

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Lembar Belakang Masalah (LBM)

Dalam industri pariwisata, perhotelan mempunyai peran yang besar dalam membantu meningkatkan perekonomian khususnya untuk perekonomian Indonesia. Dalam mengatur pendapatan revenue yang baik perlu adanya peran penting dalam dunia perhotelan. Sektor akomodasi berupa hotel adalah salah satu bisnis yang menjanjikan dengan pendapatan profit yang besar dari pendapatan yang diperoleh. Dalam mengatur pendapatan tentunya harus ada yang mengelola agar semua berjalan dengan baik sehingga revenue yang yang diperoleh balance dengan bukti berupa dokumen yang telah ada. Bagian tersebut yaitu Income Audit yang merupakan bagian dari Finance & Accounting Department.

Income Audit merupakan salah satu *section* pada Finance Departmen yang bertugas untuk memeriksa, mencatat, dan melaporkan informasi data tentang hasil penjualan produk ataupun jasa yang diterima oleh hotel setiap harinya. Income audit berhubungan langsung dengan hampir semua departemen yang ada di hotel, terutama di bagian *Front Office* dan setiap *outlet* yang berhubungan langsung dengan pendapatan karena di bagian-bagian itulah hotel dapat menjual fasilitas kamar dan produk ataupun jasa yang dipromosikan.

Pendapatan mengenai *income* dapat ditinjau melalui 2 aspek yaitu aspek fisik dan aspek moneter. Aspek fisik merupakan pendapatan yang dapat dikatakan sebagai hasil akhir suatu aliran fisik dalam proses menghasilkan laba, sedangkan aspek moneter merupakan pendapatan yang dihubungkan dengan aliran masuk aktiva yang berasal dari kegiatan operasi perusahaan dalam arti luas. Menurut Theodurus M.Tuanakotta (2000:152) mengatakan bahwa Pendapatan secara umum didefinisikan sebagai hasil dari suatu perusahaan. Pendapatan merupakan darah kehidupan dari perusahaan. Begitu pentingnya sangat sulit untuk mendefinisikan sebuah pendapatan sebagai unsur akuntansi pada diri sendiri

Dari sekian banyak hotel di Indonesia, Salah satu perusahaan hotel yang terdapat di Surabaya dan berdiri sejak 1979 dan tetap bertahan hingga saat ini adalah Hotel Bumi Surabaya City Resort. Menurut Widanaputra (2009:16) mengatakan bahwa Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Mekanisme peran Income Audit di Hotel Bumi Surabaya dapat dikatakan dengan baik, karena setiap permasalahan yang ada di *finance section* tersebut dapat mengatasi masalah dengan cepat dan tanggap. Dapat

dikatakan bahwa, peran seorang Income Auditor tersebut sudah cukup profesional dalam bidangnya.

Faktor permasalahan yang sering terjadi untuk menghambat kinerja income audit yaitu adanya *Human Error* yang kurang teliti pada saat penarikan *batch invoice* dengan pelanggan waktu melakukan pembayaran yang menyebabkan terjadinya *double swab* atau pembayaran menjadi 2x pada sistem, sehingga pada saat Income Audit akan mem-*posting* data tersebut akan tidak *balance* dari data fisik dengan data yang terdapat pada sistem. Maka, Tugas dari Income Audit yaitu melakukan pemeriksaan terlebih dahulu dan memastikan bahwa semua data yang diterima dari *front office cahier* dan *outlet chasier* sudah lengkap dan tidak ada kesalahan nominal pada *bill* tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang tertera di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa rumusan masalah yang ada pada bagian *income audit* yaitu, Apakah masalah-masalah yang dihadapi oleh seorang Income Audit saat posting Credit Card Summary Report di di Bumi Surabaya City Resort?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang didapat, maka tujuan dari penulis adalah untuk mempelajari tentang bagaimana cara menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh seorang *Income Audit* saat mem-*Posting Credit Crad Summary Report* apabila terjadi mengenai ketidaksesuaian *revenue* antara data pada sistem komputer dengan struk *batch* dari penarikan di mesin *edc* di Bumi Surabaya City Resort.

### **1.4 Manfaat Penulisan**

Maanfaat penulisan yang ingin dicapai dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1 Akademisi**

Secara akademisi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara ilmiah atau menambah literatur mengenai Peran *Income Audit* yang bermanfaat bagi bagi penelitian selanjutnya. Serta manfaat yang dapat saya raih yaitu untuk menyelesaikan Tugas Akhir saya sebagai mahasiswa D-III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga sekaligus dapat meraih gelar AM.d. (Ahli Madya).

