

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata disahkan Presiden Dr. H. Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 16 Januari 2009 di Jakarta. Perkembangan kepariwisataan dunia dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan yang sangat pesat. Karena perubahan struktur sosial ekonomi negara dan di dunia semakin banyak orang yang memiliki pendapatan yang lebih dan semakin tinggi. Kepariwisata telah berkembang menjadi suatu fenomena global, menjadi kebutuhan dasar, serta menjadi bagian dari hak asasi manusia yang harus dihormati dan dilindungi. Sedangkan menurut peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel pada pasal 4 yaitu setiap usaha hotel di Indonesia wajib memiliki sertifikat dan memenuhi persyaratan standar usaha hotel. Usaha hotel sebagaimana dimaksud yaitu mencakup hotel berbintang dan hotel nonbintang, hotel bintang sebagaimana dimaksud memiliki penggolongan kelas hotel terdiri atas hotel bintang satu, bintang dua, bintang tiga, bintang empat, dan bintang lima. Sedangkan hotel nonbintang sebagaimana dimaksud yaitu tidak memiliki penggolongan kelas hotel dan dapat disebut sebagai hotel melati. Sektor industri pariwisata dan perhotelan yang menjadi primodana baru bagi pembangunan nasional serta semakin berkembang dan amat signifikan bagi devisa negara.

Menurut menteri pariwisata Arief Yahya pada tahun 2017 Devisa dari sektor pariwisata pada tahun 2016 sebesar US\$ 13,568 miliar berada di posisi kedua setelah CPO US\$ 15,965 miliar. Sebagai salah satu dari industry pariwisata, perhotelan yang dikategorikan sebagai *Hospitality Industry* identik dengan kepuasan pelanggan hospitality adalah hubungan antara tamu dan tuan rumah, atau *manner* dan bersikap ramah. Hal ini termasuk dalam penerimaan dan hiburan tamu, pengunjung, atau orang asing. Jadi, tidak heran jika industri *hospitality* sendiri merupakan industri yang berhubungan dengan kegiatan keramah-tamahan dalam melayani tamu. Pelayanan *hospitality* yang baik akan meningkatkan daya tarik wisatawan untuk berkunjung dan menetap di suatu wilayah karena tingkat wisatawan yang tinggi dan peluang pasar yang besar di wilayah Asia-Pasifik. Indonesia sebagai bagian dalam wilayah Asia-Pasifik memiliki keuntungan dalam menarik wisatawan dalam penyediaan sarana perhotelan sebagai tempat tinggal wisatawan manca negara. Menurut Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987, Perhotelan merupakan salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Dalam industri perhotelan kita mengenal beberapa Departemen yang bekerja sama satu sama lain demi memberikan pelayanan terbaik kepada tamu serta mendapatkan keuntungan. Adapun beberapa departemen tersebut ialah Departemen Kantor Depan (*Front Office*) bagian ini merupakan penghubung langsung antara pihak hotel dengan tamu, dan fungsi utama departemen ini adalah menjual kamar. Departemen tata graha

(*HouseKeeping*), ialah departemen yang bertugas untuk membersihkan,menjagada memelihara area hotel demi terciptanya situasi yang bersih sehingga tamu akan menjadi nyaman.Departemen *Food & Beverage*, tugas utama bagian ini adalah mengelola penyediaan serta menyajikan makanan atau minuman kepada tamu. Departemen *sales & marketing*, ialah bertugas memasarkan segala bentuk produk serta pelayanan yang dimiliki oleh hotel.

