

**ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR AKUNTANSI
JASA PENJUALAN KAMAR DAN JASA RESTORAN HOTEL
DALAM UPAYA PENINGKATAN PENGENDALIAN INTERN
(Studi pada UB Hotel Kota Malang)**

**Citra Violitasari Anggraeni
Moch. Dzulkirom AR
Sri Mangesti Rahayu**
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
Email : cid_cidcwit@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem dan prosedur akuntansi jasa penjualan kamar dan restoran pada UB Hotel dalam upaya meningkatkan pengendalian intern. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik yang digunakan adalah wawancara dengan General Manager, Manager Accounting, Bagian HRD dan Front Office dan mempelajari dokumen yang berkaitan dengan penjualan kamar maupun restoran, serta melakukan pengamatan secara langsung pada proses penjualan kamar maupun di restoran UB Hotel. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sistem dan prosedur pada penjualan kamar dan restoran di UB Hotel beberapa aspek sudah mendukung pengendalian intern, seperti dalam aspek praktik yang sehat khususnya perputaran jabatan dan karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawabnya serta formulir yang digunakan juga sudah bernomor urut. Akan tetapi ada beberapa aspek yang masih belum mendukung pengendalian intern yakni belum adanya standar operasional prosedur yang tertulis, masih ada beberapa perangkapan jabatan serta tidak pernah dilakukan pemeriksaan mendadak oleh pimpinan UB Hotel.

Kata kunci : Sistem dan prosedur penjualan kamar dan restoran hotel, pengendalian intern

Abstract

The purpose from this research is to identify and analyze the implementation of accounting systems and procedures for the sale of rooms and restaurant services at UB Hotel and improved its internal control efforts. The method which used in this research is descriptive method with qualitative approach. The technique used is an interview with the General Manager, Accounting Manager, Human Resource Development Section and Front Office as well as studying documents related to the sale of the rooms and the restaurant, in this research is observe directly in the rooms and in restaurant sales UB Hotel. Based on the results of this research it can be discovered that the systems and procedures in the sales room hotel and restaurant in UB already supports some aspects of internal control, such as in a particular aspect of healthy practices and employee turnover positions that quality in accordance with its responsibilities as well as the form used has also been numbered consecutively. However, there are some aspects that are still not supporting the existence of internal control is standard operating procedures still not written yet, there are still some double position, and never made a sudden inspection by the leadership of UB Hotel.

Keyword : Systems and procedures for room sales and restaurant hotel, internal control

PENDAHULUAN

Persaingan dunia bisnis dalam bidang pariwisata dalam beberapa tahun terakhir semakin meningkat. Di Indonesia sektor pariwisata telah memainkan peranan yang penting dalam pembangunan nasional. Untuk dapat menarik minat wisatawan lokal maupun mancanegara maka dibutuhkan

peran dan dukungan dari pemerintah serta seluruh lapisan masyarakat. Salah satu aspek utama yang menunjang sektor pariwisata adalah bidang perhotelan. Meningkatnya dunia pariwisata saat ini di Indonesia menunjukkan arti penting sebuah hotel. Hotel dapat dikatakan sebagai suatu bentuk kegiatan bisnis yang kompleks, karena didalamnya

terdapat perpaduan antara pelayanan jasa dan penjualan produk. Bisnis perhotelan mulai menjadi topik hangat yang dibicarakan oleh para investor untuk dijadikan objek investasi karena memiliki prospek yang menjanjikan. Investor tertarik untuk membangun bisnis perhotelan di Kota Malang karena lokasi kota Malang yang strategis, pertumbuhan ekonominya pesat serta wilayahnya berdekatan dengan Kota Wisata Batu sehingga mempengaruhi minat wisatawan untuk datang ke Kota Malang. Kegiatan dalam bisnis perhotelan yang dapat menghasilkan pendapatan antara lain diperoleh dari jasa penjualan kamar, restoran, *meeting room*, kolam renang, *fitness center*, *laundry*, karaoke, *spa* atau *massage* dan lain-lain. Untuk mencegah adanya penyalahgunaan penerimaan pendapatan maka diperlukan adanya sistem dan prosedur akuntansi yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Sistem akuntansi yang baik dan memadai dapat dilihat dari prosedur kegiatan yang menghasilkan informasi secara efektif, efisien serta adanya dokumen yang digunakan untuk mencatat dan melaporkan informasi akuntansi yang lengkap. Pada bisnis perhotelan yang masih kecil dan sederhana dengan tingkat usaha yang masih sedikit maka pemilik hotel kemungkinan akan merangkap jabatan sehingga pemilik hotel tersebut masih bisa langsung mengawasi seluruh kegiatan yang ada di hotel. Tetapi semakin besar dan kompleksnya usaha yang dimiliki oleh sebuah hotel maka membutuhkan sumber daya manusia yang berpengalaman dibidang perhotelan, sistem informasi akuntansi yang memadai serta adanya pengawasan intern yang baik untuk menghindari adanya hal-hal yang tidak diinginkan dalam kegiatan operasional hotel.

