengan cara melihat - langsung pada formulir, buku dan laporan-laporan yang ada.

6.4.4. Analisa Data.

Dari hasil pengolahan data praktis dibandingkan dengan data-data teoritis, untuk selanjutnya ditarik kesimpulan dan juga pemberian saran yang diperlukan.

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

B A B II

LANDASAN TEORI

1. Tinjauan Secara Teoritis Mengenai Sistim Akuntansi

Perkembangan dan kemajuan dalam kehidupan masyarakat pada umumnya akan membawa pengaruh terhadap perkembangan dalam lapangan usaha, khususnya pada perusahaan yang dicerminkan dengan adanya pemisahan antara pemilik perusahaan dan pelaksananya. Karena adanya pemisahan ini maka diperlukan suatu alat yang dapat memberikan suatu keterangan-keterangan secara teratur kepada pemilik, pelaksana maupun orang-orang yang berkepentingan terhadap perusahaan mengenai aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Sistim Akuntansi adalah lapangan khusus dalam bidang Akuntansi yang merupakan suatu sistim informasi bagi pimpinan maupun pemilik perusahaan untuk memperoleh informasi yang diperlukan, sehingga pengawasan serta pelaksanaan atas perusahaan dapat dilakukan dengan lebih baik lagi..

Menentukan dan merencanakan Sistim Akuntansi dari suatu perusahaan haruslah memerlukan penelitian yang mendalam mengenai operasi atau kegiatan yang dijalankan, struktur organisasi, prosedur, formulir yang digunakan

SKRIPSI PERANAN FRONT OFFICE DALAM RANGKA PENGAMANAN ... FEMMY SUGIANTHO

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

dan jika perlu dibantu dengan peralatan-peralatan akuntansi yang berupa mesin-mesin akuntansi dan dengan demikian barulah kita dapat merencanakan serta membangun Sistim Akuntansi yang cocok dan serasi bagi perusahaan.

1.1. Pengertian Akuntansi dan Sistim Akuntansi.

Dalam membahas Sistim Akuntansi perlu dibicarakan lebih dahulu mengenai apa sebenarnya Akuntansi itu, sebab pada umumnya orang mengenal Pembukuan (Tata Buku, Pemegang Buku) dimana istilah ini adalah merupakan bagian dari pengertian Akuntansi (Accounting). Menurut Encyclopaedia Britanica tahun 1962 memberikan definisi Akuntansi berikut ini :

> Akuntansi adalah istilah yang luas yang menunjukkan teori-teori tertentu, asumsi-asumsi mengenai cara bertindak (behavior), peraturan-peraturan cara mengukur dan prosedur untuk mengumpulkan dan melaporkan informasi yang berguna tentang kegiatan-kegiatan dan tujuan-tujuan suatu organisasi. [1]

Sedangkan Committee on Terminology of the American Institute of Certified Public Accountant, mendefinisikan Akuntansi sebagai berikut : "Accounting is the art of recording classifying and summarizing in a significant manner and interms of money, transactions and event which are, in part at least, of a financial character, and interpre-

---

[1]Encyclopedia Britania tahun 1962, Dikutip dari Prof.Dr.S.Hadibroto, Studi Perbandingan antara Akuntansi-Amerika dan Belanda dan pengaruhnya terhadap profesi di Indonesia, Penerbit P.T. Ichtiar Baru Van Hoeve, Jakarta, 1982, halaman 3.

ting the results thereof".[2] Jadi dalam Akuntansi memerlukan suatu sistim pencatatan, penyajian laporan yang berdasarkan pada catatan data-data dan juga merupakan penjelasan dari pada laporan. Oleh karena itu dari segi menejemen, Akuntansi adalah sebagai alat dari pada menejemen untuk memberikan keterangan (informasi) mengenai kejadian kejadian finansiil dalam periode waktu tertentu, sehingga menejemen sanggup menguasai keadaan perusahaan serta mengetahui dan mengawasi jalannya operasi perusahaan demi efisiensi kerja.

Dengan demikian menejemen dapat membuat pertanggungan jawab finansiil kepada pemilik perusahaan atau pihak -pihak di luar perusahaan dalam bentuk laporan keuangan, yaitu Negara dan laporan Laba-Rugi dan lain-lain.

Akuntansi harus diartikan sebagai sistim informasi yang serba guna, agar dapat menerima manfaat yang sebesar besarnya dan agar tidak tersesatkan oleh laporan keuangan, harus dipahami konsep atau prinsip-prinsip Akuntansi dengan baik. Konsep dasar yang menjadi pedoman tersebut harus dipenuhi beberapa macam syarat kwalitatip yang menurut Statement of the Accounting Principles Board nomer 4

---

[2]Harry Simons, Intermediate Accounting, Comprehensive Valume, sixth edition, South Western Publishing Co. halaman 8.

yaitu :

1. Relevance.

   Memiliki informasi yang baik sehingga akan membantu pihak-pihak yang berkepentingan dalam membuat keputusan.

2. Understandability.

   Agar supaya informasi-informasi itu dapat digunakan untuk membuat keputusan maka harus jelas dan dimengerti oleh si pemakai laporan tersebut.

3. Verifiability.

   Hasil-hasil akuntansi harus dapat diuji kebenarannya oleh pengukur-pengukur yang bebas dengan menggunakan metode-metode pengukuran yang sama.

4. Neutrality.

   Informasi akuntansi harus dapat ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pemakai secara umum.

5. Timeliness.

   Informasi akuntansi harus tepat waktu untuk menghindari kelambatan dalam pembuatan keputusan.

6. Comparability.

   Dalam hal ini diperlukan adanya keseragaman metode dan kontinyuitas. Bila ada perubahan metode harus dijelaskan, agar informasi-informasi tersebut dapat mudah dibandingkan secara tepat.

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

7. Completeness.

Semua informasi yang layak guna memenuhi syarat syarat kwalitatip yang lain maka harus dilaporkan.[3]

Apa yang dikemukakan oleh Ahmed Belkaoui tidak berbeda dengan apa yang dikemukakan oleh Prinsip Akuntansi Indonesia yaitu agar maksud ekstern dari Akuntansi yang tersimpul dalam laporan keuangan dapat dipenuhi, maka harus mencapai mutu yang relevan, jelas dan dapat dimengerti, dapat diuji kebenarannya, mencerminkan keadaan perusahaan menurut waktunya secara tepat, dapat diperbandingkan, lengkap dan netral.

Di dalam suatu organisasi kita dapat membedakan beberapa kegiatan yang semua terarah pada suatu tujuan tertentu. Kegiatan masing-masing berkisar pada tugas - tugas tertentu yang mempunyai hubungan timbal balik dengan kegiatan-kegiatan lainnya dalam organisasi tersebut. Dari sekian banyaknya kegiatan-kegiatan yang berlainan itu, semuanya terarah pada suatu tujuan tertentu sebagai hasil bersama secara keseluruhan, maka kegiatan-kegiatan tersebut perlu diatur agar tidak saling terbentur, terjadi-duplikasi atau mengakibatkan suatu stagnasi.

---

[3]Ahmed Belkaoui, Accounting Theory, Copyright tahun 1981 by Harcourt Brace Jovanovich, Inc, halaman 67.

Pengaturan berbagai ragam kegiatan itu akan menghasilkan suatu sistim tersendiri yang merupakan rangkaian - kerja yang harus dilalui dalam melaksanakan suatu operasi.

Setiap tindakan pada masing-masing tingkat kerja tersebut memerlukan pencatatan agar supaya kegiatan yang dijalankan dapat diawasi serta tidak menyimpang dari tujuannya. Dengan demikian Sistim merupakan kumpulan berbagai ragam tindakan yang diatur sedemikian rupa untuk menyelesaikan- suatu kegiatan tertentu.

Sistim Akuntansi atau Accounting System adalah salah satu bidang Akuntansi yang tujuannya yaitu merencanakan dan melaksanakan prosedur-prosedur dan metode -metode untuk mengumpulkan, memproses dan melaporkan data keuangan yang berguna bagi mereka yang berkepentingan terhadap perusahaan. Hal ini ternyata dari definisi yang dikemukakan oleh Neuner and Neuner : "The Accounting System is an organization of form, records and reports closely coordinated to facilitate business management through determi - ning certain basic and required information".[4]

Tujuan dari Sistim Akuntansi adalah membantu pim -

---

[4]John J.W. Neuner Ph.D.CPA and Ultrich J.Neuner - M.A. Accounting Installation, Methods and Procedures, - third edition, halaman 3.

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

pinan perusahaan dalam memperoleh laporan-laporan atau informasi yang dibutuhkan melalui penyelenggaraan formulir-formulir, catatan-catatan dan laporan-laporan yang terkoordinir. Jelaslah disini bahwa bidang pekerjaan dari Sistim Akuntansi berhubungan dengan pengaturan formulir-formulir dan pencatatan-pencatatan menurut cara tertentu dan membuat laporan-laporan yang berguna bagi menejemen atau pimpinan perusahaan.

Pengertian yang lain dari Sistim Akuntansi ini dikemukakan oleh Eric L. Kohler yang menyatakan bahwa Sistim Akuntansi adalah : "The classification of accounts, and the books of accounts, forms, procedures and controls by which assets, liabilities, revenues, expenses and the results of transaction generally are recorded and controlled".[5]

Dari definisi di atas maka ternyata Sistim Akuntansi bertujuan disamping mencatat transaksi-transaksi yang berhubungan dengan harta, kewajiban, pendapatan dan biaya juga bertujuan mengawasi transaksi tersebut. Jadi bidang pekerjaan yang pada Sistim Akuntansi meliputi penyelenggaraan formulir-formulir yang berhubungan dengan data keuangan, mencatatnya dengan cara tertentu, dan menghasil -

---

[5]Eric. L. Kohler, A Dictionary for Accountants, third edition, halaman 16.

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

kan laporan keuangan. Di samping itu Sistim Akuntansi juga bertujuan agar pengawasan keuangan perusahaan dapat dilaksanakan yaitu dengan menciptakan prosedur-prosedur tertentu.

Richard F. Neuschel berpendapat, bahwa : "A System is a network of related procedures developed according to one integrated scheme for perfoming a major activity of the business".[6] Sedang definisi yang dikemukakan oleh Neuschel untuk prosedur adalah sebagai berikut :

"A procedure ... is a sequence of clerical operations, usually involving several people in one or more departments, established to ensure uniform handling of a reccuring transaction of the business".[7]

Dari definisi di atas ternyata yang dimaksudkan dengan Sistim adalah suatu jaringan dari pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dan melibatkan beberapa orang dalam suatu organisasi dimana cara kerjanya haruslah sama untuk transaksi-transaksi yang homogen, dan pelaksanaannya haruslah saling berkaitan antara bagian yang satu dengan yang lain serta melibatkan seluruh kegiatan perusahaan.

---

[6]Richard F. Neuschel, Management by System. Second Edition, Mc Graw-Hill, New York, 1960 halaman 10, dikutip dari Cecil Gillespie, Accounting System, Procedures and Method. Third Edition.

[7]Ibid, halaman 9.

Dengan menggabungkan kedua pengertian "Sistim" dan "Akuntansi" maka ternyata yang dimaksudkan dengan sistim Akuntansi adalah : suatu jaringan dari pekerjaan yang berhubungan dan melibatkan beberapa orang dalam suatu organisasi dimana cara kerjanya haruslah sama untuk transaksi yang homogen dan pelaksanaan transaksi tersebut haruslah diolah dengan cara-cara tertentu yang akhirnya akan menghasilkan laporan keuangan dan menganalisa laporan keuangan tersebut sebagai informasi yang diperlukan bagi perusahaan.

Dari definisi-definisi dan pengertian mengenai Sistim Akuntansi ternyata bahwa tujuan dari Sistim Akuntansi adalah menyajikan cara-cara tertentu, prosedur- prosedur tertentu sehingga informasi yang diperlukan oleh menejemen dapat diperoleh dengan cepat dan tepat. Informasi yang diperlukan oleh menejemen tidaklah selalu sama, tapi tergantung pada kebutuhan yang mungkin berbeda karena jenis usahanya yang berbeda. Misalnya perusahaan industri mungkin mengarahkan Sistim Akuntansinya untuk mendapatkan informasi mengenai biaya produksi dari berbagai-bagai jenis barang yang dihasilkan; perusahaan Bank mungkin inginmendapatkan informasi mengenai keadaan likwiditas perusahaannya dan sebagainya. Oleh karena itu Sistim Akuntansiyang diciptakan tidaklah sama antara satu perusahaan de-

ngan perusahaan lainnya.

Tujuan lain dari Sistim Akuntansi adalah untuk mengawasi harta dari perusahaan, sebagaimana yang ditulis oleh Neuner and Neuner : "The Accounting System must also provide for the safeguarding of the business firm. By providing certain controls or checks in the accounting system, fraud, illegal conversion of assests and errors should beeliminated or minimized".[8]

Pengawasan harta perusahaan ini sebagai tujuan dari sistim Akuntansi erat hubungannya dengan Sistim Pengendalian Intern, dan akan penulis bahas tersendiri pada sub-bab berikutnya.

1.2. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam penyusunan Sistim Akuntansi.

Dalam pembahasan mengenai Sistim Akuntansi maka ternyata yang merupakan tujuan umum dari suatu Sistim Akuntansi adalah bagaimana menghasilkan suatu laporan keuangan secara cepat dan tepat dengan tidak melupakan pengawasan atas harta kekayaan perusahaan. Bertitik tolak pada tujuan umum dari Sistim Akuntansi ini, penulis berpendapat bahwa hal-hal yang harus diperhatikan dalam pe-

---

[8]John J.W. Neuner and Ultrich J. Neuner, op. cit, halaman 4.

nyusunan suatu Sistim Akuntansi adalah sebagai berikut :

1. Bidang Usaha dari Perusahaan.
2. Struktur Organisasi Perusahaan.
3. Prosedur.
4. Formulir-formulir yang digunakan.

ad. 1. Bidang Usaha dari Perusahaan.

Bidang usaha perlu diketahui dalam penyusunan suatu Sistim Akuntansi, karena dari bidang usaha ini dapat diketahui apa dan bagaimana kegiatan dari perusahaan. Kegiatan perusahaan dagang misalnya akan berbeda dengan kegiatan dari suatu perusahaan industri dan perusahaan jasa. Dalam suatu perusahaan dagang kegiatan utamanya hanyalah membeli barang untuk kemudian menjualnya sehingga masalah yang timbul tidaklah serumit dalam suatu perusahaan industri dimana kegiatannya adalah disamping membeli bahan-bahan, juga mengolah bahan-bahan tersebut sehingga menjadi barang yang siap dijual. Dalam pengolahan bahan ini akan timbul juga bermacam-macam masalah, karena jenis barang yang dihasilkan berbeda-beda antara satu industri dengan industri lainnya. Jadi dengan memperhatikan kegiatan perusahaan dapatlah diketahui transaksi-transaksi apa saja yang akan timbul, bagaimana hubungan antara satu

bagian dengan bagian yang lain dari perusahaan tersebut, sehingga dapat direncanakan suatu Sistim Akuntansi yang baik dalam arti dapat menghasilkan suatu laporan keuangan secara cepat dan tepat.

Selanjutnya dari bidang usaha ini akan dapat diketahui atau ditentukan laporan-laporan apa saja yang diperlukan. Secara umum laporan keuangan yang mutlak harus disiapkan oleh perusahaan adalah laporan Neraca dan Perhitungan Laba - Rugi. Selain itu ada lagi laporan- laporan yang perlu dibuat dan bermanfaat bagi pimpinan perusahaan, yakni laporan-laporan yang disesuaikan dengan kebutuhan pimpinan perusahaan untuk kepentingan pengawasan dan perencanaan yang dikenal sebagai Internal Managerial Report. Laporan-laporan ini juga akan berbeda-beda bentuk dan isinya antara bidang usaha yang satu dengan bidang usaha yang lainnya.

Sebagai contoh, suatu perusahaan industri mungkin memerlukan laporan yang berlainan dengan suatu perusahaan dagang atau perusahaan jasa. Dalam suatu perusahaan industri mutlak diperlukan laporan produksi barang, sedangkan dalam suatu perusahaan dagang atau perusahaan jasa tidak diperlukan adanya laporan produksi barang karena barang tersebut langsung dibeli dari pihak luar, yang berlainan dengan perusahaan industri karena sebelumnya harus mempro-

ses barang tersebut. Selanjutnya dengan memperhatikan macam laporan keuangan dapat ditentukan buku-buku dan formulir-formulir yang akan digunakan, sehingga proses pengolahan transaksi-transaksi yang akan menghasilkan laporan keuangan dapat berjalan lancar dan cepat. Buku-buku yang digunakan akan berbeda-beda untuk tiap-tiap jenis perusahaan, demikian juga formulir-formulir yang digunakan.

Bidang usaha dari perusahaan jasa khususnya yang bergerak dalam bidang perhotelan adalah selain penyediaan akomodasi, makanan dan minuman, juga menyediakan jasa-jasa lainnya dari minor departemen untuk para tamu, seperti telephone dan laundry. Bidang usaha dari perusahaan perhotelan ini memerlukan suatu cara kerja yang cepat agar semua fasilitas-fasilitas yang telah dinikmati oleh para tamu dapat dibebankan ke masing-masing rekening para tamu secara cepat dan tepat. Oleh karena itu dalam penyusunan suatu Sistim Akuntansi harus diperhatikan bidang usaha dari perusahaan sehingga pelaksanaan operasi perusahaan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Perusahaan jasa umumnya mempunyai dasar Sistim Akuntansi sebagai berikut :

(a) The accounting system proper, which is supported by,

(b) The sales and cash collecting system, and

(c) The time keeping, payroll, and cash disbursements system.[9]

ad. a. The accounting system proper,

Yaitu sistim pembukuan dalam arti sempit, karena yang dikerjakan di sini adalah pengklasifikasian - rekening Neraca dan Laba-Rugi, Buku Besar dan Buku Pembantu, Buku Harian (journal) serta dokumen-dokumen (Business Papers).

ad. b. The sales and cash collection system.

Mengandung semua prosedur yang dibutuhkan dalam pengolahan penjualan yang terdiri dari: perintah penjualan, perintah pengiriman dan pembuatan faktur, perincian penjualan, pembukuan piutang serta penerimaan kas dan pengawasan kredit.

ad. c. The time keeping, payroll, and cash disbursement.

Mengandung semua prosedur yang dibutuhkan untuk pengangkatan pegawai, pencatatan waktu para pekerja, penggajian dan perincian upah buruh.

Sedangkan menurut jenisnya tujuan dari Sistim Akuntansi dari hotel adalah :

1. To allocate income to its separate departements.
2. To match income with direct costs and expenses di-

---

[9]Cecil Gillespie, op. cit, halaman 3.

rectly identifiable to the income of each depart - ment.
3. To group unallocated expenses into overhead departments without further distribution to income departments.
4. To measure the controllable profit of each department separately and the profitability of the hotel as a whole-all within a single summary statement - of income and expenses. 10

ad. 2. Struktur Organisasi Perusahaan.