Departemen lainnya dalam mencatat pendapatan yang diperoleh dari fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada tamu hotel seperti *ballroom*, restoran, spa, dan sebagainya salah satunya bagian terpenting dalam pencatatan seluruh transaksi yang dilakukan oleh masing-masing outlet ialah *Accounting Department* atau bagian keuangan yang memiliki fungsi untuk melakukan pengawasan keuangan hotel yang keluar maupun yang masuk sebagai pendapatan. Pengawasan terhadap keuangan hotel perlu dilakukan agar tidak ada perilaku menyimpang dalam melebihi atau merendahkan kas, piutang, atau piutang tak tertagih untuk memberikan nilai pendapatan yang lebih baik.Selain itu terdapat risiko-risiko terkait akun pendapatan seperti kesalahan pencatatan dan kesalahan klasifikasi dalam siklus pencatatan. Hal tersebut dapat menyebabkan salah input nilai pendapatan dalam data laporan keuangan. Oleh karena itu, dibutuhkan bagian divisi *Income audit* dalam *Accounting Departement* untuk memastikan kewajaran nilai atas pendapatan dan memastikan bahwa pencatatannya sesuai dengan transaksi yang ada serta sesuai dengan pendapatan yang diperoleh. Tujuan dari penulisan Tugas akhir ini ialah untuk mengetahui Proses Pembuatan *Report* pada *Income Audit* Di JW Marriott Hotel Surabaya.

## 1.2 Rumusan Masalah

JW Marriott Surabaya hotel merupakan hotel internasional berbintang lima yang berlokasi di Surabaya. Sebagai cabang hotel ternama utama di Indonesia, tentu pendapatan yang diperoleh JW Marriott Surabaya hotel tidaklah sedikit, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana proses pembuatan *Management report* pada bagian *Income Audit* ?
- b. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pembuatan *Management report* dibagian *Income Audit* ?

## 1.3 Tujuan Pustaka

Adapun tujuan penulisan tugas akhir yang dibuat adalah :

1. Sebagai pemaparan ilmu yang diperoleh selama berada dibangku kuliah mengenai kendala apa saja yang dihadapi dalam pembuatan *Management report* dibagian *Income Audit (Accounting)*.
2. Untuk mengetahui proses pembuatan *Management report* pada bagian *Income Audit*.
3. Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya dari Program studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.
4. Untuk mengetahui pentingnya peran *Income Audit* pada *Accounting* dalam membantu perusahaan untuk meningkatkan pengawasan terhadap keluar masuknya keuangan pada hotel.

## 1.4 Manfaat Penulisan

Dengan adanya penulisan laporan tugas akhir ini, diharapkan dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak yakni :

### 1.4.1 Bagi Penulis

1. Dapat memenuhi mata kuliah Tugas Akhir sebagai syarat wajib kelulusan mahasiswa Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.
2. Memberikan nilai berupa wawasan, pengetahuan, dan pengalaman sebagai generasi muda Indonesia yang nantinya akan berkontribusi dan terjun langsung ke dunia kerja.
3. Mengetahui secara langsung kendala yang dihadapi dalam pembuatan *Management report* dibagian *Income Audit*.
4. Mengetahui proses pembuatan *Management report* pada bagian *Income Audit*.
5. Memperoleh pengalaman kerja dan mengetahui bagaimana cara mengatasi masalah dalam dunia kerja.

### 1.4.2 Bagi Program Studi D-III Manajemen Perhotelan

1. Menjadi tolak ukur ilmu perhotelan dan sarana pembelajaran dalam peningkatan kualitas belajar mengajar di masa yang akan datang.
2. Meningkatkan kualitas mahasiswa D-III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Sebagai sarana pengenalan dan pembelajaran yang efektif bagi mahasiswa sebelum lulus dan terjun langsung ke dunia kerja

4. Sarana mengenalkan kualitas mahasiswa Universitas Airlangga khususnya program studi D-III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi kepada hotel.
5. Terjalinan kerjasama antara D-III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga dengan JW Marriott Hotel Surabaya