#### **1.4.2 Praktisi**

Secara praktisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan implementasi bagi indsutri untuk bisa dipraktikkan, sehingga

penelitian ini berguna bagi industri perhotelan khususnya di bagian Income Audit Hotel Bumi Surabaya City Resort.

#### **1.4.3 Pemerintah**

Secara pemerintah, penelitian ini diharapkan bisa memberikan acuan bagi pemerintah untuk mengambil keputusan dan peraturan mengenai kebijakan-kebijakan pada hotel terkait bagian peran Income Audit.

### **1.5 Tinjauan Pustaka**

#### **1.5.1 Pengertian Income (Pendapatan)**

Pendapatan atau bisa disebut dengan *income* merupakan pendapatan yang didapat oleh sebuah perusahaan baik berupa uang maupun barang yang berasal dari hasil penjualan industri atas dasar jumlah uang atau harta yang berlaku. Menurut Sodikin dan Riyono (2014:37) Penghasilan (*income*) adalah kenaikan manfaat ekonomi selama periode pelaporan dalam bentuk arus masuk atau peningkatan aset, atau penurunan kewajiban yang mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanam modal.

Pendapatan merupakan penambahan aktiva yang dapat mengakibatkan bertambahnya modal namun bukan dikarenakan penambahan modal dari pemilik atau bukan hutang namun melainkan melalui penjualan barang dan/atau jasa terhadap pihak lain, sebab pendapatan tersebut bisa dikatakan sebagai kontra perstasi yang

didapatkan atas jasa-jasa yang sudah diberikan kepada pihak lain (Kusnadi, 2000:9)

Terkadang ada beberapa orang yang masih bingung dalam membedakan antara pendapatan dan penghasilan. Dalam dunia perusahaan khususnya di perhotelan, pendapatan merupakan *income* yang didapat dari hasil penjualan dalam jangka waktu tertentu yang telah dikurangi dengan harga pokok penjualan, beban, dan biaya – biaya lainnya. Sedangkan penghasilan merupakan *revenue* yang didapat dalam jumlah uang dari keseluruhan hasil penjualan produk atau jasa yang dilakukan perusahaan dalam suatu periode.

### 1.5.2 Pengertian Audit

Menurut Mulyadi (2002 : 29) audit merupakan seseorang yang bekerja dalam perusahaan (perusahaan negara ataupun perusahaan swasta) yang tugas pokoknya adalah menentukan apakah kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen puncak telah dipatuhi, menentukan baik atau tidaknya penjagaan terhadap kekayaan organisasi, menentukan efisiensi dan efektivitas prosedur kegiatan organisasi, serta menentukan keandalan informasi yang dihasilkan oleh berbagai bagian organisasi.

Seorang audit memiliki tugas untuk memeriksa laporan dari hasil keuangan untuk memberikan pendapat atas kebenaran penyajian

keuangan perusahaan dan juga menjadikan salah satu faktor dalam pengambilan keputusan. Kegiatan audit ini bertujuan untuk memeriksa kelengkapan laporan demi meyakinkan bahwa seluruh transaksi telah dicatat atau sudah ada dalam jurnal secara aktual telah dimasukan.

Menurut Sukrisno Agoes (2004) menyatakan bahwa, Audit adalah pemeriksaan yang dilakukan untuk secara kritis dan sistematis oleh pihak yang independen, laporan keuangan yang disusun oleh manajemen dan catatan akuntansi dan bukti pendukung, dalam rangka memberikan pendapat atas kewajaran laporan keuangan.

Selain memeriksa dan mencatat data dalam jurnal, seorang auditor juga merencanakan dan mengendalikan setiap pekerjaan untuk memahami sistem akuntansi. Sehingga, auditor dapat memastikan dan mengevaluasi pengendalian secara intern serta melakukan compliance test untuk meninjau ulang laporan keuangan secara relevan

### **1.5.3 Peran *Income Audit***

Peran *Income audit* pada suatu perusahaan khususnya di perhotelan, yaitu melakukan pengawasan secara baik terhadap pemrosesan evaluasi dokumen sebagai laporan revenue yang diperoleh dari transaksi perusahaan terutama dari segi hal pendapatan, sehingga tujuan perusahaan untuk memperoleh revenue yang balance dengan bukti berupa dokumen yang telah ada dapat tercapai sebagai upaya untuk menghindari manipulasi data dan pengurangan revenue yang diperoleh.