Salah satu fungsi dari pada menejemen adalah organisasi, dimana Victor Lazzaro memberikan definisi berikut ini : "Organization consists of act or process of defi - ning the lines of authority and responsibility of individuals and coordinating their individual efforts for harmonious attainment of the predetermined objectives".[11] Jadi suatu perusahaan dibagi-bagi dalam beberapa departemen yang mencerminkan tugas, wewenang dan tanggung jawab tertentu.

Perlunya struktur organisasi perusahaan diperhatikan dalam penyusunan suatu Sistim Akuntansi adalah untuk penentuan wewenang dan tanggung jawab yang jelas, sehingga tidak terjadi pelemparan tanggung jawab. Dengan adanya struktur organisasi perusahaan bidang pekerjaan dibagi-ba

---

[10]Robert I. Williams and Lillian Doris, Encyclope- of Accounting Systems, volume III; Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall, Inc, halaman 924.

[11]Victor Lazzaro, System and Procedures, a hand book for Business and Industry, second edition, Prentice-Hall, Inc, Englewood Cliffs, New Yersey, halaman 91.

gi dengan pembatasan-pembatasan seperlunya untuk dilaksanakan oleh orang-orang yang mempunyai keahlian dalam bidangnya sehingga perusahaan dapat berjalan dengan efisien. Orang-orang yang mengerjakan bidang pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya tersebut akan diberi wewenang seperlunya, sehingga tugas yang diberikan kepadanya dapat dilaksanakan. Sebaliknya orang tersebut harus bertanggung jawab karena adanya wewenang yang diberikan kepadanya dan dengan adanya struktur organisasi perusahaan, maka tanggung jawab ini akan jelas dan tidak dapat dipindahkan kepada orang-lain berhubung telah adanya pembagian yang pasti. Dalam penyusunan struktur organisasi perusahaan ini perlu juga di perhatikan supaya tidak ada pekerjaan rangkap, atau kalaupun terpaksa harus diadakan pekerjaan rangkap tidaklah boleh pekerjaan yang berantai dikerjakan oleh satu orang karena akan memungkinkan terjadinya penyelewengan. Misalnya-pekerjaan dari seorang Front Office Manager dengan pekerjaan dari seorang House Keeping Manager tidak boleh dirangkap oleh satu orang karena akan memudahkan timbulnya penyelewengan.

Selanjutnya penyusunan organisasi perusahaan, haruslah diatur sedemikian rupa sehingga bagian yang satu akan melengkapi bagian yang lainnya, sehingga harta kekayaan perusahaan dapat diawasi yang merupakan satu tujuan dari Sistim

Akuntansi.

Menurut sifatnya, pengorganisasian sebuah hotel dapat dibagi dalam beberapa kriteria yaitu :

1. Traditional Organization Chart Positioning.
2. Functional Operating Departemental Isolation.
3. Degree of Guest Contact.
4. Identification of Cost and Revenue Centers.
5. Individual Personnel Responsibility Centers.[12]

Tanpa menghiraukan metode mana yang dipakai, tujuan utama dari menejemen untuk bermacam-macam kriteria tersebut adalah untuk memonitor dan mengontrol jumlah dari transaksi - transaksi para tamu.

ad. 1. Traditional Organizational Chart Positioning.

Ciri khusus dalam Traditional Organizational Chart ini yaitu adanya urutan wewenang dalam pengelolaan perusahaan. Walaupun ini adalah bentuk organisasi yang tertua, tetapi sering dipakai sebagai patokan untuk mengerti operasi-operasi dari sebuah hotel dan keikut sertaan dari orang-orang yang dipekerjakan. Setiap pegawai dan para pengawas mengetahui adanya garis wewenang yang digambarkan dalam bagan ini. Gambar 1 halaman 33 berikut ini adalah gambar dari Traditional Organizational Chart dalam sebuah hotel yang sedang besarnya.

---

[12]Michael L. Kasavana, Hotel Information Systems, A Contemporary Approach to Front Office Procedures, CBI Publishing Company, Inc, halaman 5.

GAMBAR 1

TRADITIONAL ORGANIZATIONAL CHART POSITIONING

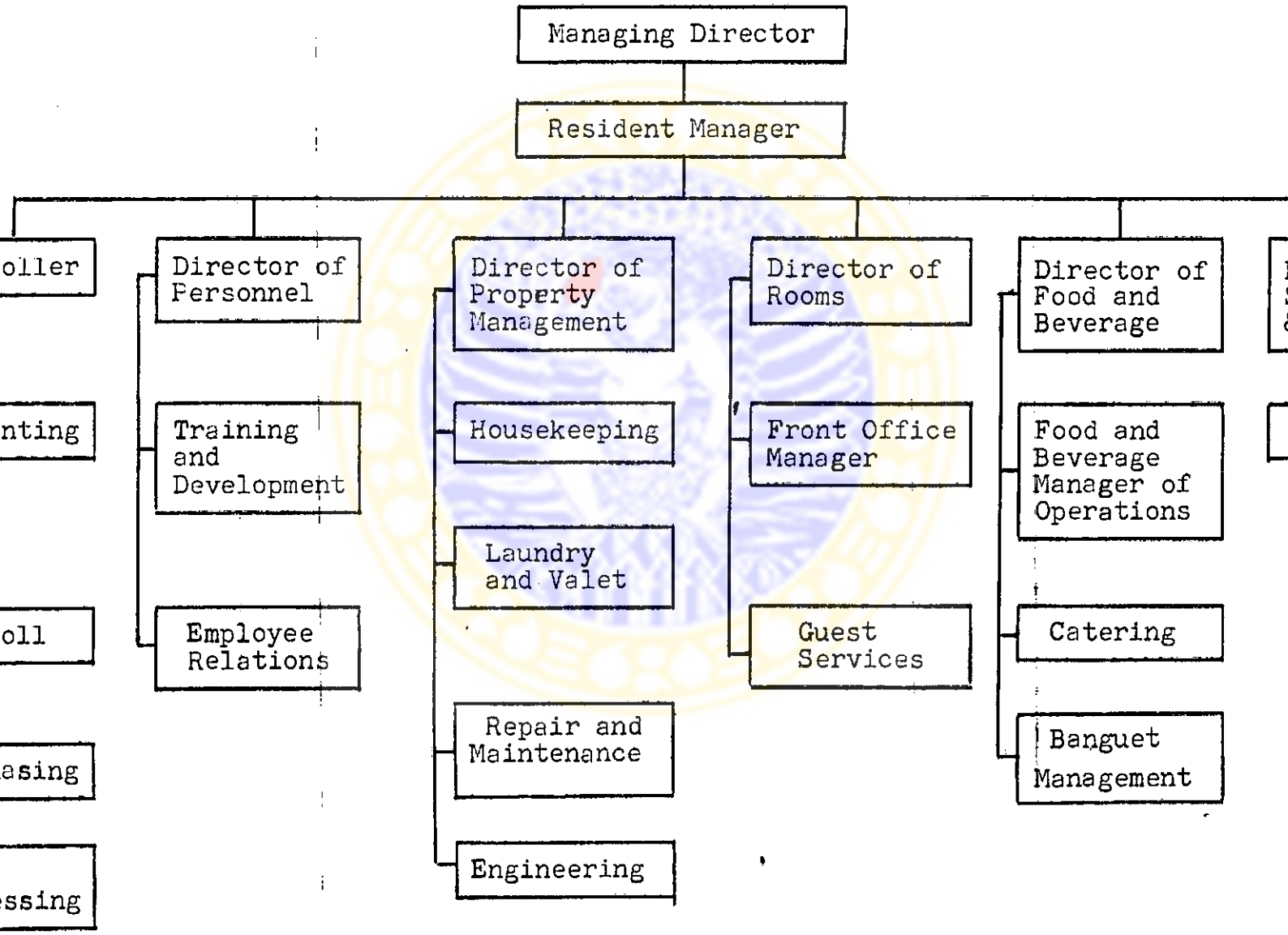


Figure 1.1. Traditional Organizational Chart Positioning

. Michael L. Kasavana, Hotel Information Systems, A Contemporary Approach to Fron

ad. 2. Functional Operating Departemental Isolation.

Macam-macam dari fungsi departemen (Room, Food and Beverage dan lain-lain) dipisahkan dalam pelaksanaannya. Bentuk ini lebih populer karena kesederhanaannya. Sifat khusus dari bentuk ini yaitu adanya masalah overlapping dari departemen-departemen atau sub departemennya. Gambar 2 halaman 35 adalah gambar bagan dari Funtional Operating Departemental Isolation. Catatan : departemen-departemen - yang ada didasarkan atas fungsi dari pelaksanaan operasi bukan atas dasar personalnya.

ad. 3. Degree of Guest Contact.

Umumnya sebuah hotel dibagi menjadi dua bagian be-- sar yaitu Front of the House dan Back of the House.
Front of the House merupakan bagian yang spesifik dari hotel karena berhubungan langsung dengan para tamu serta mempersiapkan akomodasinya. Jasa-jasa dari Food, Beverage dan Front Desk yang terampil adalah bagian dari Front of the House. Sedangkan Back of the House mengerjakan sisa bagian yang tidak berhubungan langsung dengan tamu, seperti - Accounting departemen dan tempat persiapan atau pengolahan makanan.
Front of the House merupakan istilah lain dari Front Office yang merupakan faktor utama dalam mengontrol semua jasa-ja

GAMBAR 2

FUNCTIONAL OPERATING DEPARTMENTS

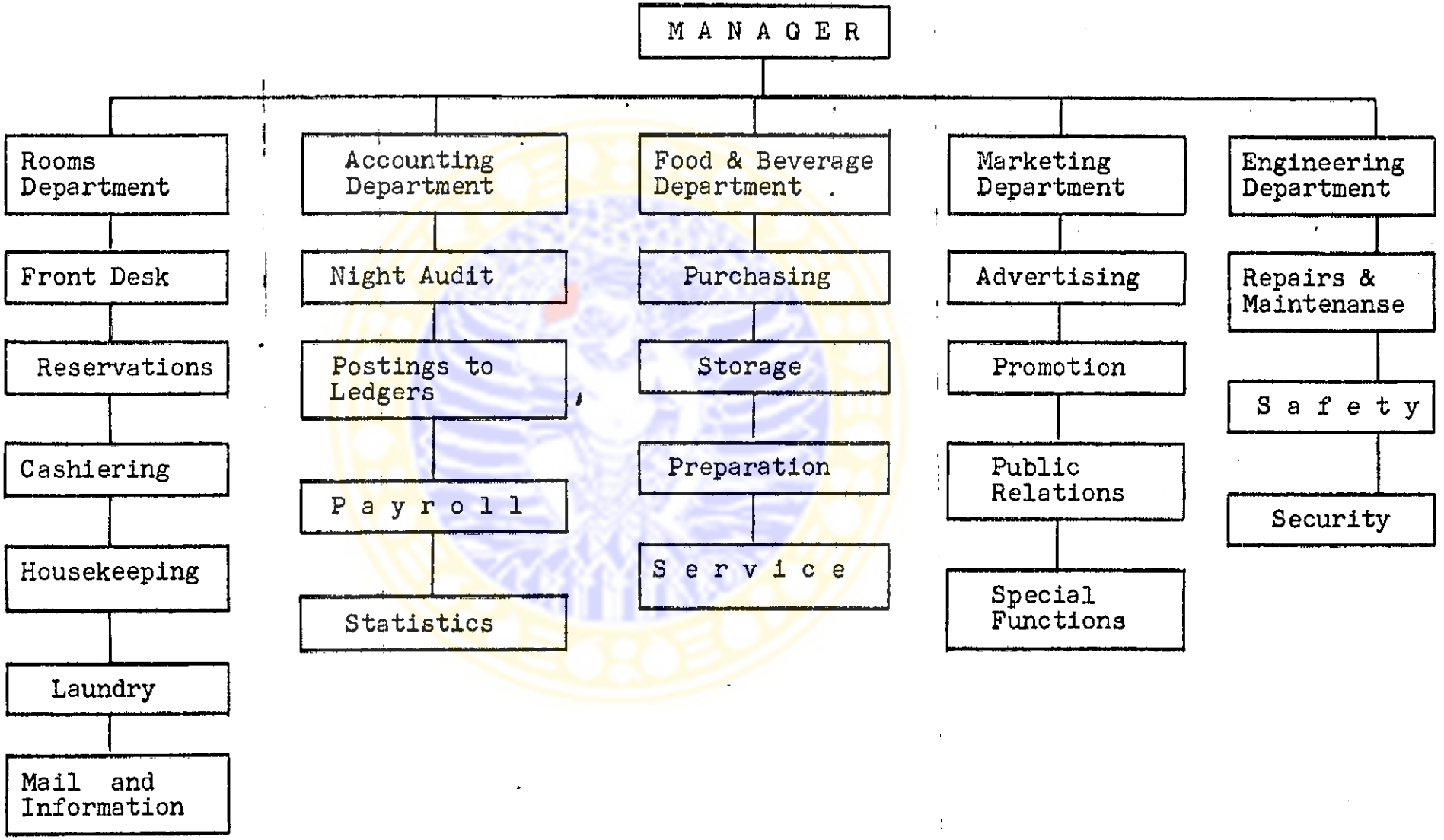


Figure 1.2. Functional Operating Departments.

Sumber : Ibid, halaman 7

sa untuk para tamu, dan mempunyai tanggung jawab untuk mengkoordinasikan fungsi-fungsi dari Back Office dengan jasa-jasa ini. Gambar 3 halaman 37 adalah gambar yang sederhana dari bagian Front dan Back of the House.

ad. 4. Cost and Revenue Centers.

Cost Centers juga merupakan non revenue centers, yaitu bagian-bagian dari hotel yang tidak berhubungan langsung dengan para tamu dan bersifat bukan jasa, tetapi Cost centers ini memerlukan sejumlah biaya tertentu dimana tujuannya secara tidak langsung akan meningkatkan pendapatan dari hotel tersebut. Yang termasuk Cost centers ini adalah Engineering Staff, Advertising department, Kepala Bagian Keamanan hotel dan para Akuntan.

Revenue centers di lain pihak adalah bagian yang menghasilkan revenue sebagai hasil langsung dari operasi nya. Sering revenue centers dimaksudkan sebagai kemampuan untuk menghasilkan profit atau laba sehingga biasa disebut juga Profit Centers. Yang termasuk Revenue centern adalah Telephone, Food and Beverage dan Room Sales department.

Gambar 4 halaman 37 adalah gambar cost and Revenue Centers.

GAMBAR 3

GUEST CONTACT AREAS

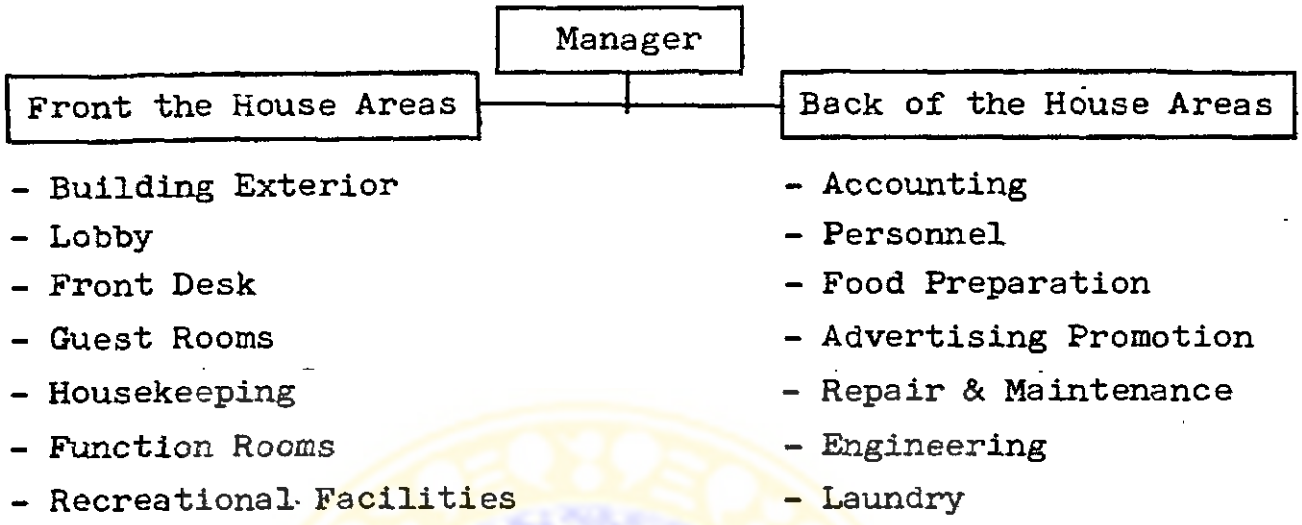


Figure 1.3. Guest Contact Areas.
Sumber : Ibid, halaman 8

GAMBAR 4

COST AND REVENUE CENTERS

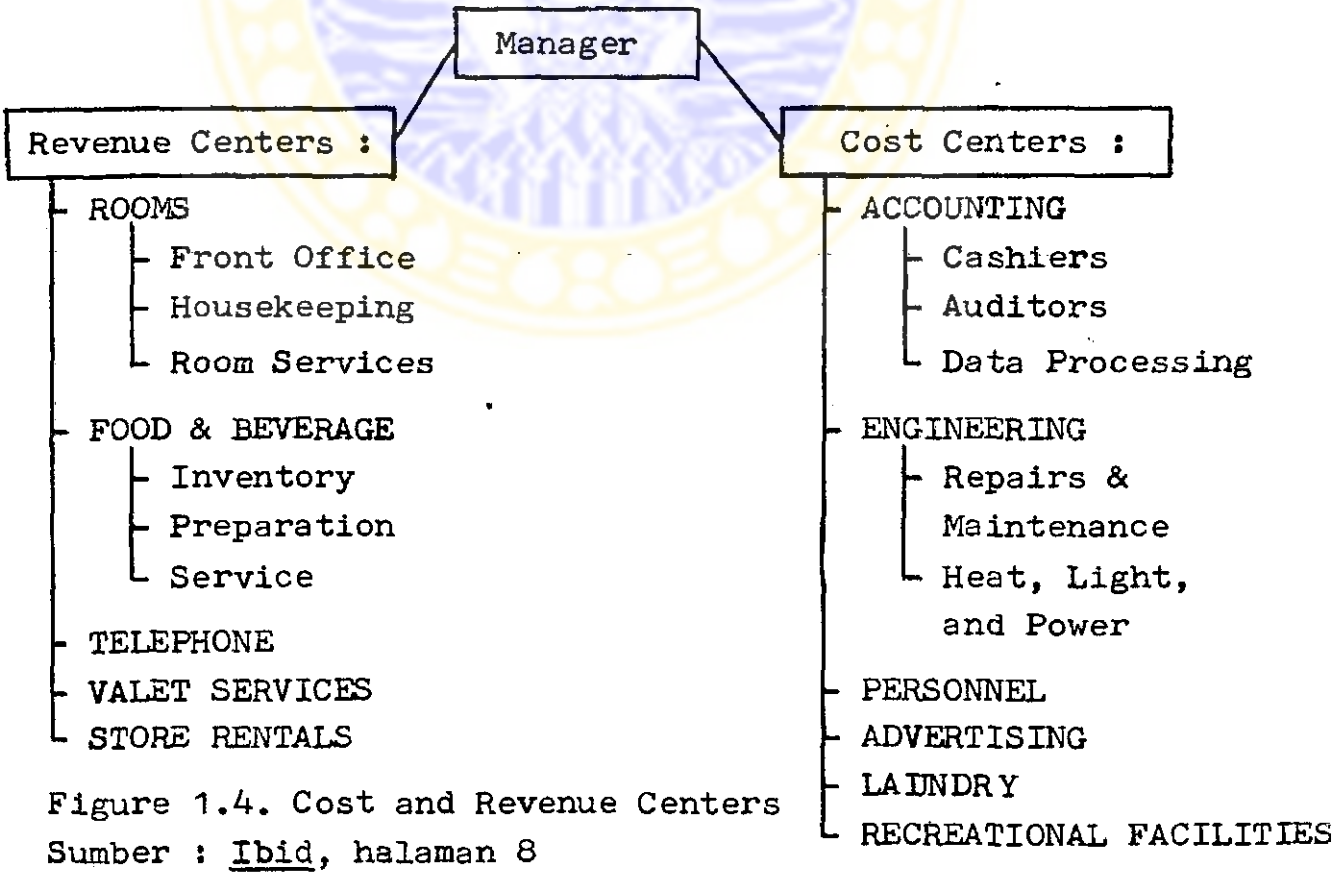


Figure 1.4. Cost and Revenue Centers
Sumber : Ibid, halaman 8

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

ad. 5. Responsibility Centers.