#### **1.4.3 Bagi JW Marriott Hotel Surabaya**

1. Dapat digunakan dalam pengembangan kinerja hotel.
2. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja hotel.

### **1.5 Tinjauan Pustaka**

#### **1.5.1 *Accounting Department***

Bagian Accounting dalam hotel bertanggung jawab untuk mengendalikan kegiatan operasional keuangan hotel. Jumlah orang di Bagian Accounting tergantung pada pengelolaan keuangan hotel dan kebutuhan yang bersangkutan. Staf *Accounting* perusahaan lokal dalam pembentukan instansi, mereka mengumpulkan dan mengirimkan data, serta bertanggung jawab untuk hasil operasi perhitungan secara pasti dan benar. Sebagai contoh adalah daftar waktu dilanjutkan pada kantor instansi di mana daftar gaji karyawan ditarik dan dikirim kembali ke Bagian *Accounting* setiap harinya, setiap minggu, atau waktu yang ditentukan. Laporan pendapatan kemudian dianalisa dan didata lalu dikirim ke bagian excom yang wajib mengetahui. Guna membayar semua rekening penagihan, mengirim laporan, menerima pembayaran (rekening yang diterima), menghitung daftar gaji dan menulis daftar gaji, mengakumulasi data operasi

(pendapatan dan biaya), dan mengumpulkan laporan pendapatan per bulan. Selain itu, mereka membuka rekening bank, mengamankan uang perusahaan, mengatur semua kegiatan pada bagian *Accounting*.

#### **a. Fungsi**

Bertanggung jawab atas kelancaran operasional di *Accounting Department* yang menyangkut kegiatan proses pencatatan, penyusunan laporan keuangan, dan pengendalian, atau pengawasan seluruh laporan baik yang menyangkut aspek keuangan maupun operasional hotel, serta menyusun anggaran dan pendapatan perusahaan, melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh *General Manager* dan melaksanakan fungsi-fungsi *Manager* di *Accounting Department*

#### **b. Uraian Tugas**

- 1) Tugas Harian (*Daily*)
  - a) meneliti seluruh kepala seksi Accounting Department yang hadir sesuai waktu kerja (*work time schedule*) yang berlaku
  - b) meneliti dan menandatangani *daily income summary gc report*
  - c) meneliti dan menandatangani deposit *income* ke bank atau setoran *income* ke direksi (*owning company*)
  - d) meneliti dan menandatangani *daily sales report*
  - e) meneliti dan menandatangani *daily collection report* atau hasil pengutipan dan *account receivable* yang disetorkan ke Front Office Cashier

- f) meneliti dan menandatangani *allowance* atau *rebate credit* yang ada
  - g) meneliti dan menandatangani semua *purchase request* (PR) yang ada untuk persetujuannya
  - h) meneliti dan menandatangani untuk persetujuannya yang menyangkut semua pembayaran *advance payment, cash/check request, cash disbursement voucher, voucher payable, reimbursement*, dll.
  - i) menyelesaikan masalah-masalah yang timbul di Accounting Department dan jalan keluarnya
  - j) melaksanakan instruksi-instruksi dari General Manager
  - k) membantu dan menyelesaikan masalah-masalah yang timbul baik dan manajemen maupun dari departemen lain apabila diminta pertimbangannya
  - l) meneliti dan melakukan tindak lanjut seluruh laporan harian dari departemen-departemen yang masuk ke Accounting Department
  - m) meneliti dan menandatangani *daily flash food cost report*
  - n) meneliti, melakukan tindak lanjut, dan mengkoordinir atas penyelesaian *outstanding balance of accounts receivable* baik *guest active (in the house)* maupun *city ledger*
  - o) meneliti, melakukan tindak lanjut, dan mengkoordinir atas penyelesaian *outstanding balance of account payable* (hutang rekanan) dan *other payable*
- 2) Tugas Mingguan/Sepuluh Hari (*Ten Days*)
- a) meneliti dan menandatangani laporan mingguan darn *costcontrol*:

1. weekly report food sales & cost by outlets
  2. weekly report beverage sales, cost & over or short by outlets
  3. weekly report beverage actual sales, potential sales & cost by outlets
- b) meneliti dan melakukan tindak lanjut *ten days report for cast* dari Front Office
  - c) mengkoordinir *weekly inventory food & beverage* dan Cost Control
- 3) Tugas Bulanan (*Monthly*)
    - a) mengoordinir penyusunan laporan keuangan *atau financial statement* dan melakukan koreksi-koreksi yang diperlukan
    - b) meneliti dan menandatangani serta membuat komentar untuk laporan keuangan *atau financial statement*
    - c) meneliti dan menandatangani semua *bank reconciliation*
    - d) meneliti dan menandatangani semua *journal voucher entry* yang ada beserta *journal adjustment* yang ada
    - e) mengoordinir *monthly inventory* yang dilakukan oleh Cost Control
    - f) minimal sebulan sekali mengadakan *check on the spot*:
      1. house bank general cashier
      2. house bank & income FOC dan rest & bar cashier
      3. receiving
      4. store
      5. accounts payable card
      6. accounts receivable card
      7. cardex guest bill di FOC dan details of nett out standing

- g) memimpin rapat Accounting Department yang membahas masalah yang timbul dan mencari jalan keluarnya, serta melaporkan secara tertulis kepada manajemen
  - h) meneliti, menandatangani, dan melakukan tindak lanjut *aged trial balance of accounts receivable*
  - i) meneliti, menandatangani, dan melakukan tindak lanjut *age trial balance of account payable*
  - j) meneliti dan melakukan tindak lanjut *cost control reconciliation*
  - k) menandatangani jadwal kerja dan Accounting Department
- 4) Tugas Tengah Tahunan (*Six Months*)
- a) mengoordinir *semi annual inventory* oleh Cost Control yang menyangkut *fixed assets* dan *operating equipments*
  - b) meneliti dan menandatangani *replacement & consumption operating equipments* dan Cost Control
- 5) Tugas Tahunan (*Yearly*)
- a) mengoordinir *yearly inventory* secara keseluruhan yang menyangkut *food & beverage and supplies, fixed assets,* dan *operating equipments*
  - b) meneliti dan menandatangani *inventory book*
  - c) mengadakan *adjustment & correction* untuk semua *accounts* yang terjadi.
  - d) membantu manajemen dalam penyusunan *goals action plan* dan anggaran yang meliputi *marketing plan* atau *marketing objectives, payroll budget, profit & loss*

*statement budget, cash flow budget, operating equipment budget, dan budget investasi*

- e) memberikan penilaian atas kecakapan/prestasi karyawan dan staf Accounting Department
- f) menyusun program rencana kerja Accounting Department

6) Tugas-Tugas Lain (Insidental)

- a) mengadakan survei pasar
- b) inspeksi ke Accounting Section
- c) mengadakan konfirmasi atas:
  1. Balance of Accounts receivable
  2. Balance of Accounts payable
  3. konfirmasi hotel *owning company accounts*
- d) menghadiri *meeting*:
  1. Rapat Kepala Departemen & Operating Meeting
  2. Rapat Credit Department
  3. Rapat departemen lain apabila diundang

*Accounting departement* dibagi menjadi beberapa *section*, yaitu sebagai berikut :

a. *Financial Controler*

- 1) Yang mengawasi semua kegiatan yang ada di accounting departement.

b. *Income audit*

- 1) Memeriksa pendapatan hotel
- 2) Mengaudit pendapatan ulang hotel

*c. General Chasier*

- 1) Mengurus masalah uang
- 2) Bertugas dibagian pelayanan

*d. Account Receivable*

- 1) Bagian yang menagih piutang
- 2) Membuat jadwal penagihan

*e. Cost Control*

- 1) Mengawasi harga produksi
- 2) Mengendalikan biaya

*f. Account Payable*

- 1) Membuat *schedule* (jadwal pembayaran)
- 2) Melaksanakan pembayaran

*g. Purchasing*

- 1) Mengawasi harga produk
- 2) Pembelian material dan keperluan sehari - hari untuk hotel atau bagian pengadaan barang
- 3) Mengendalikan biaya

*h. Receiving*

- 1) Bagian penerimaan barang pesanan.