UB Hotel Kota Malang merupakan salah satu unit bisnis yang dimiliki oleh Universitas Brawijaya Malang. Pada UB Hotel terdapat permasalahan yakni belum adanya pembagian fungsi yang tegas pada struktur organisasi sehingga dalam pelaksanaannya tugas dan fungsinya kurang maksimal karena masih terjadi perangkapan jabatan pada fungsi yang seharusnya terpisah, disamping itu belum ada standar operasional prosedur yang tertulis berkaitan dengan jasa penjualan kamar ataupun penjualan di restoran. Adanya rencana untuk memperbanyak jumlah kamar juga merupakan alasan lain agar standar operasional prosedur yang tertulis perlu dibuat dalam upaya meningkatkan pengendalian intern.

KAJIAN PUSTAKA

Sistem dan Prosedur Akuntansi

Beberapa ahli mendefinisikan sistem dan prosedur dalam berbagai pengertian. Menurut W.Gerald Cole seperti yang dikutip dalam buku karangan Baridwan (2009:3) “Sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan. Prosedur adalah suatu urutan pekerjaan kenari (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi.” Sedangkan menurut Mulyadi (2010:5) “Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Prosedur adalah urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.”

Sistem Akuntansi

Sistem akuntansi itu sendiri berasal dari dua kata yaitu sistem dan akuntansi. Sistem merupakan jaringan-jaringan prosedur yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya yang membentuk suatu kesatuan. Menurut Mulyadi (2010:3) menyebutkan bahwa “Sistem Akuntansi adalah organisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh pihak manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan”. Unsur Sistem Akuntansi meliputi formulir, jurnal, buku Besar, buku pembantu, laporan.

Sistem Pengendalian Intern

Menurut Hery (2012:90) “Pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum atau undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan.”

1. Unsur – unsur pengendalian intern meliputi:
 - a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.

- b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya.
 - c. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.
 - d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawabnya
2. Tujuan Pengendalian intern menurut Mulyadi (2010:163) adalah sebagai berikut:
- a. Menjaga kekayaan dan catatan organisasi.
 - b. Mengecek ketelitian dan keandalan akuntansi.
 - c. Mendorong efisiensi.
 - d. Mendorong dipatuhinya kebijakan.

Jasa

Menurut Kotler (2005:111) “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.” Menurut Tjiptono (2006:18) ada lima karakteristik yang melekat pada jasa yaitu *intangibility, inseparability, variability, perishability, lack of ownership*.

Hotel

Menurut *Gloiler Electronic Publishing* yang dikutip dalam buku karangan Widanaputra (2009:9) “Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.” Adanya pengklasifikasian hotel memiliki tujuan untuk membangun persaingan yang sehat antar hotel, memberikan panduan kepada tamu yang akan menginap serta fasilitas yang dimiliki oleh hotel pada klasifikasi tertentu, memberikan panduan bagi para pemilik modal jika hendak berbisnis pada satu klasifikasi hotel, dan secara nasional memudahkan saat ingin mengetahui kebutuhan akan hotel pada klasifikasi tertentu. Seperti yang dikutip dalam buku karangan Wiyasha (2010:5-8) Mengacu pada keputusan Menparpostel nomor KM 94/HK.103/MPPT-87 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel terbagi menurut bintang, hotel menurut melati dan klasifikasi lain berdasarkan jumlah kamar, lokasi hotel, jenis tamu, lama tinggal tamu, masa operasi hotel serta jenis layanan yang diberikan.

Sistem dan Prosedur Akuntansi Perhotelan Jasa Penjualan Kamar & Restoran

Menurut Ikhsan (2008:28) “Sistem akuntansi perhotelan adalah kumpulan formulir, catatan-catatan dan prosedur-prosedur yang digunakan sedemikian rupa untuk menyediakan dan mengelola data keuangan yang berfungsi sebagai media kontrol bagi manajemen hotel untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis.”

Kegiatan bisnis yang utama dalam sebuah hotel adalah jasa penjualan kamar dan yang kedua adalah jasa penjualan makanan dan minuman atau usaha restoran. Menurut pendapat dari Wiyasha (2010:170) “Penjualan kamar memberikan kontribusi atas total penjualan hotel dengan kisaran 60-70%.” Penjualan kamar adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak hotel dengan menyediakan jasa kamar untuk disewa oleh konsumen. Sedangkan restoran pada umumnya merupakan jasa kedua yang disediakan oleh sebuah hotel. Restoran adalah sebuah tempat usaha yang komersial, dimana seseorang yang datang menjadi tamu akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan dan minuman.