Dalam suatu perusahaan perhotelan yang kecil beberapa bagian (seperti Cost atau Revenue centers) sering di tangani oleh satu orang, tetapi dengan semakin berkembang nya perusahaan maka masalah-masalah yang timbul menjadi lebih kompleks sehingga masing-masing bagian harus dita - ngani oleh masing-masing penanggung jawab. Dengan adanya pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas maka laporan atas pekerjaan dari para pelaksana dapat lebih akurat dan dapat dievaluasi. Gambar 5 halaman 39 adalah gambar personel dari hotel dan tanggung jawabnya.

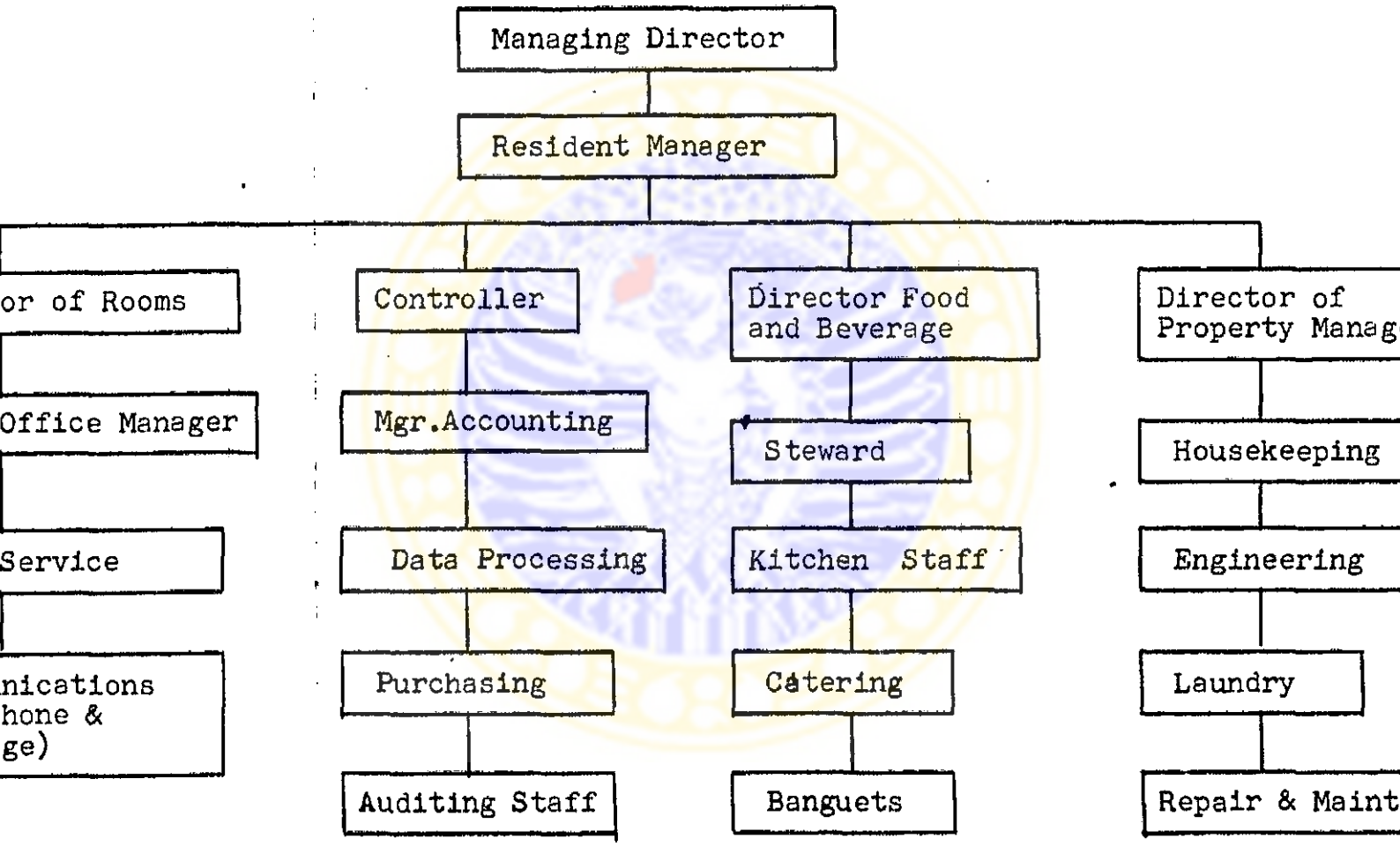
Jadi penting sekali untuk mengerti operasi dari hotel dan bentuk sistim informasi menejemen dalam struk - tur organisasi perusahaan yang telah disusun sedemikian rupa.

Jika garis wewenang tidak baik dan kacau, juga sistim informasi dan hubungan komunikasi kurang, maka akan menim - bulkan kesukaran dalam melaksanakan operasi perusahaan - perhotelan.

Dalam suatu perusahaan perhotelan, departemen- departemen yang erat hubungannya dengan pemberian jasa untuk para tamu adalah departemen Front Office, departemen- House Keeping, departemen Food and Beverage, minor departemen (Telephone dan Laundry) dan departemen Accounting -

GAMBAR 5

RESPONSIBILITY CENTERS



1.5. Responsibility Centers.

: Ibid, halaman 9

yang akan dibahas secara singkat oleh penulis.

Departemen Front Office.

Bagaimanapun cara suatu hotel diorganisasikan, maka Front Office selalu merupakan hal yang sangat penting. Front Desk mewakili hotel untuk para tamu dan merupakan sumber informasi untuk jasa-jasa para tamu dan rekening rekening tagihan yang harus dilunasi oleh tamu, juga merupakan tempat untuk Check In dan Check Out. Front Desk umumnya diorganisasikan berdasarkan garis fungsional.

Fungsi Front Office.

Tanpa memperhatikan jumlah dari pegawai-pegawai, dua tujuan utama dari Front Office atau Front Desk adalah

1. Untuk memonitor perputaran dari para tamu.
2. Untuk mengkoordinasikan semua jasa-jasa untuk para tamu.

Untuk tujuan itu maka fungsi dari Front Office adalah :

1. The sale of rooms.
2. Dissemination of information.
3. Coordination of hotel services.
4. Charting of room status reports.
5. Maintenance of guest accounts.
6. Settlement and collection of guest accounts.
7. Construct guest history file. [13]

Analisa dari tiap-tiap fungsi Front Office akan memberikan pengertian yang lebih luas dalam sistim informasi

---

[13] Ibid, halaman 18.

hotel yang lebih besar dan lebih kompleks. Secara keseluruhan sistim informasi adalah tergantung atas fungsi-fungsi dan prosedur-prosedur yang terdapat pada Front Desk. Keputusan penting (misalnya harga, Akuntansi, penugasan - dan lain-lain), yang diambil oleh departemen ini akan membawa pengaruh pada hotel secara keseluruhan. Oleh sebab - itu setiap fungsi yang spesifik dan sub fungsi-sub fungsi nya adalah hal yang penting, seperti yang terdapat dalam Tabel 1 halaman 42.

Departemen Food and Beverage.

Departemen Food and Beverage adalah suatu departemen yang membeli makanan dan minuman, rokok dan lain-lain dalam jumlah yang besar dan menjualnya kembali dalam bentuk dan keadaan semula atau dalam bentuk dan keadaan yang sudah dirubah atau diproses (dimasak) lebih dulu. Untuk mencapai pengendalian yang maksimum maka sistim akuntansi nya harus disusun sedemikian rupa, sehingga hasil penjualan, biaya-biaya dan laba dapat ditetapkan menurut produknya atau penggolongan barang-barang, misalnya makanan, minuman, bir, anggur, rokok dan barang-barang dagangan. Jadi operasi dari departemen Food and Beverage dalam hotel membutuhkan tingkat pengetahuan dan skill yang tinggi.

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

TABEL 1

SUMMARY OF FRONT OFFICE FUNCTIONS

I. SELL GUEST ROOMS
   A. Accept reservations
   B. Handle walk-ins
   C. Perform the registration procedure
   D. Assignment of the room

II. PROVIDE INFORMATION ON HOTEL SERVICES
   A. Concerning internal hotel operations
   B. About external events and locations

III. COORDINATE GUEST SERVICES
   A. Liaison between front and back of the house areas
   B. Handle guest problems and complaints

IV. CHART ROOM STATUS REPORTS
   A. Coordinate room sales and housekeeping
      1. Occupied status
      2. On-change status
      3. Out-of-order status

V. MAINTAIN GUEST ACCOUNTS
   A. Construction of folio and account
   B. Posting to folios (updating)
   C. Supervision of credit levels
   D. Documentation of guest's transactions

VI. SETTLEMENT OF GUEST ACCOUNTS
   A. Preparation of guest statement
   B. Reconciliation of folio
   C. Perform the checkout procedure

VII. CONSTRUCT GUEST HISTORY FILE
   A. Record the guest's personal data for future reference

Sumber : Michael L. Kasavana, Hotel Information Systems, A Contemporary Approach to Front Office Procedures, CBI Publishing Company, Inc, halaman 19.

Minor departemen.

Jumlah dari produksi Minor departemen tergantung - dari besar dan kelas dari suatu perusahaan perhotelan.

Telephone operator dalam hotel yang kecil di bawah pengawasan salah satu dari Manager, asisten Manager atau petugas penjualan kamar, yang dilokasikan pada departemen Front Office. Dan atau lebih operator bertugas dalam satu waktu dan biasanya ada seorang kepala operator. Untuk telephone jarak jauh harus tercatat secara otomatis pada - waktu dipergunakan, dengan begitu pembebanan dapat dilakukan untuk penggunaan jasa telephone kepada rekening tamu yang bersangkutan. Hal ini akan mengurangi pekerjaan dari telephone department, terutama sekali membantu telephone-operator dalam melaksanakan aktivitasnya untuk beberapa -rekening pada waktu yang sama.

Laundry, selalu dibawah pengawasan seorang Laundry Manager yang mungkin menjadi tanggung jawab langsung dari manager tersebut atau mungkin dibawah tanggung jawab seorang House Keeping Manager. Pakaian-pakaian dikumpulkan dari para tamu lalu dicatat sebelum di kirim ke bagian pencucian dan dikembalikan dari bagian tersebut kepada para tamu bila sudah selesai dicuci dan dibersihkan.

Jadi telephone dan laundry adalah penyokong pemberian jasa-jasa untuk para tamu, yang mewakili kemampuan -

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

dari aktivitas minor departemen dalam menghasilkan revenue untuk perusahaan perhotelan.

Accounting Departemen.

Pada kebanyakan hotel, Accounting departemen di kepalai oleh seorang Auditor, walaupun pada hotel-hotel yang besar lebih umum dipakai Chief Accountant.

Income Auditor adalah di bawah Supervisor Auditor, - ia memeriksa semua pendapatan setiap hari dan penerimaan tunai dari hotel serta menguji kebenaran dari rekening - rekening para tamu melalui laporan dari Night Auditor. Pendapatan dan catatan mengenai penjualan baik secara tunai maupun penjualan yang dibebankan pada rekening tamu - (charge) dari semua departemen untuk hari sebelumnya harus dikirim kepada Income Auditor setiap pagi. Jadi fungsi dari Accounting departemen adalah mengawasi semua aktivitas- dari departemen-departemen yang ada dalam hotel tersebut setiap hari, agar supaya bila ada penyelewengan maka dapat dicegah sedini mungkin.

ad. 3. Prosedur.

Dalam penyusunan Sistim Akuntansi maka prosedur haruslah diperhatikan. Prof.Dr.S. Hadibroto mengartikan prosedur sebagai : "Sekelompok metode-metode atau suatu urut an operasi dimana tehnik-tehnik akuntansi dipakai untuk tu

juan yang sama".[14] Sedangkan Cecil Gillespie mengartikan prosedur sebagai suatu urutan pekerjaan, biasanya meliputi beberapa orang dalam satu atau beberapa departemen, - dan dibuat untuk menjamin supaya transaksi yang sama dikerjakan secara seragam. Dengan adanya prosedur, maka keragu-raguan untuk melaksanakan pekerjaan dapat dihindari. Hal ini disebabkan karena untuk tiap-tiap transaksi yang timbul telah ditetapkan prosedurnya atau proses -proses yang harus dijalani, sehingga transaksi tersebut setelah-menjalani prosedur yang seharusnya dapat dicatat dalam buku-buku yang telah disiapkan. Disamping itu dengan adanya prosedur maka kemungkinan terjadinya penyelewengan dapat dicegah, sebab dengan adanya prosedur yang dibuat sedemikian rupa maka transaksi-transaksi yang timbul biasanya telah melewati tahapan-tahapan yang dibuat sedemikian rupa sehingga kemungkinan terjadinya penyelewengan dapat dicegah. Meskipun demikian, tidaklah berarti bahwa penyelewengan dapat dicegah sama sekali, karena jika adanya - kerja sama untuk melakukan kecurangan maka penyelewengan-masih bisa terjadi (collusion). Di samping mencegah terjadinya penyelewengan, prosedur akan menyebabkan pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat, karena tiap-tiap orang

---

[14]Prof. Dr.S. Hadibroto, op cit, halaman 13.

telah terbiasa dengan pekerjaannya melalui prosedur yang telah digariskan.

Umumnya prosedur yang digunakan oleh perusahaan - perhotelan mulai dari Check In sampai dengan Check Out akan penulis uraikan secara garis besar di bawah ini :

Tanda pertama sebuah hotel menerima seorang tamu yang ingin menginap atau menempati sebuah kamar adalah melalui permintaannya untuk pemesanan tempat (Reservation). Permintaan Reservation ini bisa melalui surat dan telegram atau melalui telephone yang ditangani oleh petugas penyediaan kamar di Front Office.

Ketika tamu datang pada hotel, bagasi atau barang barangnya diterima oleh seorang Bellman. Bellman mengantar tamu tersebut ke bagian Font Office lalu menunggu pada tempatnya sampai tamu melengkapi registrasinya. Petugas penyediaan kamar mengeluarkan kartu Reservation serta sebuah kartu Registrasi untuk ditanda tangani oleh tamu dan dilengkapi oleh petugas tersebut mengenai tarip kamar, lamanya menginap dan lain-lain, lalu petugas itu memberikan Slip dan kunci kamar untuk tamu pada Bellman. Bellman mengantar tamu ke kamar lalu memeriksa kondisi dari kamar, melihat semua perlengkapan kamar dalam keadaan baik dan dapat dipergunakan oleh tamu.

Pada saat itu juga, petugas penyediaan kamar membuat ker-

tas catatan pada Room Rack dan segera dibuka sebuah rekening (Guest Bill atau Guest folio) dengan copy duplikatnya atas nama tamu tersebut dan nomer kamarnya. Selain itu juga memberikan informasi kepada operator telephone.

Jika tamu tersebut ingin makan di hotel, maka ia dapat pergi ke ruang makan (Restaurant, Coffee Shop) atau - pun memesan makanan untuk dikirimkan ke kamarnya. Bila ia ingin membebankan makanan tersebut pada rekeningnya maka kasir memeriksa daftar kreditnya dan minta tamu untuk menanda tangani serta memberikan nama dan nomor kamarnya. Sesudah itu kasir ruang makan mencatat secara mendetail rekening penjualan yang dibebankan tersebut pada Restaurant Cashier's Sheet dan mengirimkan ke bagian Front Office, sehingga penjualan yang dibebankan tersebut akan segera di postingkan pada rekening tamu yang bersangkutan.
Sesudah semua revenue (pendapatan) dari departemen-departemen yang berproduksi ditutup, Night Auditor memeriksa posting dari charge dan kredit pada setiap Guest Bill, lalu ia membuat Transcript.

Sejak dilakukan posting atas bon-bon untuk fasili - tas yang telah dinikmati dengan segera pada rekening setiap tamu baik siang atau malam, maka tamu dapat memberi - tahukan pada Front Desk setiap saat atas rencananya untuk Check Out dan rekeningnya akan disiapkan dalam beberapa me

nit. Setelah semua rekening siap maka tamu tersebut membayar pada kasir di bagian Front Office lalu meninggalkan hotel.

ad. 4. Formulir-formulir yang digunakan.

Erat hubungannya dengan penyusunan Sistim Akuntansi adalah formulir-formulir yang digunakan. Telah dibahas sebelumnya bahwa prosedur penting diperhatikan dalam menyusun suatu Sistim Akuntansi. Prosedur-prosedur akan dapat dilaksanakan bilamana ada media yang menampung proses terjadinya transaksi-transaksi, dan media tersebut adalah formulir.

Dengan adanya formulir maka semua transaksi-transaksi dapat dijamin kebenarannya dengan melihat formulir-formulir yang berhubungan dengan transaksi tersebut telah diisi dengan benar, telah ditanda tangani oleh mereka yang berwenang untuk dapat dilaksanakan. Dalam menyusun Sistim Akuntansi, maka formulir ini harus direncanakan dengan sebaik-baiknya antara lain dengan memperhatikan rangkap berapa dibuatnya formulir tersebut, ke mana dikirimkan, siapa yang berwenang untuk menanda tanganinya.