Mekanisme dari Peran Income Audit rutin dilakukan setiap hari, supaya tidak terjadi kerugian akibat jumlah perhitungan yang salah secara terus menerus yang menyebabkan data tidak *balance*, dan jika terjadi kesalahan dalam perhitungan *revenue* maka harus segera dikoreksi dengan melakukan konfirmasi ke pihak *Front Office* atau outlet – outlet yang bersangkutan.

Peran Income Audit merupakan bagian untuk mengevaluasi *revenue* yang diperoleh dari transaksi – transaksi yang telah didapat yang bisa berpengaruh terhadap *revenue* hotel. Jika tidak ada *income auditor* maka manajemen hotel tidak dapat berjalan dengan lancar. Selain itu kondisi keuangan menjadi tidak terkontrol akibat kesalahan yang tidak *balance* dapat mempengaruhi hotel tersebut menjadi rancu. Maka dari itu *Income Auditor* tidak dapat dikesampingkan baik itu pekerjaannya maupun bagiannya dari *Accounting department*.

## 1.6 Prosedur Penelitian

### 1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian



Gambar 1.1 Peta Lokasi Bumi Surabaya City Resort.

Sumber: Data Skunder



Hotel Bumi Surabaya City Resort merupakan salah satu Hotel berbintang 5 di Surabaya yang terletak di Jl. Jend. Basuki Rahmat no 106 128, Surabaya. Hotel Bumi Surabaya City Resort ini berada dibawah pimpinan Perusahaan PT. Bumiputera . Hotel ini memiliki halaman website yaitu [www.bumisurabaya.com](http://www.bumisurabaya.com) yang bertujuan untuk memberikan informasi secara detail bagi para wisatawan yang akan berkunjung dan juga memberikan kemudahan wisatawan untuk memesan kamar melalui website tersebut.

Alasan memilih Hotel Bumi Surabaya City Resort sebagai tempat Pengalaman Kerja Lapangan yaitu karena tempatnya yang strategis berada di tengah kota yang mudah untuk dijangkau dengan kendaraan pribadi, dan juga betepatan Hotel Bumi Surabaya City Resort sedang membuka tempat magang bagi mahasiswa / mahasiswi sehingga dapat mempermudah dalam melakukan *interview*.

#### **b. Jadwal Penelitian**

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian dari tahap ke tahap secara periodik, dilampirkan jadwal yang telah disusun sebagai berikut :

Tabel 1.1. Jadwal Penelitian

| NO | KETERANGAN        | JAN | FEB | MAR | APR | MEI |
|----|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. | Menyusun Proposal | ■   |     |     |     |     |
| 2. | Mengumpulkan Data |     | ■   | ■   | ■   |     |
| 3. | Mengolah Data     |     |     | ■   | ■   |     |
| 4. | Menganalisis Data |     |     |     | ■   |     |
| 5. | Menyusun Draf TA  |     |     |     | ■   |     |
| 6. | Ujian TA          |     |     |     |     | ■   |
| 7. | Laporan TA        |     |     |     |     | ■   |

### 1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang bisa dilakukan pada penelitian untuk memenuhi suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan seorang penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan teknik sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut para pakar penelitian Nurkencana (1986) Pengertian observasi adalah suatu cara untuk mengadakan sebuah penilaian dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung dan juga sistematis. Untuk data-data yang telah diperoleh dalam observasi tersebut selanjutnya dicatat pada suatu catatan observasi. Dan kegiatan pencatatan itu sendiri juga merupakan bagian dari kegiatan pengamatan.

Secara umum observasi merupakan suatu kegiatan penelitian yang dilakukan untuk pengambilan data yang akan diteliti oleh seorang peneliti ataupun bisa dikatakan aktivitas dari proses atau objek dengan maksud meneliti dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, guna untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih guna dilakukannya wawancara untuk mendapatkan informasi secara langsung yang dilakukan melalui komunikasi antara pewawancara dan narasumber. Wawancara adalah bentuk komunikasi secara lisan untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai tujuan tertentu pula.

Menurut pakar penelitian Lexy J. Moleong (1991:135) Mendefinisikan bahwa wawancara dengan tujuan percakapan tertentu. Dalam metode ini peneliti dan responden secara langsung (tatap muka) untuk memperoleh informasi secara lisan dengan mendapatkan data tujuan yang bisa menjelaskan masalah penelitian.

### 1.6.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu upaya untuk mengolah data yang dijadikan sebuah informasi menjadi mudah dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama pada masalah yang berkaitan dengan penelitian. Dengan kata lain, analisa data merupakan kegiatan yang di lakukan untuk mengubah hasil data dari penelitian menjadi informasi yang dapat digunakan dalam membuat kesimpulan.