*i. Store Keeper*

- 1) Menyimpan barang persediaan

2) Mencatat barang yang masuk dan keluar dalam gudang persediaan.

j. *Buyer*

1) Yang membeli barang secara tunai atau menggunakan *Cash Purchase*

### 1.5.2 *Income Audit*

*Accounting Departement* dibagi menjadi beberapa bagian yakni, *General Cashier, Account Receivable, Account Payable, Income Audit, Book Keeper, Buyer, Receiving, Store Keeper, dan Cost Control*. Pencatatan digunakan untuk mencatat transaksi yang berkaitan dengan jasa seperti misalnya pembayara kamar, perhitungan *service charge*, dan lain-lain.

*Income Audit* memiliki peran besar dalam sebuah industri perhotelan, karena bagian ini merupakan pihak kedua setelah *Night Audit* dalam mengevaluasi *revenue* yang diperoleh dari transaksi setiap harinya dan dapat berpengaruh terhadap *revenue* hotel. Jika tidak ada *Income Auditor* maka manajemen hotel tidak dapat berjalan lancar, karena tidak adanya pengecekan data - data yang berkaitan dengan *revenue* dan bias terjadinya manipulasi data yang diperoleh. Selain itu kondisi keuangan menjadi tidak terkontrol karena adanya ketidaksesuaian atau tidak *balance* yang dapat mempengaruhi hotel tersebut mengalami *collaps*. 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

#### 1 Subjek

Yang dijadikan subjek dalam penelitian ini adalah

*Income Audit* JW Marriott Hotel Surabaya

#### 2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada *Income Audit* di JW Marriott hotel Surabaya ini merupakan hotel bintang lima dengan chains international yang ada di Surabaya. Hotel ini terletak di Jalan Embong Malang nomer 85-89 Surabaya.

#### 3 Alasan Memilih Lokasi Penelitian

Alasan pemilihan JW Marriott hotel Surabaya sebagai tempat dilakukannya penelitian karenamerupakan hotel bintang lima dengan *chains international* yang ada di Surabaya.Selain itu, letak hotel yang strategis dan mudah dijangkau.

No	Keterangan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1.	Menyusun Proposal						
2.	Mengumpulkan Data						
3.	Mengolah Data						
4.	MenganalisisData						
5.	Menyusun Draft TA						
6.	Ujian TA						
7.	Laporan TASElesai						

### 1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Ada berbagai macam teknik yang digunakan untuk penelitian ini. Pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan bukti-bukti data yang dapat dijadikan bahan penyusunan penelitian sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap situasi yang terjadi pada obyek sebenarnya. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung di JW Marriott Hotel Surabaya secara partisipatif dimana peneliti sekaligus sedang melakukan *on the job training* di tempat kerja. Cara pengamatan dilakukan dengan mengambil gambar yang dibutuhkan. Gambar-gambar hasil pemotretan inilah yang digunakan untuk mendukung jawaban rumusan masalah. Selain itu, penulis juga melakukan pengamatan sedetail-detailnya untuk mendapatkan informasi dari makna situasi, kondisi, dan makna gambar-gambar yang telah diamati.

#### 2. Dokumentasi

Pengumpulan data dari dokumen-dokumen yang dipublikasikan dari yang berwenang, agar data yang didapatkan nyata terhadap obyek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2013:240), “ Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya dari seseorang.”

#### 3. Kepustakaan

Pengumpulan data melalui buku, karya ilmiah, tesis dan internet yang digunakan untuk data pustaka penulisan.

### 1.6.3 Teknik Analisa Data

Analisis data kualitatif adalah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami agar dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2007).

Hasil penelitian data yang diperoleh melalui proses dan studi kepustakaan diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Data penelitian yang telah diperoleh harus diseleksi terlebih dahulu.
2. Memilih mana data primer, data sekunder, dan data penunjang/pendukung yang didapat melalui wawancara dari hotel tempat dilaksanakannya penelitian tersebut.
3. Hasil data dan informasi yang diperoleh kemudian dikelompokkan untuk mengetahui penting atau tidaknya data yang telah didapat tersebut.
4. Hasil data-data tersebut kemudian dianalisa dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang dapat membantu dalam pemecahan suatu masalah dan dapat dibuat kesimpulan.