Fungsi dan Bagian yang Terkait

Menurut Ikhsan (2008:78) fungsi yang terkait dalam jasa penjualan kamar hotel dan restoran adalah:

1. Fungsi penjualan
Dalam melaksanakan fungsi penjualan ada beberapa bagian yang terkait yakni bagian *receptionist, front office, food&beverages*, dan operator.
2. Fungsi *general cashier*
Pada fungsi *general cashier* merupakan salah satu fungsi dalam mengumpulkan uang dari kasir untuk dibawa ke bank.
3. Fungsi akuntansi
Pada fungsi akuntansi bertanggungjawab dalam pencatatan seluruh penerimaan kas. Fungsi ini terdapat pada bagian *accounting*.

Formulir dan Catatan yang Terkait

Penggunaan formulir merupakan salah satu faktor pendukung dalam pencatatan akuntansi penjualan. Menurut Ikhsan (2008:77-85) formulir yang digunakan dalam sistem akuntansi penjualan jasa kamar dan restoran meliputi *reservation card, registration form, guest bill, cash receipt, captain order, store room requestion food & beverages*.

Menurut Ikhsan (2008:86-92) dalam upaya mendukung fungsi penjualan kamar dan restoran yang ada di hotel, diperlukan catatan-catatan jurnal penjualan, jurnal umum, jurnal penerimaan kas,

bin card, summary by Cash, rekapitulasi penerimaan kas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian mencerminkan bagaimana peneliti akan mengambil data yang diperlukan serta hasil yang akan didapatkan, dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode analisis data kualitatif. Fokus penelitian mempunyai fungsi untuk membatasi studi dalam penelitian yang dilakukan khususnya terhadap obyek penelitian agar tidak terlalu luas, adapun fokus penelitian ini adalah:

1. Fokus yang pertama peneliti ingin mengetahui bagaimana sistem dan prosedur akuntansi jasa penjualan kamar hotel dan jasa restoran yang ada di UB Hotel Kota Malang.
2. Fokus yang kedua peneliti ingin mengetahui dan menilai sistem pengendalian intern yang diterapkan pada jasa penjualan kamar hotel dan restoran yang ada di UB Hotel Kota Malang. Pengendalian intern yang ada mencakup:
 - a. Struktur organisasi
 - b. Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan
 - c. Praktik yang sehat
 - d. Pegawai yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya

Langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis struktur organisasi yang ada di UB Hotel Kota Malang. Hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana struktur organisasi, wewenang, dan tanggung jawab pada tiap-tiap fungsi. Dengan struktur yang sudah ada tersebut, apakah dapat mendukung adanya pengendalian intern.
2. Menganalisis sistem dan prosedur dari pencatatan penjualan kamar dan restoran yang telah diterapkan UB Hotel Kota Malang, kemudian menggambarkan ke dalam bentuk *flowchart*. Hal ini untuk mengetahui apakah sistem dan prosedur pencatatan sudah mendukung adanya pengendalian intern.
3. Menganalisis pelaksanaan praktik-praktik yang sehat, hal ini berkaitan dengan sistem pengendalian intern dalam sistem dan prosedur penjualan kamar dan restoran. Langkah ini digunakan untuk mengetahui apakah formulir- formulir serta dokumen-dokumen yang ada sudah sesuai dengan prinsip-prinsip pengendalian intern.
4. Menganalisis apakah pegawai yang ada di UB Hotel Kota Malang mutunya sudah sama

dengan tanggung jawab yang diberikan. Dengan mengetahui mutu dari pegawai yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan maka pengendalian intern dapat terwujud.

5. Menganalisis pengendalian intern secara keseluruhan apakah setiap aspek, baik dari formulir, struktur organisasi, dan prosedur penjualan kamar dan restoran sudah sesuai dengan pengendalian intern yang baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian Data

1. Formulir yang Digunakan

- a. *Reservation Form*
- b. *Registration Form*
- c. *Cash Receipt*
- d. *Breakfast Voucher*
- e. *Guest Card*
- f. *Guest Invoice*
- g. *Miscellaneous Charge*
- h. *Rebate Voucher*
- i. *Captain Order*
- j. *Food & Beverages Bill*
- k. *Food & Beverages Sales Report*
- l. *Mini Shop Bill*
- m. *Mini Shop Sales Report*
- n. *Banquet Charge*
- o. *Banquet Charge Sales Report*
- p. *Remittance of Fund*

2. Catatan Akuntansi yang Digunakan

- a. *Daily Journal Summary for Income Audit*
Catatan akuntansi ini merupakan catatan yang berisikan rincian transaksi pendapatan selama satu hari kerja yang dibuat oleh *income audit*.
- b. *Night Audit Worksheet*
Catatan ini berisikan rincian semua transaksi selama 1 hari, catatan ini dibuat oleh bagian *front office* pada *shift* ke 3 dan diberikan kepada bagian *accounting* pada pagi hari.
- c. *Bin Card*
Catatan akuntansi ini merupakan catatan yang berisikan rincian mutasi (keluar masuk) setiap jenis persediaan barang-barang yang disimpan digudang.