Di bawah ini akan penulis uraikan sedikit mengenai formulir-formulir yang umumnya digunakan oleh perusahaan perhotelan, khususnya klasifikasi formulir dari Front Office.

Untuk mengetahui tujuan dari bermacam-macam formulir yang digunakan, ada tiga kategori yaitu :

1. Formulir yang digunakan untuk pemberian akomodasi berupa kamar kepada para tamu, seperti Reservation Card, Reservation Confirmation Sheet, Registration Card.
2. Formulir yang digunakan untuk mencatat dan meringkas bermacam-macam rekening dari tamu baik yang charge maupun yang kredit, seperti Voucher(Charge-Voucher dan Credit Voucher), Guest and City Accounts, Hotel Transcript dan Summary Transcript.
3. Formulir yang digunakan untuk mengontrol aliran Kas Masuk dan Keluar dari Front Office, seperti Cash Disbursement Voucher, Front Office Cash Sheet dan Front Office Cash Sheet Summary.

2. Tinjauan secara teoritis mengenai Sistim Pengendalian-Intern

Tujuan dari suatu Sistim Akuntansi yang disusun untuk suatu perusahaan adalah agar laporan-laporan yang dibutuhkan mengenai perusahaan yang bersangkutan dapat diperoleh dengan cepat, tepat dan efisien. Disamping hal itu tujuan lain yang hendak dicapai dari suatu Sistim Akuntansi adalah supaya harta perusahaan diadministrasi -

kan sedemikian rupa sehingga kemungkinan terjadinya kecurangan-kecurangan terhadap harta perusahaan dapat dihindari. Oleh karena itu tujuan dari suatu Sistim Akuntansi ini menunjang tujuan Pengendalian Intern, karena Sistim Pengendalian Intern sendiri tidaklah bisa dilaksanakan tanpa adanya Sistim Akuntansi yang baik. Karena adanya hubungan yang erat antara Sistim Akuntansi dengan Sistim Pengendalian Intern, maka akan penulis bahas sedikit mengenai apa yang dimaksudkan dengan Sistim Pengendalian Intern.

2.1. Pengertian Sistim Pengendalian Intern.

Holmes and Burns, mengutip definisi Pengendalian Intern (Internal Control) dari AICPA Committee dalam Statement on Auditing Standard sebagai berikut :

> Internal Control comprises the plan of organization and all of the coordinate methods and measures adopted within a business to safe guard its assets, check the accuracy and reliability of its accounting-data, promote operational efficiency, and encourage to prescribed managerial policies. 15

Dari definisi di atas pada hakekatnya Sistim Pengendalian Intern terdiri atas dua bagian yaitu Accounting Control dan Administrative Control. Dengan Accounting Control dimaksudkan pengawasan terhadap hal-hal yang berhubungan

---

15 Arthur W. Holmes and David C. Burns, Auditing Standards and Procedures, ninth edition, Richard D. Irwin Inc. Homewood, Illinois, Irwin Dorsey Limited George town, Ontario 1979, halaman 9.

dengan angka-angka pada laporan keuangan. Termasuk dalam-Accounting Control adalah seluruh tindakan-tindakan yang bertujuan menyelamatkan harta perusahaan dan menjamin sah nya transaksi-transaksi yang timbul. Contoh dari Accounting Control ini adalah pengawasan melalui Rekonsiliasi - Bank yang dibuat oleh orang yang tidak mengeluarkan cek atau orang-orang yang memegang uang kas. Selanjutnya yang dimaksudkan dengan Administrative Control yaitu tindakan pengawasan yang bertujuan supaya operasi dapat berjalan - dengan effisien sesuai dengan kebijaksanaan yang telah di gariskan oleh pimpinan. Administrative Control mempunyai hubungan sedikit sekali dengan bagian Akuntansi dan catat an keuangan. Termasuk dalam Administrative Control adalah hal-hal yang berhubungan dengan metode produksi, time and motion studies, Quality Control, analisa statistik dan training programs.

Pengendalian Intern adalah suatu pengendalian yang berjalan dengan sendirinya dan merupakan satu mekanisme, dimana satu proses berhubungan dengan proses lainnya. Bagi menejemen Pengendalian Intern ini penting sekali, karena untuk menjamin keselamatan seluruh perusahaan, juga untuk mendapatkan data-data Akuntansi yang terpercaya dalam hubungannya dengan pembuatan keputusan. Semakin besar perusahaan semakin penting arti dari pada Pengendali-

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

an Intern, sebaliknya dengan Sistim Pengendalian Intern-yang baik, maka organisasi dapat berkembang.

Tidak ada suatu standard mengenai Sistim Pengendalian Intern yang diciptakan untuk suatu perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan tujuan sebagaimana dinyatakan di atas. Walaupun demikian ada konsep-konsep tertentu yang dapat dijadikan patokan mengenai suatu Sistim Pengendalian Intern yang baik.

2.2. Ciri-ciri Sistim Pengendalian Intern yang baik :

Suatu Sistim Pengendalian Intern yang memuaskan - haruslah meliputi :

a. Suatu struktur organisasi yang memisahkan tang - gung jawab-tanggung jawab fungsional secara tepat
b. Suatu sistim wewenang dan prosedur pembukuan yang baik, yang berguna untuk melakukan pengawasan - akuntansi yang cukup terhadap harta milik, hutang hutang, pendapatan-pendapatan dan biaya-biaya.
c. Praktek-praktek yang sehat harus dijalankan di dalam melakukan tugas-tugas dan fungsi-fungsi setiap bagian dalam organisasi.
d. Suatu tingkat kecakapan pegawai yang sesuai de - ngan tanggung jawabnya. 16

Dengan demikian unsur-unsur ini harus ada pada setiap aktivitas dalam bidang-bidang yang ada dalam perusahaan, - seperti bidang penjualan, penerimaan kas, pengeluaran - kas, pengumpulan piutang, pembelian dan sebagainya. Bila mana keempat unsur tersebut diatas telah ada dalam suatu

---

16 Drs. Zaki Baridwan, Akuntan, Sistim Akuntansi - Penyusunan Prosedur dan Metode, Edisi 2, Bagian Penerbitan Akademi Akuntansi YKPN Yogyakarta, halaman 7.

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

struktur organisasi perusahaan maka dapat dinilai bahwa sistim Pengendalian Intern dari perusahaan tersebut telah baik.

Selain itu dalam penyusunan suatu sistim Pengendalian Intern juga harus mempertimbangkan manfaat dan biaya yang dibutuhkan untuk penerapan sistim tersebut. Suatu Sistim yang ketat memerlukan biaya yang lebih besar, tetapi bila sistim ini menghambat kelancaran kerja maka akan mengakibatkan suatu pemborosan belaka. Jadi suatu sistim Pengendalian yang baik selain harus aman dan cepat juga biayanya memadai, dimana semua operasi perusahaan dapat berjalan dengan lancar, keamanannya terjamin dan biaya yang dikeluarkan murah.

3. Pengertian Pendapatan

Dalam pengertian dari pendapatan di sini adalah sama dengan revenue, yang berbeda dengan pengertian dari "Laba" atau profit.

Perumusan Pendapatan menurut Prinsip Akuntansi Indonesia adalah sebagai berikut :

> Pendapatan dihasilkan dengan penjualan barang atau jasa dan jumlahnya diukur dengan pembebanan yang dilakukan terhadap pembeli, klien atau penyewa untuk barang barang atau jasa-jasa yang diserahkan kepada mereka. Dalam pendapatan juga termasuk hasil penjualan atau penukaran aktiva diluar barang-barang dagangan, bunga

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

dan deviden atau pembagian laba untuk penanaman-penanaman dan penambahan-penambahan lain pada kekayaan pemilik dalam usaha yang bersangkutan, di luar penambahan- dan penyesuaian modal. Pendapatan dari penjualan- penjualan atau transaksi-transaksi lainnya dalam rangka kegiatan yang merupakan tujuan dari usaha yang bersangkutan disebut dengan istilah "pendapatan Operasi".17

Dari perumusan Pendapatan di atas, maka pendapatan dapat diperoleh dari dua kegiatan usaha, yaitu :

a. Pendapatan dari hasil utama kegiatan perusahaan dengan jalan penjualan barang atau jasa.
b. Pendapatan dari hasil penjualan atau penukaran aktiva di luar kegiatan utama perusahaan.

Oleh karena pendapatan suatu perusahaan dapat diperoleh dari dua kegiatan usaha, maka penyajiannya dalam Laporan Laba-Rugi (Statement of Profit and Loss) haruslah jelas, sesuai dengan Prinsip 2.6 dalam buku Prinsip Akuntansi Indonesia yang menyebutkan bahwa : "Keuntungan dan kerugian yang bersifat luar biasa dan yang timbul tidak berulang-ulang harus dinyatakan dalam periode terjadinya tersebut,- tetapi harus diperlihatkan terpisah dari hasil usaha perusahaan yang lazim".18

17Ikatan Akuntan Indonesia, Prinsip Akuntansi Indonesia, Jakarta, 1974, halaman 32.

18Ibid, halaman 44.

3.1. Sumber Pendapatan dan Pengawasan atas Pendapatan Perusahaan Perhotelan.

Pendapatan dapat diperoleh karena adanya aktivitas penjualan. Sumber pendapatan yang utama dari perusahaan perusahaan industri dan dagang adalah dari hasil penjualan barang-barang, sedangkan untuk perusahaan jasa sumber pendapatannya diperoleh dari hasil penjualan jasa-jasa kepada para langganan.

Menurut Theodorus M. Tuanakotta dalam bukunya Auditing Petunjuk Pemeriksaan Akuntan Publik, Sistim Pengendalian Intern atas Pendapatan dan biaya adalah : "Harus adanya cara untuk memonitor semua pendapatan perusahaan dan bahwa semua biaya didukung dengan bukti-bukti yang cukup dan ada pengendalian atas besarnya biaya yang dapat dikendalikan (Controllable Cost)".[19]

Perusahaan perhotelan adalah suatu perusahaan jasa yang memberikan jasanya berupa penyediaan akomodasi dan service kepada para tamu sehingga tamu tersebut merasa nyaman untuk tinggal di hotel tersebut. Pemberian jasa tersebut dapat berupa :

1. Penjualan Kamar

---

[19]Theodorus M. Tuanakotta, Auditing Petunjuk Pemeriksaan Akuntan Publik, Cetakan ke dua, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1979, halaman 258.

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

2. Penjualan Makanan dan Minuman
3. Penjualan dari Minor Departemen khususnya Telephone dan Leundry.

ad. 1. Penjualan Kamar.

Aktivitas utama dari perusahaan perhotelan adalah berupa penjualan kamar untuk para tamu yang ingin menginap, dimana merupakan sumber dari pendapatan hotel yang terbesar serta menjadi bagian utama dari laba yang diperoleh atas hasil operasi perusahaan. Dalam penjualan kamar ini, umumnya suatu hotel mempunyai tarip yang berbeda-beda yang disesuaikan dengan jenis kamarnya sehingga para tamu dapat memilih sesuai dengan keinginannya masing-masing.

Penjualan kamar dapat terlihat pada sebuah formulir pelaporan yang disebut Room Count Sheet yang disiapkan oleh bagian Front Office, Room Count Sheet ini merupakan daftar secara terperinci dari kamar-kamar yang terjual, jumlah tamu dalam setiap kamar dan tarip dari kamar yang terjual.

Dalam beberapa hotel bila rekening-rekening para tamu di audit setiap malam dan diuji kebenarannya dengan sebuah-Transcript, maka tidak perlu menggunakan Room Count Sheet, karena kolom Room Charge dalam Transcript menjadi catatan-yang terperinci mengenai penjualan kamar.

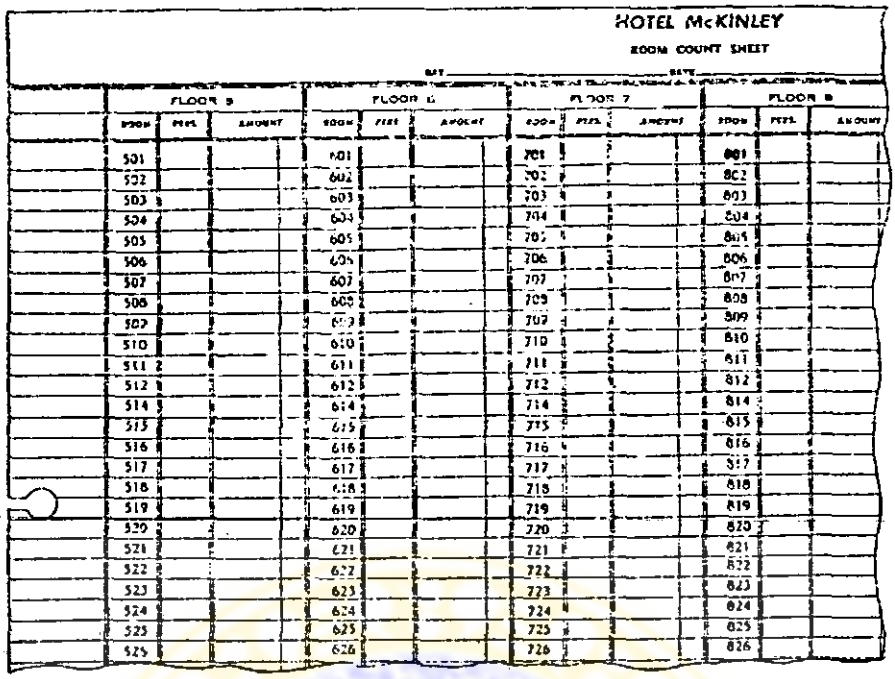
Untuk tujuan pengawasan atas formulir pelaporan untuk penjualan kamar dapat dilakukan dengan cara : " There are several methods of verifying this report, notably through the occupancy report of the housekeeper and independent room occupancy counts at the front desk ".[20] Jadi untuk memastikan kebenaran pendapatan dari penjualan kamar yang diterima maka perlu adanya formulir untuk melaporkan mengenai kamar-kamar yang terpakai, yang disebut Housekeeper's Daily Report. Laporan ini dibuat oleh Housekeeper setiap pagi berdasarkan laporan dari petugas-pembersihan kamar. Laporan ini dikirimkan pada Income Auditor tanpa melalui Front Office untuk dibandingkan dengan laporan Room Count Sheet dari Front Office. Laporan dari Front Office dan laporan dari bagian House Keeping dapat dilihat pada gambar 6 dan gambar 7 pada halaman 58 berikut ini.

ad. 2. Penjualan Makanan dan Minuman.

Aktivitas utama yang kedua dari perusahaan perhotelan adalah penjualan makanan dan minuman yang diatur dalam kegiatan Restaurant, Coffee Shop dan Bar. Penjualan dicatat dalam sebuah formulir yang disebut Food atau -

---

[20]Robert I. Williams and Lillian Doris, Op cit, halaman 934.



HOTEL McKINLEY

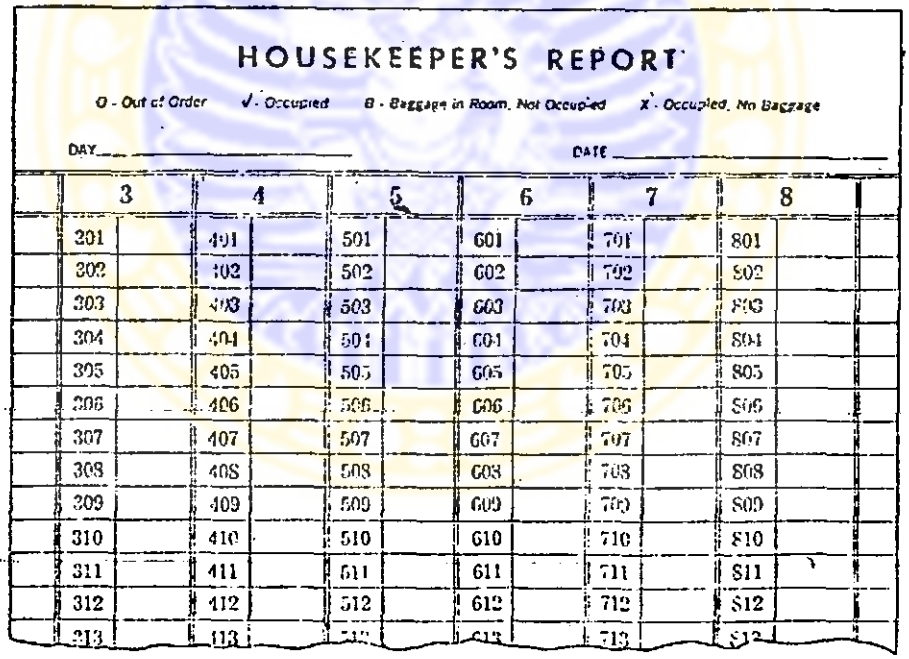
ROOM COUNT SHEET

DAY _____ DATE _____

FLOOR 5			FLOOR 6			FLOOR 7			FLOOR 8		
ROOM	PERS.	AMOUNT	ROOM	PERS.	AMOUNT	ROOM	PERS.	AMOUNT	ROOM	PERS.	AMOUNT
501			601			701			801		
502			602			702			802		
503			603			703			803		
504			604			704			804		
505			605			705			805		
506			606			706			806		
507			607			707			807		
508			608			708			808		
509			609			709			809		
510			610			710			810		
511			611			711			811		
512			612			712			812		
514			614			714			814		
515			615			715			815		
516			616			716			816		
517			617			717			817		
518			618			718			818		
519			619			719			819		
520			620			720			820		
521			621			721			821		
522			622			722			822		
523			623			723			823		
524			624			724			824		
525			625			725			825		
526			626			726			826		

Figure 6. Room Count Sheet

Gambar 6. Room Count Sheet



HOUSEKEEPER'S REPORT

O - Out of Order √ - Occupied B - Baggage in Room, Not Occupied X - Occupied, No Baggage

DAY _____ DATE _____

3		4		5		6		7		8	
301		401		501		601		701		801	
302		402		502		602		702		802	
303		403		503		603		703		803	
304		404		504		604		704		804	
305		405		505		605		705		805	
306		406		506		606		706		806	
307		407		507		607		707		807	
308		408		508		608		708		808	
309		409		509		609		709		809	
310		410		510		610		710		810	
311		411		511		611		711		811	
312		412		512		612		712		812	
313		413		513		613		713		813	

Figure 8. Housekeeper's Report

Gambar 7. Housekeeper's Report

Sumber : Ernest B, Horwath, Louis Toth, John D. Lesure, Hotel Accounting,Third Edition with Revised Appendix C. The Roland Press Company, New York, halaman 38 dan 40.