3. Fungsi yang Terkait

- a. *Front Office* yang terdiri dari *receptionist*, reservasi, *operator*, *night auditor* dan kasir.
- b. *Bellman*
- c. *Waiter, waitress*
- d. *Cook*
- e. Kasir *Food and Beverages*

f. *General Cashier, Accounting*

4. Prosedur Penjualan Kamar dan Restoran

a. Penjualan Kamar

- 1) Penjualan kamar dimulai dengan proses *cek in* dan berakhir *cek out*. Bagian *front office* menawarkan *price list* kamar, setelah terjadi kesepakatan meminta *ID Card* tamu untuk dicatat pada *registration form* dan meminta deposit satu malam.
- 2) Setelah mencatat pada *registration form*, bagian *front office* memberikan *guest card* serta *breakfast voucher*.
- 3) Bagian *front office* memberikan kunci pada *bellman* untuk mengantarkan tamu hingga masuk kedalam kamar.
- 4) *Receptionist* mengecek pada *guest list* apakah ada tamu yang akan *check out*, jika ada maka akan dikonfirmasi kepada tamu apakah akan *check out* pada hari ini (maksimal jam 12 siang) atau masih akan tetap menginap.
- 5) Ketika *check out* maka tamu menyerahkan kunci ke bagian *front office* dan bagian *receptionist* menugaskan *room boy* untuk memeriksa ke dalam kamar apakah ada barang yang rusak atau hilang, jika ada maka tamu wajib mengganti dan dicatat pada form *miscellaneous charge*.
- 6) *Receptionist* memproses semua tagihan tamu pada *invoice* kemudian menyetak sebanyak 3 rangkap. Setelah itu *invoice* ditandatangani oleh tamu sebagai penanda bahwa semua tagihan yang ada di *invoice* sudah benar.

b. Penjualan di Restoran

- 1) Tamu yang datang disambut oleh *waiter/waitress* dan menanyakan apakah tamu penghuni kamar hotel atau bukan untuk memastikan apakah tamu memiliki *voucher* (berlaku jam 06.00-10.00). Kemudian *waiter/waitress* memberikan menu kepada tamu, jika tamu memiliki *voucher* maka tamu mendapatkan 1 pilihan menu *breakfast*.
- 2) Setelah beberapa saat tamu memilih menu *waiter/waitress* mencatatnya kedalam *captain order* 3 rangkap. *Waiter/waitress* memberikan *captain order* rangkap ke 2 untuk bagian *kitchen* agar segera diproses menjadi *product*.

- 3) *Waiter/waitress* memberikan *captain order* rangkap ke 1 untuk bagian kasir, formulir ini digunakan oleh bagian kasir untuk membuat *f&b bill* tamu sebanyak 2 rangkap. *F&b bill* rangkap 1 diberikan kepada tamu setelah melakukan pembayaran. Jika tamu adalah penghuni kamar hotel biasanya tamu akan membayarkan ketika *check out*. Tagihan tamu pada *f&b bill* rangkap ke 1 dikonfirmasi pada bagian *front office* agar dicatat kedalam *guest invoice*.

c. Pelaporan uang serta dokumen dari restoran ke *front office* UB Hotel

- 1) Pada setiap pergantian *shift* maka kasir dari restoran UB Hotel membuat laporan per *shift* pada *f&b sales report*, *mini shop sales report*, atau *banquet sales report*.
- 2) Bagian kasir dari restoran UB Hotel menyerahkan uang pada bagian *front office* beserta *f&b sales report*, *mini shop sales report*, atau *banquet sales report* dan juga *remittance of fund*.
- 3) Setelah bagian *front office* menerima uang kemudian mencocokkan dengan *f&b sales report*, *mini shop sales report*, atau *banquet sales report* dan juga *remittance of fund* bagian *front*.

d. Pelaporan uang dan berbagai dokumen yang ada di *front office* UB Hotel

- 1) Bagian *front office shift* ke 3 *office* membuat laporan pendapatan selama satu hari kemudian melakukan pencatatan pada *night audit worksheet* sebanyak 2 rangkap, rangkap pertama untuk bagian *accounting* dan rangkap 2 untuk arsip bagian *front office*.
- 2) Bagian *front office* menghitung dan menyiapkan uang sesuai dengan jumlah yang tertera pada *night audit worksheet* kemudian disetorkan kepada bagian *accounting* dan menyertakan *remittance of fund*.
- 3) Setelah berakhirnya *shift* ke 3, pada pagi hari itu juga bagian *front office* memberikan uang, berbagai dokumen yang terkait transaksi selama 1 hari kerja, *night audit worksheet* dan *remittance of fund* kepada bagian *accounting*.
- 4) Dari bagian *accounting* uang beserta berbagai dokumen yang terkait transaksi

selama 1 hari kerja, *night audit worksheet* dan *remittance of fund* oleh bagian *audit income* dibuat laporan berupa *daily journal summary for income audit*.

Analisis Data

1. Analisis Formulir dan Catatan Akuntansi yang Digunakan.

Dari beberapa formulir dan catatan akuntansi yang digunakan oleh UB Hotel, penulis menyarankan untuk menambah beberapa formulir dan catatan akuntansi yang dianggap dapat meningkatkan pengendalian intern terkait dengan sistem dan prosedur jasa penjualan kamar serta restoran yang ada di UB Hotel yakni:

- a. *Voucher Discount*, formulir ini digunakan pada saat bagian *front office* menawarkan kamar yang akan dipilih oleh tamu kemudian ada *discount* yang diberikan. *Voucher discount* ini akan memberikan informasi mengenai potongan harga yang diberikan kepada tamu.
- b. *Food and Beverages Checker*, formulir ini digunakan ketika *waiter/waitress* sudah mengantarkan menu yang dipesan oleh tamu. *Waiter/waitress* memberikan tanda yang memberi informasi bahwa menu tersebut telah disajikan kepada tamu.
- c. *Guarantee Letter*
Guarantee letter adalah surat jaminan untuk membayar sewa kamar yang dikeluarkan oleh *company* atau *government* dari tamu yang bersangkutan.
- d. Jurnal Penjualan
Catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat transaksi penjualan kredit maupun penjualan tunai. Dari jurnal ini manajemen UB Hotel akan mendapatkan informasi mengenai semua jenis transaksi penjualan selama periode tertentu secara kronologis.
- e. Jurnal Penerimaan Kas
Catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi penerimaan kas dari debitur selama periode tertentu secara kronologis.
- f. Jurnal Umum
Dalam prosedur pencatatan piutang, catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi penghapusan piutang.
- g. Rekapitulasi Penerimaan Kas
Laporan ini dibuat oleh fungsi *general cashier* berdasarkan *remittance of fund*

yang diberikan oleh fungsi kasir *front office* bersamaan dengan *night audit worksheet*.

2. Analisis Fungsi yang Terkait

Pembagian tugas yang diberikan kepada fungsi-fungsi yang terkait dengan sistem dan prosedur penjualan kamar dan restoran pada UB Hotel masih memiliki kelemahan diantaranya:

a. *Front Office*

Pada fungsi *front office* terdapat beberapa bagian yang terdiri dari *receptionist*, reservasi, *operator*, *night audit* dan kasir. Dari beberapa bagian yang ada pada UB Hotel saat ini masih terdapat perangkapan jabatan karena dalam fungsi di *front office* hanya ada 4 pegawai. UB Hotel menerapkan peraturan bahwa setiap pegawai yang berada pada fungsi di *front office* bisa melakukan semua tugas dari bagian *receptionist*, reservasi, *operator*, *night audit* maupun kasir. Meskipun dengan perangkapan jabatan tersebut UB Hotel dapat menjalankan usahanya dengan baik akan tetapi perangkapan jabatan saat ini dapat memicu *moral hazard* atau kecurangan.

b. *Bellman*

Apabila UB Hotel memiliki aktifitas padat bagian *bellman* terkadang masih dibantu oleh petugas *security*, dikhawatirkan keamanan disekitar tempat parkir UB Hotel kurang terjaga karena tidak ada petugas *security* yang berjaga. Sebaiknya ketika aktifitas di UB Hotel cukup padat perlu menambahkan pegawai yang masuk pada *shift* tersebut.

c. Kasir *Food and Beverages*

Pada setiap *shift* ada satu pegawai yang bertugas dibagian kasir. Saat restoran sedang ramai bagian kasir juga merangkap sebagai *waiter* atau *waitress* bahkan juga membantu di bagian *cook*. Menurut penulis hal ini sebaiknya dihindari, karena tidak ada pengawasan di bagian kasir yang dikhawatirkan tamu akan melarikan diri, selain itu jika bagian kasir tidak jujur dikhawatirkan akan memanipulasi data mengenai transaksi keuangan di restoran.

3. Analisis Sistem dan Prosedur

Pada UB Hotel belum terdapat standar operasional prosedur yang secara tertulis namun dalam penerapannya hanya berdasarkan penyampaian secara lisan. Padahal standar operasional prosedur dinilai sangat penting yang dapat digunakan

sebagai acuan pedoman pelaksanaan oleh bagian-bagian yang terkait pada prosedur penjualan kamar dan restoran. Dengan adanya standar operasional prosedur maka akan menjadikan UB Hotel lebih profesional. Berikut ini merupakan beberapa prosedur yang terkait dengan penjualan kamar dan restoran yang disarankan oleh penulis agar pengendalian intern dapat ditingkatkan.