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Beverage Check, dimana cara pembayarannya bisa secara tunai atau dibebankan pada rekening para tamu (charge) yang sebelumnya diminta tanda tangan serta nomor kamar dari tamu yang bersangkutan. Setiap Kasir Restaurant membuat ringkasan penjualan harian yang disebut Restaurant Cashier's - Daily Report yang dapat dilihat pada gambar 8 halaman 60. Dalam laporan ini Kasir melaporkan penjualan yang dibebankan pada rekening tamu secara terperinci dan penjualan tunai yang ada.

Untuk tujuan pengawasan atas penjualan makanan dan minuman, umumnya dikenal dengan "Checking System".

Ernest B. Howarth memberikan unsur-unsur yang diperlukan dalam Checking Systems atas penjualan jasa dari Restaurant pada perusahaan perhotelan sebagai berikut :

1. Numbered checks are used by the waiters on which to record all sales, and the checks are so made as to prevent corrections or changes on them without detection.
2. The prices on the checks are indelibly stamped by a "checker", who examinates all dishes passing from the kitchen to the dining room.
3. The checker maintains a record of the sales independent of the waiters's checks.
4. The waiters surrender all used checks, to gether - -with the cash collected, to a cashier who list the checks.
5. Adequate records are maintained to fix definitely - the responsibility for every check.
6. The checks are audited by ascertaining that all are accounted for and that the sales they represent - agree with those shown on the checker's independent

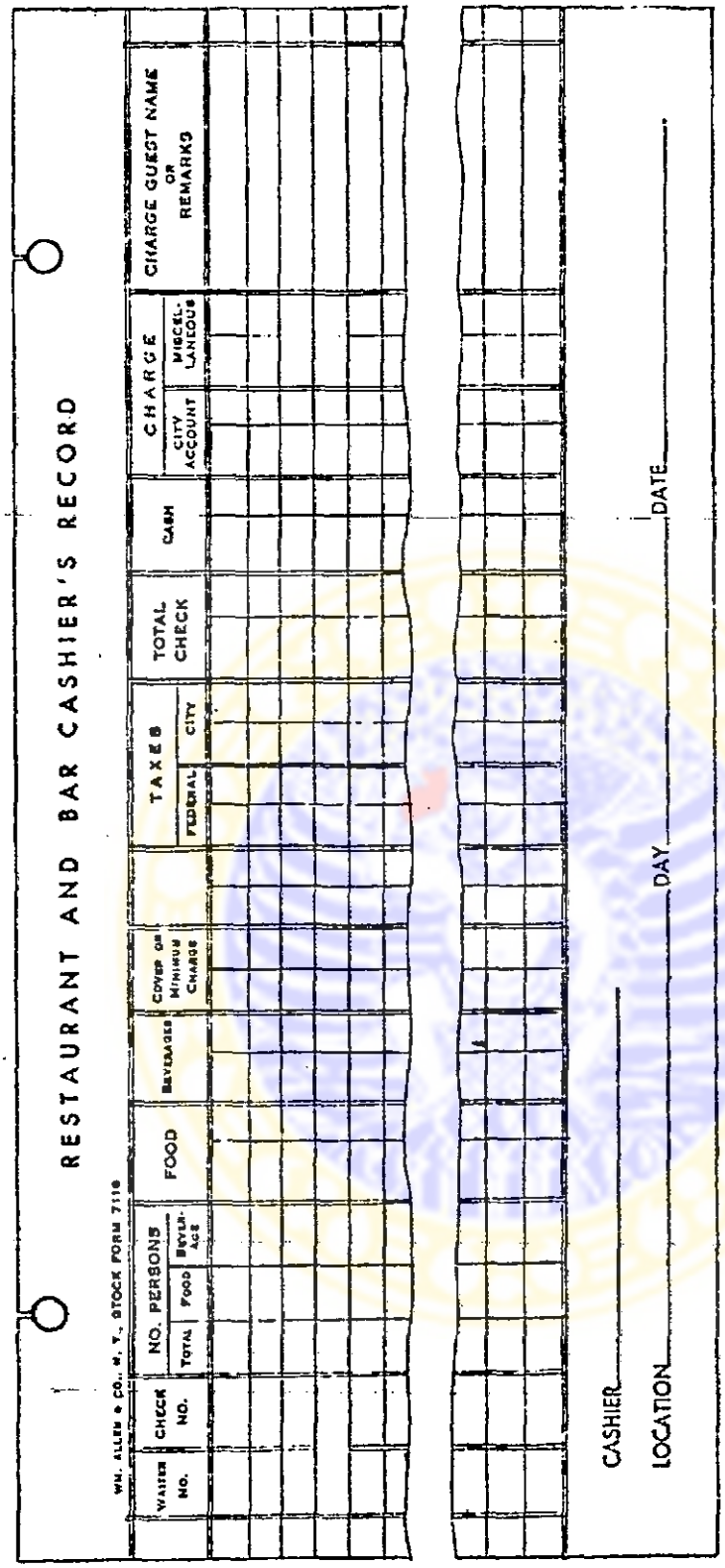


Fig. 8. Restaurant Cashier's Daily Report.

Gambar 8. Restaurant Cashierss Daily Report.

Sumber : Robert I. Williams and Lillian Doris, Encyclopedia of Accounting Systems, Volume III, Englewood Cliffs N.J. Prentice-Hall, Inc, halaman 935.

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

record.[21]

ad. 3. Penjualan dari Minor Departemen khususnya Telephone dan Laundry.

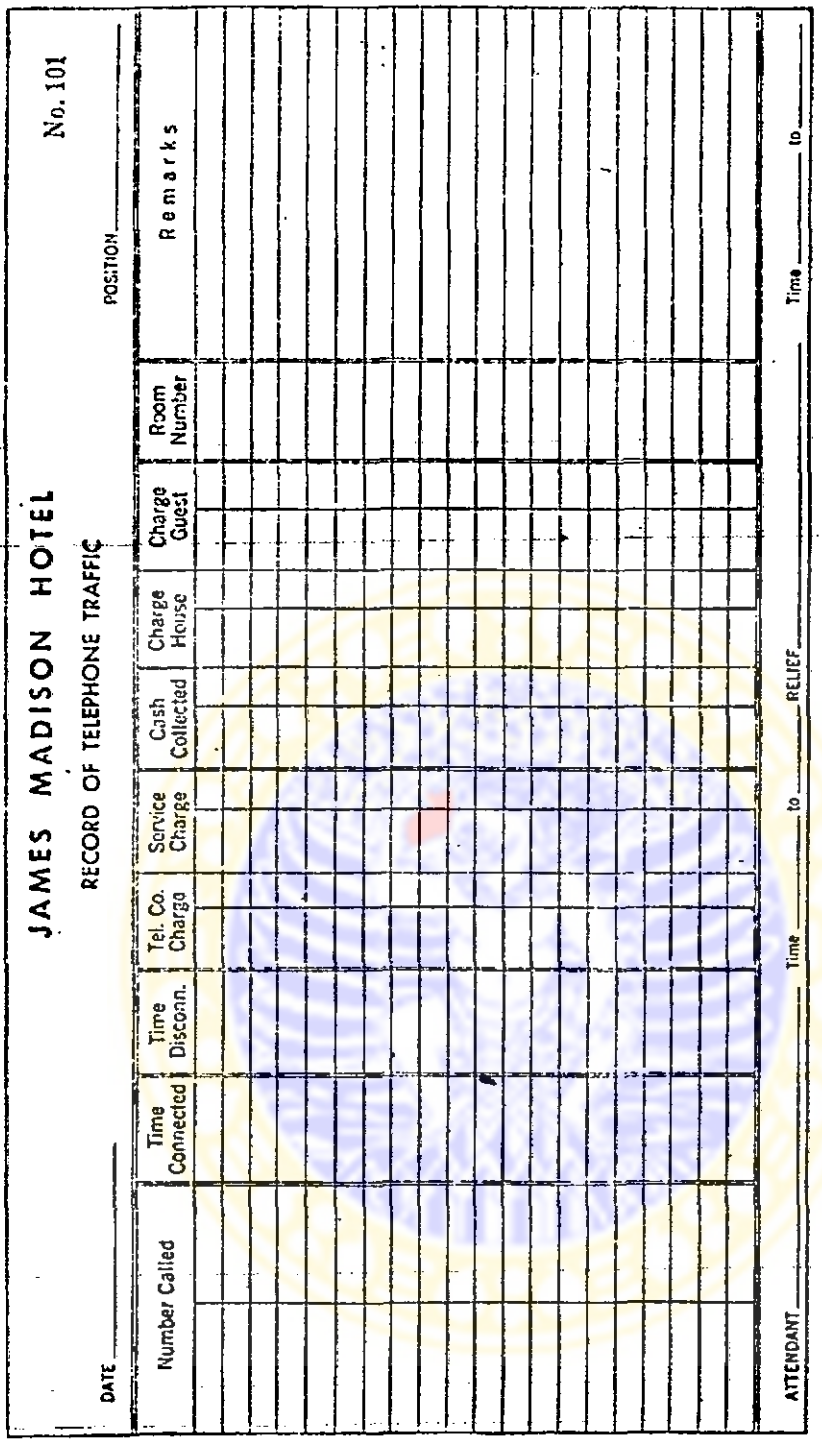
Jumlah dari produksi Minor Departemen yang dilaksanakan oleh menejemen hotel mungkin ada beberapa jenis, tergantung dari ukuran dan kompleksnya operasi perusahaan. Umumnya bagian Telephone dan Laundry dapat memberikan sumbangan yang cukup besar dalam penerimaan pendapatan dari perusahaan perhotelan. Penjualan dari Minor Departemen ini dapat berupa penjualan tunai untuk tamu yang tidak menginap di hotel atau dapat berupa penjualan yang dibebankan pada rekening tamu (charge) untuk tamu yang menginap di hotel, dimana dibuat charge voucher atau daftar charge - voucher yang dengan segera dikirimkan ke bagian Front Office untuk dibebankan pada rekening tamu yang bersangkutan.

Operator Telephone akan membuat laporan yang disebut Telephone Traffic Sheet yaitu daftar semua penggunaan-jasa telephone, telephone jarak jauh, jumlah yang harus di bebankan pada rekening tamu, jumlah penerimaan penjualan - secara tunai, tax serta nomor kamar tamu.

---

[21]Ernest B. Horwath, Louis toth, John D. Lesure, Hotel Accounting, Third Edition, The Ronald Press Company, New York, halaman 44.

Laporan Telephone Traffic Sheet dapat di lihat pada gambar 9 halaman 63 berikut ini.



JAMES MADISON HOTEL

No. 101

RECORD OF TELEPHONE TRAFFIC

DATE _____ POSITION _____

Number Called	Time Connected	Time Disconn.	Tel. Co. Charge	Service Charge	Cash Collected	Charge House	Charge Guest	Room Number	Remarks

ATTENDANT _____ Time _____ to _____ RELIEF _____ Time _____ to _____

Figure 23. Telephone Traffic Sheet

Gambar 9. Telephone Traffic Sheet.

Sumber : Ernest B. Howarth, Louis Toth, John D. Lesure, op cit, halaman 77.

B A B III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PERHOTELAN P.T. "X" DI PALU SULAWESI TENGAH

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Perusahaan perhotelan P.T. "X" ini adalah sebuah hotel yang berlokasi di Ibu Kota Sulawesi Tengah yaitu kota Palu, dimana merupakan satu-satunya hotel yang bertaraf Internasional. Hotel ini didirikan di atas sebidang tanah yang luasnya lebih kurang satu setengah hektar, dibuat berlantai tiga dengan jumlah kamar sebanyak 55 buah kamar. Dari 55 buah kamar ini 13 buah kamar memakai double bed dan sisanya 42 buah kamar memakai twin bed. Setiap kamar dilengkapi dengan kamar mandi, sound system, pesawat telephone, pesawat televisi dan aircondition secara sentral. Kamar-kamar yang ada digolongkan dalam 5 golongan berdasarkan luasnya kamar dan kelengkapan fasilitas yang diberikan dengan tarip yang berbeda-beda, yaitu :

- Standard Room sebanyak 15 buah kamar
- Standard De Luxe sebanyak 6 buah kamar
- First Class Room sebanyak 31 buah kamar
- Suite Room hanya 2 buah kamar
- Presidential Suite hanya ada sebuah kamar saja.

Selain itu juga terdapat fasilitas-fasilitas lain yang umumnya ada pada hotel-hotel yang bertaraf internasional, seperti : Restaurant dan Bar, Coffee Shop, Swimming Pool, Office Rental Space, Theatre, Parking Space, sesuai dengan banyaknya kamar dan hasrat pengunjung yang diharapkan.

Perusahaan perhotelan ini didirikan dalam rangka Penanaman Modal Dalam Negeri dan memulai operasinya pada tanggal 12 Agustus 1980 dengan operasi percobaan selama 2 tahun sambil melengkapi fasilitas-fasilitas lain yang belum ada, baru pada tanggal 13 April 1982 diresmikan -- oleh Menteri Dalam Negeri Amir Machmud. Sedangkan ijin usaha dari perusahaan perhotelan P.T."X" ini adalah SPT - No: 50/I/PMDN/1979 tanggal 5 April 1979.

2. Bidang Usaha Perusahaan Perhotelan P.T. "X"

Seperti kita ketahui, perusahaan perhotelan dapat dikategorikan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dan dalam hal ini jasa yang diberikan oleh hotel adalah menyewakan kamar bagi para tamu. Bagi hotel "X" menyewakan kamar ini merupakan aktivitas utama, di samping juga menyediakan fasilitas-fasilitas lain bagi para tamu hotel, antara lain :

- Restaurant dan Bar serta Coffee Shop.

- Menyediakan makanan dan minuman bagi para tamu hotel.
- Telephone.

  Menyediakan hubungan telephone lokal dan Long Distance.
- Laundry.

  Menyediakan fasilitas untuk para tamu mencuci pakaiannya.
- Store Rentals.

  Bagi hotel beberapa ruangan dari hotel ini disewakan kepada pihak lain untuk membuka toko atau kantor, yang menyediakan segala keperluan yang dibutuhkan oleh tamu hotel.
- Conference, Meeting and Banquet Room.

  Ruangan ini disewakan oleh hotel untuk pesta-pesta, pertemuan-pertemuan ataupun bila ada rapat.
- Swimming Pool.

  Kolam renang ini disediakan bagi para tamu hotel,- tetapi sementara ini masih ditutup.

Semua ini merupakan bidang usaha yang dijalankan - oleh perusahaan perhotelan P.T. "X". Dari pelaksanaan bidang usaha inilah sumber pendapatan bagi perusahaan diperoleh.

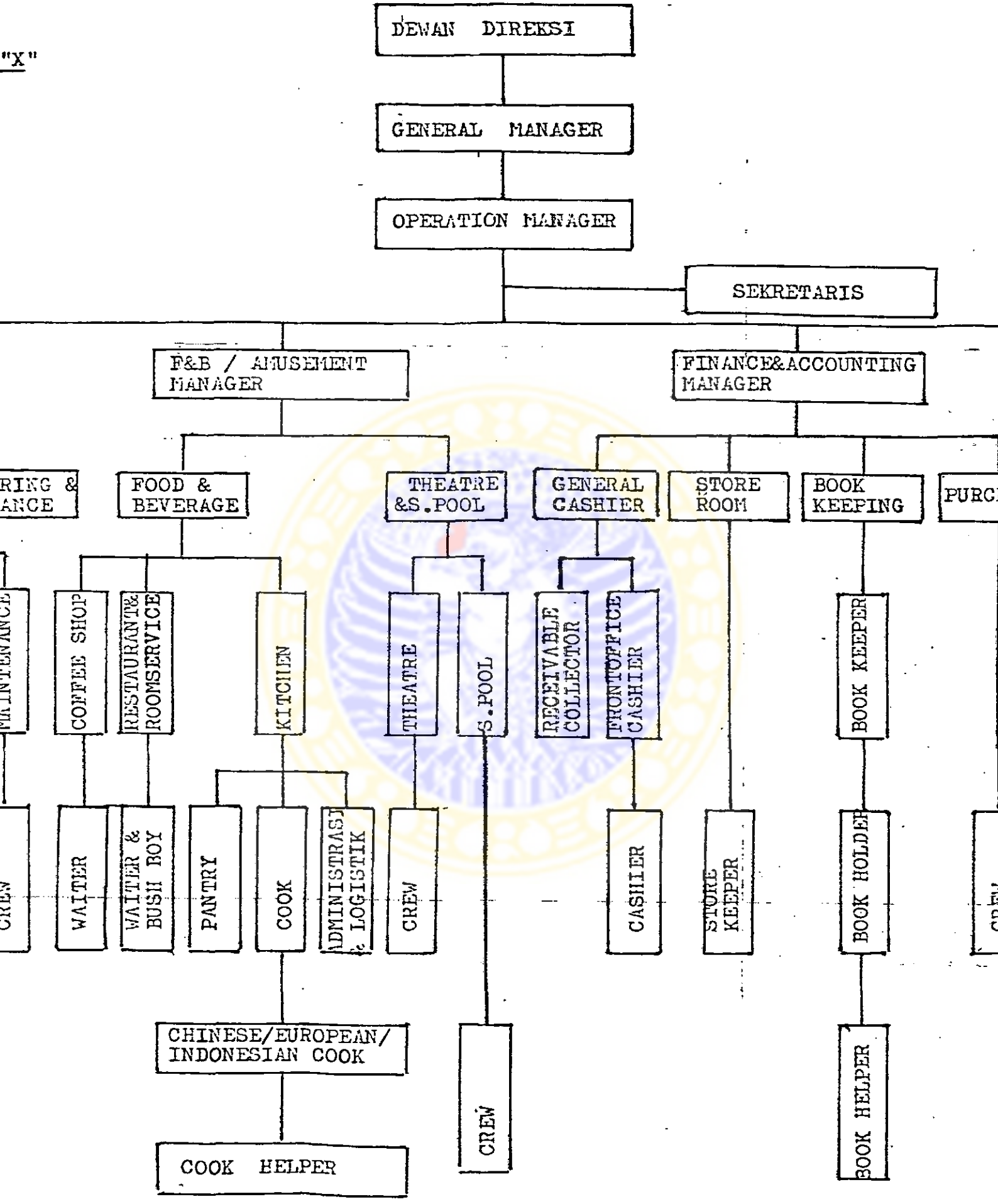
3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi ini umumnya berbeda-beda antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain, tergantung kepada sifat, tujuan dan besar kecilnya suatu perusahaan. Untuk perusahaan yang lebih besar kebutuhan akan adanya suatu organisasi yang baik lebih dirasakan dari pada oleh perusahaan yang kecil. Dalam perusahaan perhotelan - ini terlihat di dalam struktur organisasinya pada gambar 10 di halaman berikut, bahwa pimpinan tertinggi di pegang oleh Dewan Direksi yang membawahi General Manager. General Manager membawahi Operation Manager yang melaksanakan operasi perusahaan karena General Manager sering tidak berada di tempat. Operation Manager membawahi 4 orang Manager, - yaitu :

1. House Keeping Manager
2. Food and Beverage/Amusement Manager
3. Financial and Accounting Manager
4. Other Department Manager.

Tiap-tiap Manager ini membawahi pula beberapa bagian yang menjadi bidangnya masing-masing. Sedangkan House Keeping Manager juga memegang jabatan sebagai Front Office Manager. Oleh karena dalam skripsi ini penulis menitik beratkan pembicaraan yang berhubungan dengan Front Office, maka penu - lis hanya membahas tugas dan kewajiban dari Front Office

"X"


DEWAN DIREKSI
GENERAL MANAGER
OPERATION MANAGER
SEKRETARIS
F&B / AMUSEMENT MANAGER
FINANCE&ACCOUNTING MANAGER
RING & ANCE
FOOD & BEVERAGE
THEATRE &S.POOL
GENERAL CASHIER
STORE ROOM
BOOK KEEPING
PURC
MAINTENANCE
COFFEE SHOP
RESTAURANT& ROOMSERVICE
KITCHEN
THEATRE
S.POOL
RECEIVABLE COLLECTOR
FRONTOFFICE CASHIER
BOOK KEEPER
CREW
WAITER
WAITER & BUSH BOY
PANTRY
COOK
ADMINISTRAST & LOGISTIK
CREW
CASHIER
STORE KEEPER
BOOK HOLDER
CHINESE/EUROPEAN/ INDONESIAN COOK
CREW
BOOK HELPER
COOK HELPER

Department saja.

4. Pembagian Tugas dan Kewajiban dari Front Office Department

Adapun tugas dan kewajiban dari Front Office Manager adalah sebagai berikut :

1. Merealisasikan policy Front Office Department seperti yang telah digariskan oleh General Manager - (tentang hotel sales dan budgetingnya).
2. Menetapkan, mengkoordinasi dan mengontrol pelaksanaan program kerja Front Office Department.
3. Bertanggung jawab atas kelancaran kerja dan hasil kerja dari Front Office Department kepada General Manager.
4. Membuat Job discription bagi Department Headnya.
5. Membuat data-data perbandingan secara harian atau bulanan yang up to date (grafik, laporan polisi - dan sebagainya).
6. Melaksanakan, mengkoordinir dan mengontrol policy policy discount, C/L (penagihan), special rate dan lain-lain yang telah ditetapkan oleh menejemen.
7. Memeriksa kamar-kamar yang telah dinyatakan "Ready for sale" oleh House Keeping Department dari data data quality control report setiap harinya.

8. Memanfaatkan jumlah penjualan kamar semaksimal - mungkin dan bertanggung jawab atas penjualan kamar tersebut.
9. Mengontrol program kerja dan hasil kerja seluruh-anak buahnya.
10. Memberikan up grading kepada seluruh anak buahnya.
11. Membuat laporan konduite kerja seluruh anak buahnya setiap bulan dan diserahkan kepada General Manager.

Selain itu departemen Front Office tersebut dibagi dalam dua bagian untuk melaksanakan tugasnya sehari-hari, yaitu :

a. Reception and Information Section, yang tugasnya adalah :
   - Bertanggung jawab atas prosedur pelayanan tamu yang akan Check-In ataupun yang akan Check-Out.
   - Bertanggung jawab atas keamanan tamu-tamu yang menginap baik kepada tamu-tamu yang bersangkutan ataupun kepada Menejemen.
   - Melaksanakan, mengkoordinir dan mengontrol atas seluruh pelayanan bagi tamu-tamu hotel, dari seluruh hotel departemen yang melaksanakan produksi atau service.

- Membuat tabel-tabel sarana informasi bagi tamu tamu hotel.
- Melaksanakan system dan prosedur administratif-keuangan seperti yang telah ditetapkan.
- Membuat laporan data-data perbandingan yang up to date baik secara harian maupun bulanan.
- Membuat laporan konduite kerja seluruh anak buahnya kepada Front Office Manager setiap bu - lan.

b. Operator and Concierge Section, yang tugasnya ada lah :

- Bertanggung jawab atas :
  - Kelancaran hubungan telephone (lokal, Interlokal, Interkom) bagi para tamu akan langganan, intern atau extern hotel.
  - Mutu service yang diberikan kepada para tamu atau langganan dan kebutuhan hotel.
  - Seluruh equipment dan area kerjanya.
  - Keamanan atau rahasia pribadi dari tamu atau langganan maupun kebutuhan hotel yang memper-gunakan jasa telephone.
  - Membuat laporan anggaran yang dibutuhkan se-tiap bulan sesuai dengan policy yang telah di tetapkan.

- Melaksanakan permintaan tamu yang diterimanya untuk disampaikan kepada departemen yang bersangkutan (kerja sama) dengan departemen yang lain.
- Melaksanakan, mengkoordinir, mengontrol system dan prosedur administratif atas seluruh tugas-tugasnya.
- Melaporkan konduite kerja seluruh anak buahnya kepada Front Office Manager setiap bulan.
- Melaksanakan sound system programming service hotel.

5. Sistim Dan Prosedur Akuntansi yang Dilaksanakan Perusahaan Perhotelan P.T."X" untuk Penjualan dan Pengamanan Hasil Pendapatan Perusahaan

Dalam membahas peranan Front Office dalam rangka pengamanan pendapatan perusahaan perhotelan P.T."X" ini, penulis telah meninjau dan meneliti peristiwa-peristiwa atau kejadian-kejadian dari kegiatan hotel yang melandasi Sistim dan Prosedur Akuntansinya. Peristiwa-peristiwa atau kejadian-kejadian dari kegiatan hotel tersebut penulis batasi dalam dua hal yaitu :

A. Penjualan dan pengamanan hasil pendapatan perusahaan yang terdiri dari :

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

1. Penyewaan kamar hotel.
2. Penjualan Food and Beverage.
3. Penjualan dari Minor Departemen yang berupa :
   3.1. Pelayanan Telephone.
   3.2. Penjualan Jasa Laundry.

B. Penerimaan uang.

ad. A.1. Penyewaan Kamar Hotel.

Dalam suatu perusahaan perhotelan, maka penyewaan kamar merupakan sumber penghasilan yang utama. Pada prinsipnya hasil atas penyewaan kamar telah timbul pada saat tamu telah menempati kamar yang diminta dan selanjutnya-bilamana pada esok harinya waktu Check-Out tamu yang bersangkutan belum melaporkan bahwa ia akan keluar maka sewa kamar untuk hari tersebut akan dibebankan lagi kepada tamu. Jadi penentuan hasil atas penyewaan kamar dapat dibagi dua, yakni pada saat tamu datang dan saat sesudah "Check Out Time". Pada hari pertama bila ada tamu hotel datang (baik yang walk in ataupun yang reservation), maka mereka diminta untuk mengisi "Registration Card" (lihat Lampiran 1) di Front Office.

Registration Card ini berguna antara lain untuk mengetahui identitas dari tamu dan penentuan pembayaran apakah akan dibayar tunai atau kredit. Selanjutnya petugas Front Office menyerahkan kunci pada Room Boy atau pada tamu.

Pada saat tersebut hasil atas penyewaan kamar telah timbul. Untuk kepentingan tamu selama berada di hotel maka setelah menyerahkan kunci kamar pada tamu, petugas Front Office memberitahukan pada House Keeping, Room Service - dan departemen-departemen lain yang berproduksi bahwa ada tamu yang datang yaitu dengan membuat suatu daftar - yang disebut "Guest List".

Kemudian petugas Front Office menyiapkan "Guest Bill" - (lihat Lampiran 2). Guest Bill ini berfungsi untuk penentuan sewa kamar tamu serta makan, minum dan fasilitas hotel lainnya yang digunakan oleh tamu. Pada malam hari, petugas Front Office Cashier akan mengisi Guest Bill tersebut sebesar sewa kamar pada hari tersebut dan petugas dari Reception akan membuat "Daily Room Count Sheet" (lihat Lampiran 3) sebanyak 4 lembar, yang berisi sewa seluruh kamar untuk hari tersebut, dan melaporkannya kepada General Manager, Accounting, House Keeping Department dan lembar keempat sebagai arsip. Accounting Manager - akan memeriksa kebenaran laporan Room Count Sheet tersebut dan akan mencatat ke Sales Jurnal kemudian berdasarkan arsip Room Count Sheet tadi dibuat Room Sales Recapitulation untuk tujuan statistik yaitu untuk mengetahui - jumlah kamar yang terjual tiap harinya sampai dengan satu bulan oleh petugas Front Office.

Bilamana tamu tersebut pada esok harinya tidak melaporkan akan keluar pada saat Check Out Time maka dianggap bahwa tamu tersebut masih menyewa kamar dan karenanya petugas Front Office Cashier pada malam harinya akan mengisi sewa kamar hari itu pada "Guest Bill" tamu yang bersangkutan.

Guest Bill yang disiapkan oleh petugas Front Office terdiri atas 2 rangkap, yang asli akan diberikan pada tamu bilamana tamu membayar pada saat meninggalkan hotel dan satu copynya diserahkan pada Accounting Department. Bilamana tamu tidak membayar tunai maka Guest Bill yang asli tidak diberikan kepada tamu, tetapi diberikan pada Account Receivable Clerk, di bagian Accounting yang akan memfile Guest Bill tersebut sampai saat dilakukan penagihan.

Oleh karena perusahaan perhotelan P.T."X" tidak mempekerjakan seorang Night Auditor maupun Income Audi - tor, maka Accounting manager seolah-olah berfungsi sebagai seorang Income Auditor dan untuk pengamanan hasil pendapatan dari penyewaan kamar dilakukan sebagai beri - kut :

a. Memeriksa laporan dari House Keeping (lihat Lampiran 4) dan membandingkan dengan laporan dari Duty Manager yang memeriksa penyewaan kamar secara - langsung.

b. Memeriksa posting transaksi-transaksi dalam Guest Bill dan memberi tanda pada Guest Bill yang telah diperiksa kebenarannya sebagai akhir transaksi dalam tanggal yang bersangkutan.

c. Riset mesin Cash Register dan mencocokkan kertas yang ada di mesin dengan laporan Room Count Sheet.

d. Nolkan mesin dan mengganti tanggalnya.

Ad.A.2. Penjualan Food and Beverage.

Food and Beverage dijual baik di Restaurant, Room Service, Main Bar dan Coffee Shop. Bilamana penjualan melalui Room Servi-cemaka pesanan akan diantarkan ke kamar tamu, sedangkan penjualan di Restaurant, pesanan bisa di antar ke kamar atau langsung dimakan di tempat. Meskipun pesanan diantar ke kamar tamu atau dimakan di tempat prosedurnya sama yakni Waiter akan membuat Slip Order (lihat Lampiran 5) berisi pesanan yang dikehendaki tamu. Slip Order ini dibuat dalam 3 rangkap yaitu aslinya di kirim ke Cashier untuk disiapkan Billnya, Copy pertama dikirim ke bagian Food and Beverage untuk disiapkan makanan dan minuman yang dipesan, sedangkan Copy kedua sebagai arsip oleh Waiter untuk membuat Slip Order Recapitulation dari penjualan Food and Beverage pada kolom nomor order dan Cashier akan mengisi kolom nomor Billnya. (lihat Lampiran 6).

Atas dasar Slip Order, Cashier akan menyiapkan Bill (lihat Lampiran 7) dalam 3 rangkap yaitu :

- Apa bila tamu membayar tunai, maka Bill yang asli diserahkan pada tamu, Copy pertama dikirim ke - Food and Beverage Department untuk dibandingkan - antara Slip Order dan Billnya. Copy kedua arsip dari Cashier sebagai dasar pembuatan "Food and Beverage Cashier Report" (Lihat lampiran 8) lalu laporan tersebut dikirim ke Front Office Cashier bersama dengan Slip Order yang asli dan Copy Bill yang kedua dan besoknya dikirim ke bagian accounting untuk memeriksa kebenaran penjualannya dan untuk membuat laporan "Daily Sales Income" (lihat lampiran 9).
- Apabila tamu hendak membayar pada saat keluar hotel, maka Bill yang asli dan Copy pertama dikirim ke Front Office Cashier untuk dibebankan ke rekening tamu yang bersangkutan dengan terlebih dulu minta tanda tangan dari tamu tersebut, sedangkan- untuk Copy kedua sama dengan prosedur diatas apabila tamu membayar tunai.

Jadi dalam penjualan Food and Beverage ini, bilamana tamu membayar tunai, maka Cashier akan menerima uang pembayarannya dan memberikan pada General Cashier, sedang -

kan bilamana tamu tidak membayar tunai maka Bill yang - asli dan Copy pertama diberikan pada Front Office Cashier yang akan memasukkan ke dalam Guest Bill tamu yang bersangkutan dan bilamana tamu hendak meninggalkan hotel maka pembayaran diterima oleh Front Office Cashier yang nantinya akan memberikan uang pembayaran tersebut kepada General Cashier.

Masing-masing bagian (Room Service, Coffee Shop, Restaurant dan lain-lain) tiap hari menyiapkan "Summary-of Sales" (lihat lampiran 10) dalam rangkap 2 khusus untuk penjualan selain makanan dan minuman misalnya penjualan rokok dan transaksi-transaksi dari staf Menejemen,- yang asli diserahkan pada Front Office Cashier sebagai dasar untuk pembuatan laporan "Food and Beverage Recapitulation" beserta uangnya dan Copynya sebagai arsip dari Departemen Food and Beverage.

Untuk pengamanan hasil pendapatan dari penjualan Food and Beverage ini dilakukan sebagai berikut :

- Accounting Manager akan membandingkan Slip Order Recapitulation yang dibuat oleh Waiter dan Food and Beverage Cashier dengan Food and Beverage Recapitulation (lihat lampiran 11) yang dibuat oleh Front Office Cashier berdasarkan Food and Beverage Cashier Report.

- Selain itu diadakan riset mesin Cash Register yang ada di Restaurant saja dan mencocokkan kertas yang ada di mesin dengan Food and Beverage Cashier Report.
- Nolkan mesin dan menggenti tanggalnya.

ad.A.3.1. Penjualan dari Minor Department yang berupa pelayanan telephone.

Perusahaan perhotelan P.T."X" ini memberikan pelayanan secara gratis untuk penggunaan jasa telephone dalam kota bagi tamu yang menginap di hotel, tetapi harus melalui Operator. Apabila tamu memberi order untuk percakapan Interlokal atau Long Distance Call maka Operator akan mengisi "Telephone Call" yang merangkap sebagai Bill, dimana dicatat lamanya percakapan tamu. Atas dasar rate atau tarif yang berlaku maka dapat diketahui berapa jumlah biaya percakapan tersebut. Operator Bill (lihat lampiran 12) tersebut dibuat 3 rangkap,

- Apabila tamu tersebut membayar secara tunai, maka: yang asli diberikan pada tamu sebagai bukti pembayaran, Copy pertama dikirimkan pada Front Office Cashier yang akan diteruskan ke bagian Accounting-besoknya, dan Copy yang kedua sebagai arsip Operator.
- Jika tamu tersebut ingin agar dibebankan dalam re-

keningnya, maka Operator Bill yang asli dan Copy pertama dikirimkan pada Front Office Cashier, oleh Front Office Cashier Bill tersebut dimintakan persetujuan kepada tamu yang bersangkutan, lalu dicatat ke dalam Guest Bill, dan Copy kedua sebagai arsip Operator.

Pada akhir shift maka tiap Operator akan membuat "Telephone Operator Sheet" (lihat lampiran 13) 2 rangkap yang berdasarkan dari Copy kedua Operator Bill, lalu Telephone Operator Sheet yang asli dikirimkan pada Front Office Cashier kemudian diteruskan ke Bagian Accounting, sedangkan copynya dikirim ke Bagian Front Office bersama copy kedua dari Operator Bill sebagai arsip.

Untuk pengamanan hasil pendapatan dari pelayanan-telephone ini perusahaan perhotelan P.T."X" belum memiliki suatu cara pengamanan yang memadai, hanya berdasarkan kepercayaan atas pekerjaan para Operator telephone - saja serta membandingkan hasil yang diperoleh dengan biaya yang harus dikeluarkan untuk pembayaran rekening telephone setiap bulan.

ad.A.3.2. Penjualan dari Minor Department yang berupa - penjualan jasa Laundry.

Bilamana ada tamu yang akan mencucikan pakaiannya

maka tamu tersebut akan menghubungi Bagian House Keeping. Petugas House Keeping akan membuat "Laundry List" (lihat lampiran 14) yang mencatat jumlah pakaian dan jenisnya. Setelah selesai dicuci maka petugas tadi akan membuat "Laundry Bill" (lihat lampiran 15) sebanyak 3 rangkap, yaitu :

- Apabila tamu tersebut membayar secara tunai, maka :

  yang asli diberikan pada tamu sebagai bukti pembayaran beserta pakaian yang bersih, Copy pertama dikirim ke Front Office Cahier dan Copy kedua sebagai arsip di Bagian House Keeping.

- Apabila tamu tersebut ingin agar dibebankan dalam rekeningnya, maka Laundry Bill yang asli beserta copy pertama dimintakan tanda tangan tamu tersebut lalu dikirim ke Front Office Cashier untuk di bebankan pada Guest Bill tamu yang bersangkutan, sedangkan copy kedua sebagai arsip dari Bagian House Keeping.

Berdasarkan Copy kedua dari Laundry Bill ini, pada akhir shift dibuatkan "Cashier Sheet Laundry" (lihat lampiran 16) sebanyak 2 rangkap yang berisi semua penjualan jasa laundry pada shift tersebut. Lalu Cashier Sheet Laundry yang asli di-

kirim ke Front Office Cashier yang akan diteruskan ke Bagian Accounting dan copynya sebagai arsip di Bagian Huse Keeping.

Untuk pengamanan hasil pendapatan dari penjualan jasa laundry ini dilakukan dengan cara membandingkan hasil yang diperoleh dengan biaya untuk bahan cuci yang dikeluarkan, selain itu juga sering dilakukan pengecekan secara langsung dan tiba-tiba di Bagian Pencucian.

ad. B. Penerimaan Uang.