a. Penjualan Kamar

- 1) Calon tamu yang memesan kamar hotel bisa melakukan reservasi via telepon, website, serta email. Bagian reservasi atau operator meminta nama pemesan serta kamar yang diinginkan.
- 2) Setelah terjadi kesepakatan bagian reservasi atau operator mencatat pada *reservation form* kemudian menandai kamar yang telah dipesan pada *status room*.
- 3) Jika tamu langsung datang ke hotel, tamu disambut oleh *bellman* untuk diantarkan ke bagian *front office*.
- 4) *Receptionist* menawarkan beberapa jenis kamar yang tersedia sesuai dengan *available room list* serta spesifikasi yang diinginkan tamu selain itu juga menanyakan pemesanan atas nama siapa apabila sudah melakukan reservasi dan segera mengecek di *reservation form*.
- 5) Setelah ada kamar yang sesuai dengan pilihan tamu maka pihak *receptionist* meminta *ID Card* tamu serta mengisikan data tamu pada *registration form* sebanyak satu rangkap untuk ditanda tangani oleh tamu.
- 6) Terkadang *receptionist* juga memberikan diskon kepada tamu, pada prosedur ini seharusnya dilampirkan pula dokumen *voucher discount*.
- 7) Setelah tamu selesai melakukan deposit uang minimal untuk satu malam, bagian *receptionist* kemudian memberikan *guest card* serta *breakfast voucher* di restoran UB Hotel.
- 8) *Receptionist* menginput data dari *registration form* pada *guest list* dan *guest bill* untuk diarsip sementara.
- 9) *Receptionist* menyerahkan kunci ke *bellman*. *Bellman* mengantar tamu dan membuka pintu kamar, kemudian kunci diserahkan ke tamu.
- 10) *Receptionist* mengecek pada *guest list* apakah ada tamu yang akan *check out*,

jika ada maka akan dikonfirmasi kepada tamu apakah akan *check out* pada hari ini (maksimal jam 12 siang) atau masih akan tetap menginap.

11) Ketika *check out* maka tamu menyerahkan kunci ke bagian *front office* dan bagian *receptionist* menugaskan *room boy* untuk memeriksa ke dalam kamar apakah ada barang yang rusak atau hilang, jika ada maka tamu wajib mengganti dan dicatat pada form *miscellaneous charge*.

12) *Receptionist* memproses semua tagihan tamu pada *invoice* kemudian menyetak sebanyak 3 rangkap. Setelah itu *invoice* ditandatangani oleh tamu sebagai penanda bahwa semua tagihan yang ada di *invoice* sudah benar.

b. Penjualan di Restoran

1) Tamu yang datang disambut oleh *waiter/waitress* dengan menanyakan untuk berapa orang, setelah tamu duduk *waiter/waitress* menanyakan apakah tamu penghuni kamar hotel atau bukan untuk memastikan apakah tamu memiliki *voucher* (berlaku jam 06.00-10.00).

2) Setelah beberapa saat tamu memilih menu *waiter/waitress* mencatatnya kedalam *captain order* 3 rangkap. *Waiter/waitress* memberikan *captain order* rangkap ke 2 untuk bagian *kitchen* agar segera diproses menjadi *product*.

3) Sesaat menunggu *product* yang dipesan jadi bagian *waiter/waitress* menyiapkan alat-alat untuk dipergunakan tamu di meja saji serta menempel *food checker* pada meja tamu berdasarkan *captain order*. Pada saat menu telah disajikan bagian *waiter/waitress* memberikan tanda centang sebagai tanda bahwa menu telah disajikan.

4) *Waiter/waitress* memberikan *captain order* rangkap ke 1 untuk bagian kasir, formulir ini digunakan oleh bagian kasir untuk membuat *f&b bill* tamu sebanyak 2 rangkap. *F&b bill* rangkap 1 diberikan kepada tamu setelah melakukan pembayaran. Jika tamu adalah penghuni kamar hotel biasanya tamu akan membayarkan ketika *check out*. Tagihan tamu pada *f&b bill* rangkap ke 1

dikonfirmasikan pada bagian *front office* agar dicatat kedalam *guest invoice*.

c. Pelaporan uang dan dokumen yang ada di *front office* UB Hotel

- 1) Bagian *night auditor* membuat *night audit worksheet* sebanyak 3 rangkap berdasarkan *f&b bill* serta *guest invoice*, rangkap 1 diberikan kepada bagian kasir *front office*, Rangkap kedua diberikan kepada bagian *income audit*, rangkap ketiga diarsipkan.
- 2) *Night audit worksheet* rangkap 1 yang diberikan kepada bagian kasir *front office* digunakan sebagai dasar pembuatan *remittance of fund*, setelah itu menyiapkan uang beserta berbagai dokumen pendukung transaksi untuk diserahkan kepada *general* kasir UB Hotel.
- 3) Bagian *income audit* membuat *daily journal summary* berdasarkan dokumen pendukung transaksi. Rangkap kedua *night audit worksheet* kemudian dicocokkan dengan *daily journal summary*. Setelah cocok maka *daily journal summary* disimpan sebagai arsip sedangkan *night audit worksheet* diberikan ke bagian *general cashier*.
- 4) Bagian *general cashier* membuat catatan rekapitulasi penerimaan kas berdasarkan *remittance of fund* dan *night audit worksheet* untuk diberikan kepada bagian *accounting*. Uang yang diterima bagian *general cashier* disetorkan ke bank pada hari itu juga. Bukti setor bank rangkap kedua diberikan kepada bagian *accounting*. Berdasarkan bukti setor bank dan rekapitulasi penerimaan kas bagian *accounting* membuat jurnal penerimaan kas.