Penerimaan uang dari hotel berasal dari tamu-tamu yang datang ke hotel, baik untuk menginap ataupun tidak. Bilamana tamu menginap di hotel maka pada umumnya penerimaan yang diterima pada saat tamu meninggalkan hotel. Adakalanya tamu menginap di hotel untuk jangka waktu yang lama sehingga meskipun tamu belum meninggalkan hotel, telah diminta uang muka terlebih dahulu. Disamping itu ada juga tamu yang menginap di hotel dengan pembayaran kredit sehingga pada saat tamu meninggalkan hotel tidak perlu membayar tetapi cukup menanda tangani Guest Bill dan pembayaran baru diterima selang beberapa lama kemudian. Sebagaimana telah diuraikan dalam prosedur penjualan di atas, maka hasil yang diperoleh dari tamu bukan saja dari penyewaan kamar tetapi juga dari penjualan

jasa laundry, jasa telephone, makanan dan minuman. Penyewaan kamar, jasa laundry, jasa telephone pada umumnya dibayar pada Front Office Cashier, yakni pada saat tamu meninggalkan hotel. Makanan dan minuman oleh sebagian tamu juga dibayar pada Front Office Cashier disaat meninggalkan hotel, tetapi ada juga tamu yang membayar langsung. Umumnya pembayaran yang langsung ini adalah oleh tamu-tamu yang tidak menginap di hotel. Oleh karena adanya penjualan makanan dan minuman secara tunai ini maka di tempat-tempat penjualan tersebut harus ada kasir yang akan menerima uang penjualan makanan dan minuman. Dalam hal ini ada Coffee Shop Cashier dan Restaurant and Bar Cashier.

Kasir-kasir ini menerima uang dari tamu-tamu yang membayar makanan dan minuman secara tunai dan pada akhir shift memasukkan uang tersebut dalam amplop khusus yaitu "Remittance of Funds" (lihat lampiran 17) dan memasukkan amplop tersebut dalam box yang telah disediakan, dimana tiap pagi hari akan diambil oleh General Cashier. Bilamana Front Office Cashier yang menerima uang dari tamu, maka ada sedikit pekerjaan tambahan yang harus dilakukan oleh Front Office Cashier.

Secara terperinci tahap-tahap pekerjaan yang dilakukan oleh Front Office Cashier adalah sebagai berikut :

Pada saat menerima uang dari tamu yang hendak meninggalkan hotel maka Front Office Cashier harus membuat "Cash Receipt" (lihat lampiran 18) dalam 2 rangkap. Cash Receipt yang asli akan diberikan kepada tamu bersama-sama dengan Guest Bill yang asli. Copy dari Cash Receipt ini nantinya akan dikirim ke General Cashier sedangkan uang diterima dimasukkan dalam Remittance of Funds. Penyerahan uang tersebut juga disertai dengan Cash Receipt dan Front Office Cashier Cash Report (lihat lampiran 19).

General Cashier yang menerima uang dari para kasir akan menghitung uang tersebut dan bilamana tidak ada kejanggalan-kejanggalan maka akan membuat tanda terima dan diberikan pada kasir-kasir tersebut. Uang tersebut disimpan oleh General Cashier dan keesokan harinya disetor ke Bank. General Cashier akan membuat "General Cashier Report" mengenai seluruh jumlah uang yang diterima, mengenai apa, yaitu apakah mengenai penjualan tunai atau piutang tamu.

General Cashier Report diberikan kepada Operation Manager untuk dapat mengetahui kemampuan cash flow setiap harinya.

B A B IV

PEMECAHAN MASALAH DAN PENGUJIAN HIPOTESA

Untuk mengelola perusahaan agar dapat berjalan dengan baik dan lancar, di samping syarat adanya menejeman yang baik dan dapat bekerja secara efisien dan ekonomis,- juga dibutuhkan suatu sistim informasi yang baik dan teratur.

Seperti yang telah diuraikan dalam Bab II, bahwa Sistim Akuntansi adalah lapangan khusus dalam bidang Akuntansi yang merupakan suatu sistim informasi bagi pimpinan maupun pemilik perusahaan untuk memperoleh informasi yang diperlukan secara cepat dan tepat, sehingga pengawasan - serta pelaksanaan atas perusahaan dapat dilakukan dengan lebih baik lagi. Tanpa adanya suatu Sistim Akuntansi yang di dalamnya terkandung Sistim Pengendalian Intern yang baik maka akan mengakibatkan timbulnya kecurangan-kecurangan ataupun penyelewengan-penyelewengan, terutama apabila dalam organisasi perusahaan terdapat persekongkolan - ataupun terjadi perangkapan fungsi secara vertikal.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian pada hotel "X" ini, ternyata Sistim Pengendalian Intern perusahaan ini adalah lemah. Hal ini dapat terlihat antara lain dari :

1. Adanya perangkapan fungsi secara vertikal dari departemen-departemen yang seharusnya dapat saling mengontrol, sehingga secara tidak langsung pengamanan atas hasil pendapatan perusahaan sangat diragukan dapat terlaksana dengan baik.
2. Kurang adanya kerja sama yang baik dalam pemberian informasi diantara departemen-departemen yang-ada, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam membebankan rekening-rekening dari tamu atas peng gunaan fasilitas-fasilitas hotel, juga bila ada barang-barang inventaris kamar yang hilang pada waktu tamu Check Out sehingga dapat merugikan perusahaan.

1. Pengujian Hipotesa

Adapun aktivitas perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang ada, dimana telah penulis kemukakan di dalam Ruang Lingkup Analisa pada Bab I yaitu tentang di perlukannya Sistim Akuntansi yang tepat dalam suatu hotel agar dapat tercapai suatu sistim informasi yang efektip. Di samping itu Sistim Akuntansi tersebut harus terkan - dung di dalamnya Sistim Pengendalian Intern yang baik - dan memadai agar pengawasan penerimaan pendapatan perusa

haan ini dapat terlaksana dengan efektip. Oleh sebab itu pengujian Hipotesa yang akan penulis kemukakan nantinya meliputi,:

1.1. Adanya perangkapan fungsi antara Front Office Manager dan House Keeping Manager dalam hotel "X".

1.2. Kurang cepatnya sistim informasi diantara departemen-departemen yang ada dalam hotel "X".

1.1. Adanya perangkapan fungsi antara Front Office Manager dan House Keeping Manager dalam hotel "X".

Front Office Departement adalah merupakan satu departemen yang memegang peranan penting dalam penerimaan pendapatan hotel, dimana sebagian besar tugas dari Front Desk adalah menyewa-kan kamar-kamar hotel, membuat registrasi untuk para tamu yang akan menginap di hotel. Selain itu juga Front Desk membuat informasi atas status - status kamar, rekening-rekening dari tamu dan penyelesaian dari rekening-rekening tamu. Jadi Front Office Department selalu memonitor transaksi-transaksi keuangan dari-para tamu yang kemudian akan diperiksa oleh staf dari Accounting Department, dimana saldo-saldo dari piutang - para tamu harus tercatat secara akurat untuk rekening - yang tepat. 6)

Prosedur pemeriksaan yang pertama adalah pembuktian dari ketepatan transaksi-transaksi keuangan yang telah dibukukan selama periode akuntansi. Oleh karena hotel "X" ini bersifat transit Hotel yaitu hotel untuk tempat persinggahan sementara saja, maka tamu yang menginap hanya 1 - 2 hari saja. Bahkan sering tamu-tamu tersebut hanya menginap 1 malam saja dan keesokan harinya mereka melanjutkan perjalanannya. Oleh karena itulah maka dasar pemeriksaan yang dilakukan oleh hotel "X" ini adalah pemeriksaan secara harian.

Seperti yang telah penulis uraikan di dalam Bab III, bahwa perusahaan perhotelan P.T. "X" ini tidak memiliki seorang Night Auditor, dimana semua transaksi-transaksi keuangan yang terjadi di dalam hotel "X" ini baru diperiksa oleh Financial and Accounting Manager pada keesokan harinya, sedangkan pembebanan sewa kamar dari para tamu yang menginap dilakukan pada waktu tengah malam oleh petugas Front Office Cashier Shift 3 (tiga).

Hal ini dapat memberikan peluang yang besar bagi petugas-petugas dalam Front Office Department terutama yang bertugas dalam malam hari untuk melakukan penyelewengan-penyelewengan ataupun kecurangan-kecurangan dalam hal pembebanan sewa kamar dari para tamu. Semua ini disebabkan karena tidak adanya petugas yang mengawasi secara langsung atas-

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

pembebanan rekening penyewean kamar, terlebih lagi untuk tamu-tamu yang Check In pada waktu malam hari dan apabila sedang tidak ada Duty Manager.

Selain dari pada itu, laporan yang menyangkut tentang penjualan kamar yang dibuat oleh 2 departemen yaitu "Occupancy Report" dari House Keeping Department dan laporan "Room Count Sheet" dari Front Office Department - yang seharusnya dapat digunakan untuk saling mengontrol, kurang dapat diterima keakuratannya. Oleh karena kedua laporan tadi dibuat atas persetujuan dari satu orang Manager saja, sebab House Keeping Manager juga merangkap - menjadi Front Office Manager.

Hal di atas jika ditinjau dari Sistim Pengendalian Intern adalah kurang memuaskan karena Accounting Department yang akan memeriksa laporan tersebut akan sulit untuk mengadakan perbandingan apakah laporan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau tidak kebenarannya.

Di samping itu pengawasan atas penerimaan penda - patan dari hasil pelayanan jasa telephone sangat lemah sekali, hal ini disebabkan karena hotel "X" ini belum memiliki suatu alat pencatat lamanya waktu secara otomatis untuk long distance call. Sedangkan Operator Telephone juga mempunyai tugas rangkap, khususnya untuk pembayaran atas pelayanan jasa telephone secara tunai, yaitu dimana

dia yang bertugas untuk menjual jasa telephone dan dia pula yang bertugas untuk menerima uang pembayarannya. Hal ini sering menimbulkan kecurangan-kecurangan karena lamanya waktu percakapan interlokal tidak tercatat secara otomatis sehingga Operator Telephone dapat memasukkan ke dalam Operator Bill dengan jumlah waktu percakapan yang lebih kecil dari yang sebenarnya. Kejadian ini terjadi apabila Operator Telephone telah mengenal tamu yang meminta percakapan interlokal.

Dari uraian tersebut di atas jelas terlihat bahwa prosedur Pengendalian Intern yang dilakukan dalam rangka pengamatan pendapatan dari perusahaan perhotelan P.T."X" ini adalah lemah sekali, karena ke empat ciri dari Sistim pengendalian Intern yang telah penulis kemukakan di dalam Bab II tidak dijalankan sebagaimana mestinya yaitu

1.1.1. Suatu struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab-tanggung jawab fungsional secara tepat.

Front Office Department adalah merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan penerimaan pendapatan, oleh karena itu perlu adanya pemisahan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas, dalam arti jangan sampai terjadi overlapping dari fungsi masing-masing bagian. Tetapi dalam perusahaan perhotelan P.T."X" ini ter

jadi perangkapan fungsi secara vertikal antara Front - Office Manager dan House Keeping Manager sehingga tugas, wewenang dan tanggung jawab menjadi tidak jelas antara-kedua departemen tersebut, dan sebagai akibatnya sering terjadi penyelewengan-penyelewengan atau kecurangan-kecurangan atas hasil pendapatan khususnya hasil dari sewa kamar.

1.1.2. Suatu sistim wewenang dan prosedur pembukuan yang baik, yang berguna untuk melakukan pengawasan akuntansi yang cukup terhadap harta milik, hutang -hutang, pendapatan-pendapatan dan biaya-biaya.

Sistim wewenang dan prosedur pembukuan dalam suatu perusahaan merupakan alat bagi menejemen untuk mengadakan pengawasan terhadap operasi dan transaksi-transaksi yang terjadi dan juga untuk mengklasifikasikan data akuntansi dengan tepat.

Dengan adanya perangkapan fungsi secara vertikal antara House Keeping Manager dengan Front Office Manager yang di pegang oleh satu orang maka pengawasan terhadap operasi dan transaksi-transaksi yang terjadi, menjadi lemah sekali.

Juga prosedur pembukuan yang ada kurang dapat dipertang - gung jawabkan oleh karena data-data yang diperoleh dari

Front Office Department dan House Keeping Department belum dapat dipastikan kebenarannya.

1.1.3. Praktek-praktek yang sehat harus dijalankan di dalam melakukan tugas-tugas dan fungsi-fungsi setiap bagian dalam organisasi.

Yang dimaksud dengan praktek-praktek yang sehat adalah setiap pegawai dalam perusahaan melaksanakan tugasnya sesuai dengan semua prosedur yang telah ditetapkan, sehingga pekerjaan suatu bagian akan langsung dikoreksi oleh bagian yang lainnya.
Dengan adanya perangkapan fungsi antara Front Office Manager dan House Keeping Manager maka pekerjaan dari Front Office Department tidak dapat langsung dikoreksi oleh House Keeping Department, sehingga dapat memberi kesempatan untuk melakukan penyelewengan-penyelewengan ataupun kecurangan-kecurangan yang merugikan perusahaan.

1.1.4. Suatu tingkat kecakapan pegawai yang sesuai dengan tanggung jawabnya.

Tingkat kecakapan pegawai mempengaruhi berhasil tidaknya suatu sistim pengendalian intern. Dengan adanya perangkapan fungsi antara Front Office Manager dan House Keeping Manager yang dipegang oleh satu orang maka mengakibatkan tugas manager tersebut menjadi semakin berat,

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

sehingga sering kali manager tersebut kehilangan kontrol terhadap tugas-tugas yang dilaksanakan oleh para karya - wan.

Selain itu pekerjaan yang seharusnya diselesaikan oleh nya menjadi terbengkalai karena perhatiannya terpecah pa da dua departemen sekaligus.

Dari uraian di atas, ternyata bahwa hipotesa ker- ja penulis mengenai perlu adanya pemisahan fungsi antara Front Office Manager dan House Keeping Manager adalah benar, karena dengan adanya pemisahan fungsi ini maka dapat diciptakan suatu sistim pengendalian intern dalam rangka mengamankan penerimaan pendapatan dengan lebih efisien dan efektip serta dapat dihindari adanya penye - lewengan-penyelewengan, kecurangan-kecurangan dan kerugi -an-kerugian lainnya.

Juga dapat meningkatkan penerimaan pendapatan yang telah ada.

1.2. Kurang cepatnya sistim informasi diantara deperte - men-departemen yang ada dalam hotel "X".

Suatu perusahaan,perhotelan umumnya mempunyai ba- nyak transaksi dengan bermacam-macam rekening, dimana - transaksi-transaksi tersebut dapat dilakukan dengan beru pa pembayaran secara tunai ataupun secara kredit. Seorang tamu mungkin datang dan menyewa sebuah kamar, lalu ba-

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

rang-barangnya mesti dibawa ke kamar, kemudian ia menggunakan telephone, memesan makanan di dalam kamarnya atau di Restaurant, membeli rokok dan sebagainya, dimana semua transaksi ini dapat berlangsung kurang dari satu - jam. Pada saat yang sama ia harus diresgistrasi, namanya harus didaftarkan guna menjaga kemungkinan bila ada surat atau telephone untuknya dan juga harus dibukakan rekening untuknya.

Dengan demikian Portir barang, Operator Telephone, Restaurant Cashier, semuanya ini harus mencatat fasilitas - fasilitas yang telah dinikmati oleh para tamu secara kredit dan harus melaporkan dengan segera penjualan kredit tersebut pada Front Office Cashier yang akan membukukan ke dalam Guest Bill dari tamu yang bersangkutan. Semua rekening harus dikerjakan dalam waktu yang singkat baik siang ataupun malam, sehingga bila tamu tiba - tiba menanyakan rekeningnya apabila ia hendak meninggalkan hotel maka dalam waktu singkat sudah dapat disiapkan.

Kenyataan yang ada pada perusahaan perhotelan P.T "X" ini dalam melaksanakan operasinya sehari-hari, informasi diantara departemen-departemen yang ada kurang lancar dan cepat. Hal ini dapat terlihat pada waktu penulis mengadakan penelitian, bahwa sering rekening-rekening hasil penjualan kredit yang ada di Food and Beverage De-

partment dan Minor Department tidak segera dikirimkan ke pada Front Office Cashier untuk segera dibukukan dalam Guest Bill dari tamu yang bersangkutan, tapi oleh Food and Beverage Cashier dikumpulkan sampai jumlah tertentu-baru dikirimkan ke Front Office Cashier, akibatnya banyak rekening yang tidak terbebankan dalam Guest Bill pada waktu tamu tersebut Check Cut.

Selain itu juga sering informasi antara Front Office Department dan House Keeping Department tidak lancar terutama apabila tamu hendak Check Out dimana House Keeping Department tidak mengetahui bila tamu hendak Check Out, sehingga sering terjadi kehilangan barang-barang inventaris dalam kamar yang tidak sempat diperiksa oleh petugas House Keeping lagi, dan akibatnya kehilangan tersebut tidak terbebankan dalam rekening tamu yang bersangkutan.

Dengan demikian Hipotesa kerja penulis mengenai - perlu ditingkatkannya sistim informasi diantara departemen-departemen yang ada khususnya dari Food and Beverage Department dan Minor Department kepada Front Office Department adalah benar, sehingga kemungkinan terlambat - atau kurangnya tagihan pada rekening para tamu hotel atas fasilitas yang telah dinikmatinya serta kerugian hotel "X" atas barang-barang inventaris yang hilang dapat dihindarkan.

B A B V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Dari pembahasan-pembahasan dapat disimpulkan bahwa Akuntansi merupakan suatu Ilmu Pengetahuan yang dipraktekkan, yang meliputi tata cara mengenai pengumpulan data keuangan dari suatu organisasi, mengolah data tersebut sehingga menghasilkan laporan keuangan yang merupakan sumber informasi untuk mereka-mereka yang berkepentingan terhadap organisasi tersebut.

Supaya informasi-informasi yang dibutuhkan tersebut dapat tersedia dengan cepat dan tepat, maka harus ada suatu sistim yang dapat memenuhi hal tersebut yang dikenal dengan Sistim Akuntansi.

Sistim Akuntansi ini merupakan salah satu bidang-Akuntansi yang tujuannya adalah merencanakan dan melaksanakan prosedur-prosedur untuk mengumpulkan dan melaporkan data keuangan secara cepat dan tepat, Dalam menyusun suatu Sistim Akuntansi, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Bidang usaha dari perusahaan.
2. Struktur organisasi perusahaan.

3. Prosedur-prosedur yang harus dilaksanakan.
4. Formulir-formulir yang digunakan.

Tujuan lain dari suatu Sistim Akuntansi adalah supaya harta perusahaan diadministrasikan sedemikian rupa sehingga kemungkinan-kemungkinan terjadinya kecurangan terhadap harta perusahaan dapat dihindari. Tujuan ini sama dengan tujuan dari Sistim Pengendalian Intern sehingga ada hubungan yang erat dan sukar dipisahkan antara Sistim Akuntansi dan Sistim Pengendalian Intern. Agar supaya Sistim Pengendalian Intern dapat memberikan hasil - yang memuaskan haruslah diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Suatu struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab-tanggung jawab fungsional secara tepat.
2. Suatu sistim wewenang dan prosedur pembukuan yang baik, yang berguna untuk melakukan pengawasan akuntansi yang cukup terhadap harta milik, hutang-hutang, pendapatan-pendapatan dan biaya-biaya.
3. Praktek-praktek yang sehat harus dijalankan di dalam melakukan tugas-tugas dan fungsi-fungsi setiap bagian dalam organisasi.
4. Suatu tingkat kecakapan pegawai yang sesuai dengan tanggung jawabnya.

Dalam perusahaan perhotelan, peranan dari Front Office Department adalah sangat penting sekali, karena sebagian besar pendapatan yang diterima perusahaan adalah berasal dari transaksi-transaksi penjualan melalui Front Office. Front Desklah yang mewakili hotel untuk para tamu dan merupakan sumber informasi bagi tamu, juga tempat untuk Check In dan Check Out. Oleh karena itulah di dalam Front Office Department perlu adanya suatu sistim pengendalian intern yang baik guna mengamankan pendapatan perusahaan.

Perusahaan perhotelan P.T. "X", tempat dimana penulis mengadakan penelitian untuk menyusun skripsi ini merupakan suatu perusahaan perhotelan di Palu ibu kota Sulawesi Tengah dengan kapasitas 55 buah kamar. Pencatatan-pencatatan dari transaksi-transaksi perusahaan ini umumnya telah berjalan dengan semestinya sebagaimana apa yang telah penulis uraikan di dalam Bab III. Hanya ada beberapa kelemahan atau kekurangan pada Sistim Akuntansi yang didalamnya terkandung sistim pengendalian intern dari perusahaan perhotelan ini, antara lain yaitu :

1. Didalam struktur organisasi perusahaan perhotelan P.T."X" ini terdapat perangkapan fungsi secara vertikal antara Front Office Department dan House Keeping Department yang dipimpin oleh satu orang

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Manager. Hal ini menyebabkan lemahnya pengawasan-atas hasil pendapatan yang diterima oleh perusahaan khususnya pendapatan dari hasil penyewaan kamar.

2. Kurang cepat dan lancarnya pemberian informasi di antara departemen-departemen yang ada, khususnya dari Food and Beverage Department dan Minor Department atas fasilitas-fasilitas yang telah di nikmati tamu secara kredit kepada Front Office-Department, akibatnya tagihan kepada tamu yang bersangkutan menjadi berkurang dan penerimaan pendapatan perusahaan juga menurun.
3. Adanya perangkapan fungsi pelaksanaan penjualan,-pencatatan dan penerimaan hasil penjualan tunai atas pelayanan jasa telephone yang dikerjakan oleh satu orang sehingga menyebabkan lemahnya pengendalian intern yang dilaksanakan terhadap penerimaan pendapatan hotel ini.
4. Tidak adanya seorang Night Auditor ataupun Income Auditor dalam perusahaan perhotelan P.T."X" ini, yang bertugas untuk memeriksa kebenaran dari semua transaksi-transaksi yang terjadi setiap hari, sehingga bila ada kecurangan ataupun penyelewengan maka tidak dapat dengan segera dideteksi pada

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

hari itu juga.

5. Kurang dijalankannya pemeriksaan yang lebih sering dan teliti oleh petugas dari Accounting Department perihal nomor urut cetak daripada arsip bon- bon khususnya dari departemen-departemen yang berpro - duksi, sehingga masih sering terjadi kebocoran-kebocoran dalam penerimaan pendapatan.

2. Saran

Setelah Penulis mengadakan penelitian pada perusahaan perhotelan P.T. "X" tersebut maka dapatlah kiranya penulis memberikan saran-saran demi perbaikan perusahaan. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dalam hal struktur organisasi perlu adanya pemisahan fungsi, khususnya pemisahan fungsi antara House Keeping Manager dengan Front Office Manager, sehingga nantinya laporan dari kedua departemen ini dapat digunakan oleh pimpinan untuk mengontrol pendapatan dari hasil penyewaan kamar.
2. Sistim pemberian informasi harus ditingkatkan dengan cara memberikan up grading agar dapat meningkatkan kesadaran karyawan bahwa pemberian informasi diantara departemen adalah penting sekali untuk

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

kelancaran operasi perusahaan. Selain itu apabila tamu hendak Check Out, sebaiknya para petugas dari Front Office melakukan pemeriksaan terakhir pada departemen-departemen yang lain sehingga tidak ada bon-bon dari tamu tersebut yang tertinggal - atau tidak tertagihkan.

3. Harus adanya pemisahan fungsi yang jelas antara petugas penerima order untuk pelayanan jasa telephone dengan petugas yang menerima hasil penjualan jasa tersebut. Untuk jelasnya setiap pembayaran tunai untuk jasa telephone juga harus melalui - Front Office Cashier. Selain itu juga harus ada suatu sistim pencatat lamanya waktu secara otomatis mengenai lamanya waktu percakapan interlokal- yang dipakai oleh para tamu, sehingga dengan adanya alat tersebut maka pengawasan atas hasil pendapatan jasa telephone dapat lebih terjamin.
4. Untuk lebih terjaminnya sistim pengendalian in - tern atas pendapatan perusahaan setiap harinya maka perlu dipertimbangkan untuk mengangkat seorang Night Auditor.
5. Hendaknya para petugas dari Accounting Department lebih sering dan secara teliti untuk mengadakan -

pemeriksaan mengenai nomor urut cetak dari arsip bon-bon yang ada, sehingga bila ada penyalah gunaan dari bon-bon tersebut dapat dengan segera - diketahui.

DAFTAR BUKU

Gillespie, Cecil, Accounting System, Procedures and Methods, Third Edition, Prentice-Hall Of India Private Limited, New Delhi, 1978.

Horwarth Ernest B., Toth Louis, and John D.Lesure, Hotel Accounting, Third Edition with Revised Appendix C, The Roland Press Company, New York.

Hadori Yunus, Sistem Akuntansi (Accounting Systems), Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah-Mada, Yogyakarta, (t. th.).

Ikatan Akuntan Indonesia, Prinsip Akuntansi Indonesia, - PT. Ichtiar Baru-Van Hoeve, Jakarta, 1974.

Kasavana, Michael L., Hotel Information Systems, a Con - temporary Approach to Front Office Procedures, CBI Publishing Company, Inc, (t. th.).

Soemita R., Sistem-sistem Akunting, Cetakan Pertama, Penerbit Sinar Baru Bandung, Februari 1981.

Williams, Robert I., and Lillian Doris, Encyclopedia of Accounting Systems, Volume III, Englewood Cliffs, - N.J. Prentice-Hall, Inc.

Zaki Baridwan, Sistem Akuntansi, Penyusunan Prosedur dan Metode, Edisi Kedua, Bagian Penerbitan Akademi Akuntansi YKPN, Yogyakarta, (t. th.).

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

'EL P.T."X" PALU. Nomer :.....

R E G I S T R A T I O N C A R D.

	Datang Tanggal / Arrival date :
	Berangkat tanggal / Departure date :
at / ess :	Datang dari / Coming from :
ngsaan / nality :	Pergi Ke / Going to
jaan / sion :	Maksud kunjungan / Purpose of visit : - Rekreasi/Pleasure - Dagang/business - Dinas/official
\T Keterangan No. / rt. Number	Waktu meninggalkan hotel / Hour check out time is
-Tangan / ure :	Status tamu / Status of guest : - Langsung/Work in - Perpanjangan/Extend - Pesanan/Reservation

om No.	Person	Rate	Resv by	Clerk

Pembayaran oleh / Settlement of account shall be by :

Name perusahaan / Name of company :

Alamat / Address :

Tilpon / Phone :

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Lampiran 2:Guest Bill.

No : 000200.

ICTEL "X" PALU. No.Acc

Nama :..... Arrival Date :.....

Rate : Rp..... Departure date : .....

G U E S T B I L L.

	EXPLANATION	AMOUNT
Room No..... Remarks		

Transfer to city ledger : ..... Guest Signature:

Charge to : .....

Approved : .....

Address : ..... (.....)

P.T."X" PALU.

DATE :

OFFICE DEPARTEMENT.

ROOM ACCOUNT SHEET

HOUR :

RS	ACCOUNT	ROOM	PRS	ACCOUNT	ROOM	PRS	ACCOUNT	ROOM	PRS
		116			201			301	
		117			202			302	
		118			203			303	
		119			204			304	
		120			205			305	
		121			206			306	
					207			307	
					208			308	
					209			309	
					210			310	
					211			311	
					213			312	
					214			313	
					215			315	
					216			316	
					217			317	
								318	
								319	

Lampiran 4.

HOTEL P.T."X" PALU,

HOUSE KEEPING REPORT.

Room	Person	Kode	Room	Person	Kode	Room	Person	Kode	
Floor1			Floor2			Floor3			
101			201			301			
102			202			302			
103			203			303			
104			204			304			
105			205			305			
106			206			306			
107			207			307			
108			208			308			
109			209			309			
110			210			310			
111			211			311			
112			212			312			
113			213			313			
114			214			314			
115			215			315			
116			216			316			
117			217			317			
118			218			318			
119			219			319			
120			220			320			
121			221			321			

Remaks.

OO :Out of order

GC :General Cleaning

V :Vaccant

HU :House Use

C

SO :Sleep Out

DI :Double Look

DB :Don@t Disturb

Explarnation.

Room :.....

Room : .....

Room : .....

Room : .....

Room : .....

Room : .....

Room : .....

Room : .....

Lampiran 5.

HOTEL P.T."X" PALU. A No :18101.

C O F F E E S H O P . ORDER

DATE	SERVER	TABLE No.	PERSONS	ROOM No.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	

SIGNATURE :

Lampiran 6.

HOTEL P.T."X" PALU.

SLIP ORDER RECAPITULATION RESTAURANT/ROOM SERVICE/ COFFEE SHOP.

DATE : .....1983. SHIFT : I . II . III.

NOMER			D E S C R I P T I- O N.	QUANTITY	ROOM	REMARKS
URT	ORDER	BILL				

TOTAL ORDER SLIP

SERVER :

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....

RECEIVED BY :

F & B WAITERS

RECEIVED BY :

F & B CASHIER

Lampiran 7.

HOTEL P.T."X" PALU. No : 0018723

C O F F E E S H O P. BILL.

DATE	SERVER	TABLE NO.	PERSON

Q'TY	DESCRIPTION	AMOUNT

Address	Food Total	
	Beverage Total	
Room No.	Sub Total	
N a m e	Service Fee 10%	
Signature	Tax 10%	
	Grand Total	
A	Misc ---------- Total	

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Lampiran 8.

HOTEL P.T."X" PALU.

RESTAURANT & BAR CASHIER REPORT.

	Prs	FOOD	BEVER	SERVS	TAX	VOI	TOTAL	CASH	CHARGE
CASHIER :									
SHIFT :									
MEALS :									
SECTION :									

Check	Prs	Food	Bever	Servs	Tax	Total	Cash	CHARGE		
								Amount	Room	Remark

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Lampiran 9.

HOTEL P.T."X" PALU.

DAILY SALES INCOME REPORT
DATE ;

NO	SUMMARY OF SALES	DESCRIPTION	
		TODAY	MONTH TO DATE
1	Room.		
2	Food.		
3	Beverage.		
4	Beverage for Ref.		
5	Laundry.		
6	Telephone.		
7	Telex.		
8	Theatre.		
9	Multi Purpose.		
10	Rental Space.		
11	Swimming Pool.		
12	Cafetaria.		
13	Breakage & Loss.		
14	Other Revenue.		
15	Miscellaneous.		
16			
17			
18			
19	Service.		
20	Tax.		
	TOTAL SALES		
	FOOD SALES		
1	Coffee Shop.		
2	Restaurant.		
3	Lounge.		
4	Room Service.		
5	Function.		
6			
	T O T A L		
	BEVERAGE SALES		
1	Coffee Shop.		
2	Restaurant.		
3	Lounge.		
4	Room Service.		
5	Function.		
6			
	T O T A L		

	AVERAGE ROOM		AVERAGE PERS.		PROSENTAGE	
	TODAY	MONTH	TODAY	MONTH	TODAY	MONTH
ROOM						
– President Suite.						
– Suite.						
– First Class.						
– Standard de Luxe.						
– Standard.						
T O T A L						
FOOD & BEVERAGE						
– Coffee Shop						
– Restaurant.						
– Lounge.						
– Room Service.						
– Function.						
T O T A L						

SUMMARY OF SALES	DESCRIPTION			
	PERS	SEAT	TODAY	
ROOM STATISTIC				
– Room Occupied.				
– Room available.				
– Complimentary.				
– House Use.				
– Vacant Room.				
– Out of Order.				
F & B STATISTIC				
– Seat Occupied.				
– Seat Available.				
– Complimentary.				
– House Use.				
– Vacant.				

DISCOUNT	TODAY	MONTH TO DATE
– Room.		
– Function.		
T O T A L		
COMPLIMENTARY		
– Complimentary.		
– House Use.		
T O T A L		

Acknowledge by ;

Finance and Accounting
Manager.

Prepared by ;

Lampiran 10.

HOTEL P.T."X" PALU.

S U M M A R Y O F S A L E S

CHECKS	D E S C R I P T I O N	Q T Y	TOTAL	CASH	CHARGE	REMARKS
	T O T A L					

DATE :

CASHIER :

SECTION :

SHIFT :

FOOD & BEVERAGE RECAPITULATION

HOTEL P.T."X" PALU

Lampiran 11

Departement		Food	Beverage		Ticket	Service	Tax	Disc	Total	Cash	Charge	Remarks
COFFEE SHOP :												
Breakfast												
Lunch												
Dinner												
Total :												
RESTAURANT :												
Breakfast												
Lunch												
Dinner												
Total :												
[illegible]												
Dinner												
Total :												
ROOM SERVICE												
reakfast												
Lunch												
Dinner												
Total :												
THEATER												
CAFETARIA												
SWIMMING POOL												
Total :												

Reported by : . . . . . Lampiran 11 Food and Beverage recapitulation

Date : . . . . . .

Signature : . . . . . .

Lampiran 12.

HOTEL P.T."X" PALU.

Phone : O P E R A T O R P.I.I. No : 02700

DATE	TIME	CHARGE
NAME	**ROOM**	**OPERATOR**

FRONT OFFICE DEPARTEMENT.
OPERATOR SECT.

Lampiran 13.

DATE . -
D.Y. . -
HOTEL P.T."X" PALU.

TELEPHONE OPERATOR SHEET.

Room.	Name Of Guest.	Distination.	Time	Sender By.	Payment.		Cancelation Fee.	Total.
					Cash	Charge		
	Total.							

CC. - F.O. Cashier.
- File.

Received By.

Surrender By.

F.O. CASHIER.

OPERATOR

Lampiran 14.

HOTEL P.T."X" PALU. L A U N D R Y .

Room nomer :

Nama :

Date . :

☐ One Day Service.

☐ Special Service.

COUNT Guest	COUNT Hotel	GENTLEMEN	Price Rp.	Amount
		Shirts/Kemeja		
		Dress Shirts/Kemeja		
		Under Shirts		
		Under Shorts		
		Payalnas/Piyama		
		Socks/Kaos kaki		
		Handkerchiefs/Sapu tangan		
		Trousers/Celana panjang (washable/dapat dicuci)		
		Jackets/Jas (washable/dapat dicuci)		
		Suits/Jas setelan (washable/dapat dicuci)		
		Bath Robes/Jas mandi		
		Sarong		
		LADIES		
		Blouses/blus		
		Blouses Silk		
		Skirts/Rok ploots		
		Dresses Jurk gantung		
		Slacks/Celana panjang		
		Night gowns/baju kamar		
		Payamas/Piyama		
		Slips/onderjurk		
		Panties/Celana dalam		
		Brasieres Kutang		
		Stockings/Kaos kaki panjang		
		Total		
		50 % Surcharge		
		Grand Total		

Guest valet service : Supervisor :

ATTENTION :

1. One Day Service – Clothing received before 10.00 AM will be delivered at 4.00 PM the same day.
   Special Service – If received after 10.00 AM until 2.00 PM will be delivered at 4.00 PM the same day with 50 % Surcharge.
2. Please list quantity of each articles. If any differences quest will be notified. Without list accompanied in bundle our count must be accepted.
3. Please remove valuables in the pocket of fastened in garment Hotel is not responsible of any lost of such articles.
4. In case of lost or damage of any article, hotel is liable for no more than five times the cost of cleaning.
   Claim mush be made in 24 hours after delivery, and accompanied with original list.
5. Service hours : Monday — Saturday 8.00 AM — 4.00 PM
   Sunday Closed
6. All prices above included 10 % TAX
   US $ 1 Rp.

Lampiran 15.

HOTEL P.T."X" PAIU.

L A U N D R Y B I L L

DATE	KIND OF ARTICLES	AM	PRICE
1			Rp.
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
TOTAL			Rp.
GUEST SIGNATURE :			ROOM :

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

HOTEL P.T."X" PALU.

HOUSE KEEPING DEPARTEMENT.

CASHIER SHEET LAUNDRY.

DATE :

SHIFT:

No Bill	ROOM	NAME OF GUEST	LAUNDRY	PRESS	DRY CLEAN	10% SERV	10%TAX	TOTAL	CASH	CHARGE	DISCOUNT
		TOTAL :									

RECEIVED BY

(.....)

REPORTED BY

(.....)

Lampiran 17.

HOTEL P.T."X" PALU.

R E M I T T A N C E O F F U N D S.

DATE ..... 19....

SECTION .....

CASHIER .....

SHIFT : FROM ..... A. M. / P. M. TO ..... A. M. / P. M.

RECEIVED				
PAID OUT				
NET				
OVERAGE OR (SHORTAGE) IN CASH				
AMOUNT TO REMIT				
CONTENTS OF THIS ENVELOPE				
CHECKS, PER LIST				
BILLS	Rp. 10 000.–			
	5.000,–			
	1.000,–			
	500,–			
	100,–			
	50,–			
	25,–			
	10,–			
	5,–			
	1,–			
FOREIGN CURRENCY : PER LIST				
VOUCHERS				
TOTAL ENCLOSED				
EXCHANGE PENDING REIMBURSEMENT				

Lampiran 18.

HOTEL P.T."X" PALU.

Nomer :

Date :

No: 004101

C A S H R E C E I P T.

Name Of Guest : .....

Address : ... .Room Number :.....

Status Of Payment: .....

Amount	Type Of Paid	Book Keeping	Total Amount

The Sum : .....

.....

Cashier.

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

HOTEL P.T."X" PALU.

Lampiran 19.

FRONT OFFICE CASHIER — CASH REPORT

CASHIER _____ SHIFT FROM _____ A.M. / P.M. TO _____ A.M. / P.M. DATE _____ 19.

	RECEIVED									PAIDOUT				
Account No.	ROOM		NAME	Transient	City Acc	Foreign Currensy	Equivalent	R / C	Rp.	ROOM No.	NAME	Voucher No.	Amount	EXPLANATION
	Depart	DN / AC												