4. Analisis Pengendalian Intern

Sistem akuntansi yang dijalankan secara efektif dan efisien dapat mendukung pengendalian intern yang baik khususnya dalam prosedur penjualan kamar dan restoran. Pengendalian intern mendukung dapat menghindari adanya kesalahan dan penyimpangan yang dapat merugikan UB Hotel. Pengendalian intern yang diterapkan oleh UB Hotel masih memiliki beberapa kelemahan yang bisa dilihat dari:

a. Struktur Organisasi

Pada *room division* terkait pada fungsi *front office*, sebaiknya bagian *receptionist*, *cashier*,

dan *night audit* dijabat oleh pegawai yang berbeda. Hal tersebut perlu dihindari karena pegawai yang mencatat dokumen ketika terjadi transaksi harus terpisah dengan pegawai yang menerima uang. Pada *f&b division* sebaiknya bagian kasir tidak merangkap bagian *waiter/waitress* karena bagian yang melakukan pencatatan pemesanan harus berbeda orang atau pegawai dengan bagian kasir. Selain itu, ada beberapa fungsi yang tidak dimasukkan kedalam struktur organisasi.

b. Sistem Otorisasi dan Prosedur Pencatatan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada UB Hotel, pengendalian intern pada sistem otorisasi sudah mendukung. Hal ini dapat dilihat dari adanya:

- 1) Semua dokumen yang berkaitan dengan penjualan kamar dan penjualan di restoran diotorisasi oleh bagian yang berwenang untuk membuktikan keabsahan dari dokumen tersebut.
- 2) Bukti pemasukan kas yang dibuat oleh kasir *front office* diserahkan kepada bagian *accounting* untuk dibuat jurnal kemudian diotorisasi oleh manajer *accounting*.
- 3) Perubahan tarif kamar merupakan keputusan pihak manajemen khususnya *marketing* dan kemudian diotorisasi kepada bagian *front office*, namun dalam hal ini belum ada dokumen yang mendukung pengendalian intern tentang potongan harga.
- 4) Beberapa formulir perlu ditambahkan terkait dengan prosedur penjualan di restoran yakni *food and beverages checker* maupun ketika tamu *check in* apabila tagihan akan dibayarkan kepada *company* atau *government* dari tamu yang bersangkutan yakni *guarantee letter* serta *voucher discount*.

c. Praktik yang Sehat

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di UB Hotel, peneliti menjelaskan bahwa:

- (1) Formulir yang digunakan sudah bernomer cetak, tetapi ada beberapa formulir yang diberikan kepada pelanggan sebaiknya tidak ditulis tangan untuk menghindari adanya hal-hal yang tidak diinginkan. Formulir yang digunakan meskipun sudah bernomer cetak, tetapi jika ada kesalahan penulisan tidak didokumentasikan sebagaimana mestinya.

- (2) Pemeriksaan mendadak tanpa memberitahukan pegawai belum pernah dilakukan di UB Hotel.
 - (3) Transaksi yang dilakukan terkait dengan penjualan kamar dan restoran masih ada yang dilakukan oleh satu orang pegawai dari awal sampai akhir transaksi tanpa adanya campur tangan dari fungsi yang lainnya.
 - (4) Perputaran jabatan sudah dilakukan untuk beberapa posisi yang diharapkan pegawai UB Hotel bisa memiliki pengalaman di beberapa jabatan yang berbeda.
 - (5) Pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur-unsur sistem pengendalian intern sudah dilakukan. Hal ini tercermin adanya bagian *night auditor* dan *income audit* yang memiliki tugas untuk mengecek kebenaran transaksi yang ada di hotel.
- d. Pegawai yang Mutunya Sesuai dengan Tanggungjawabnya
- Dapat dipastikan UB Hotel memiliki pegawai yang kompeten dan jujur, maka dapat dipastikan akan tetap mampu menghasilkan pertanggungjawaban keuangan yang akan dapat diandalkan. Hasil penelitian pada UB Hotel dapat dijelaskan bahwa pegawai yang bertugas pada bagian *front office*, *restaurant* dan *accounting* mutunya beberapa telah sesuai dengan tanggungjawabnya. Berdasarkan latar belakang pendidikan yang ditempuh oleh pegawai maka akan mencerminkan tanggungjawab yang dapat dijalankan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Bentuk standar operasional prosedur yang terkait dengan penjualan kamar dan penjualan di restoran hotel belum tertulis.
 2. Terdapat beberapa kelemahan pada struktur organisasi, dimana terdapat beberapa perangkapan jabatan pada beberapa bagian yang dilakukan oleh satu orang.
 3. Formulir yang digunakan oleh UB Hotel dalam sistem dan prosedur penjualan kamar serta restoran hotel sebagian besar telah memenuhi kriteria formulir yang baik.
 4. Catatan akuntansi yang digunakan pada UB Hotel dalam sistem dan prosedur penjualan kamar serta restoran hotel belum mendukung pengendalian intern.
5. Hasil penelitian pada UB Hotel dapat dijelaskan bahwa secara umum UB Hotel telah melakukan praktik-praktik yang sehat namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan guna meningkatkan pengendalian internnya.
 6. Hasil penelitian pada UB Hotel dapat dijelaskan bahwa pegawai yang bertugas pada bagian *front office*, *restaurant* dan *accounting* mutunya telah sesuai dengan tanggungjawabnya.

Saran

1. Bentuk standar operasional prosedur yang terkait dengan penjualan kamar dan penjualan di restoran hotel sebaiknya dibuat secara tertulis. Standar operasional prosedur yang tertulis dinilai oleh penulis sangat penting yang dapat digunakan sebagai acuan pedoman pelaksanaan oleh bagian-bagian yang terkait pada prosedur penjualan kamar dan restoran. Dengan adanya standar operasional prosedur maka akan menjadikan UB Hotel lebih profesional.
2. Perangkapan jabatan sebaiknya dihindari karena pelayan terhadap tamu menjadi kurang efektif dan konsentrasi dalam melakukan pekerjaan akan berkurang. Beberapa hal yang disarankan yakni:
 - a. Sebaiknya pada *front office* terdapat bagian *receptionist*, *reservasi*, dan kasir yang dijabat oleh satu orang. Bagian *night auditor* juga harus terpisah tugasnya sebagai bagian *receptionist*, *reservasi*, dan kasir karena bagian tersebut merupakan bagian *independen* yang bertugas mengaudit transaksi yang terjadi selama satu hari kerja.
 - b. Pada f&b sebaiknya bagian kasir tidak merangkap bagian *waiter/waitress* karena bagian yang melakukan pencatatan pemesanan makanan atau minuman harus berbeda orang atau pegawai dengan bagian kasir. Hal tersebut menurut pendapat dari penulis perlu dihindari, karena pegawai yang mencatat dokumen ketika terjadi transaksi harus terpisah dengan pegawai yang menerima uang karena dapat mengurangi pengendalian intern ketika pegawai tersebut tidak jujur.
3. Formulir yang digunakan pada UB Hotel dalam sistem dan prosedur penjualan kamar serta restoran hotel sebagian besar telah memenuhi kriteria formulir yang baik namun ada beberapa yang perlu ditambahkan seperti

- voucher discount, guarantee letter, food and beverages checker*. Apabila terjadi kesalahan penulisan formulir perlu didokumentasikan sebagaimana mestinya serta beberapa saran dalam proses prosedur penjualan kamar dalam upaya peningkatan pengendalian intern.
4. Catatan akuntansi yang digunakan pada UB Hotel dalam sistem dan prosedur penjualan kamar serta restoran hotel yang perlu ditambahkan untuk meningkatkan pengendalian intern diantaranya jurnal penjualan, jurnal umum, jurnal penerimaan kas, dan rekapitulasi penerimaan kas.
 5. Hasil penelitian pada UB Hotel dapat dijelaskan bahwa secara umum UB Hotel telah melakukan praktik-praktik yang sehat namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan pengendalian internnya. Beberapa hal yang disarankan oleh penulis yaitu:
 - a. Formulir yang digunakan sudah bernomer cetak, tetapi ada beberapa formulir yang diberikan kepada pelanggan sebaiknya tidak ditulis tangan untuk menghindari adanya hal-hal yang tidak diinginkan. Formulir yang digunakan meskipun sudah bernomer cetak, apabila terjadi kesalahan penulisan seharusnya didokumentasikan sebagaimana mestinya.
 - b. Pemeriksaan mendadak tanpa memberitahukan kepada pegawai yang berperan langsung dalam penjualan kamar dan restoran perlu dilakukan oleh pimpinan UB Hotel.
 - c. Transaksi penjualan kamar dan restoran masih ada yang dilakukan oleh satu orang pegawai dari awal sampai akhir transaksi tanpa adanya campur tangan dari fungsi yang lainnya, seharusnya hal ini dihindari karena bagian yang menulis atau membuat dokumen ketika terjadi transaksi harus terpisah dengan fungsi yang menerima uang.
- Ikhsan, Arfan dan Prianthara, Ida Bagus Teddy.2008. *Sistem Akuntansi Perhotelan Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Widanaputra, AA.GP; Suprasto; Herkulanus Bambang; Ariyanto; Dodik; Sari, MM. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wiyasha, IBM. 2010. *Akuntansi Perhotelan Penerapan Uniform System Of Accounts For The Ledging Industry*.Yogyakarta: ANDI.

DAFTAR PUSTAKA

- Baridwan, Zaki. 2009. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode Edisi Kelima*. Yogyakarta: BPFU Universitas Gajah Mada.
- Hery. 2012. *Akuntansi Dan Rahasia Di BalikNya Untuk Para Manajer Non-akuntansi*. Jakarta: Bumi Aksara.