

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan aset dalam perekonomian nasional yang potensial untuk dikembangkan sehingga perlu mendapatkan perhatian dari investor sebagai peluang bisnis. Salah satu bentuk dukungan pemerintah adalah dengan ditetapkannya tahun 2008 sebagai tahun kunjungan wisata yang biasa disebut dengan *Indonesian Visit 2008*. Salah satu efek dari *Indonesian Visit 2008* adalah adanya perbaikan industri perhotelan nasional terkait dengan produk dan jasa yang ditawarkan.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, wisatawan tidak hanya membutuhkan kamar dan penginapan saja. Akan tetapi juga membutuhkan hal lain yakni, pelayanan, kondisi lingkungan yang menyenangkan, fasilitas yang mendukung, dan keramahamahan dari pihak hotel. Sebagai contoh, pelayanan hotel-hotel di Bali tidak hanya sekedar memberi jasa penginapan, tetapi juga memberikan suasana penginapan sekaligus sebagai tempat wisata.

Peningkatan kualitas pelayanan suatu hotel tentunya memerlukan ketersediaan sumber daya yang memadai, termasuk sumber daya keuangan. Pemeliharaan dan peningkatan fasilitas hotel, kecakapan pelayan hotel, peremajaan dan ekspansi bangunan hotel, serta hal-hal lain yang diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan hotel, memerlukan dana yang tidak sedikit. Salah satu sumber daya keuangan yang paling utama untuk mendukung kebutuhan dana tersebut tentunya adalah dana internal hasil kegiatan operasi hotel. Oleh sebab itu diperlukan sistem yang dapat melindungi perolehan hasil kegiatan operasi dari penyalahgunaan atau kecurangan. Hotel juga memerlukan sistem yang dapat menyajikan informasi akuntansi dan keuangan yang cepat dan akurat untuk membantu proses pengambilan keputusan strategis yang diperlukan hotel dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pelayannya.

Perbaikan sistem informasi akuntansi dan keuangan juga dapat berdampak langsung terhadap pelayanan hotel kepada pelanggannya. Dengan sistem informasi akuntansi yang baik, pengadministrasian dokumen dalam prosedur dapat lebih baik, dan dalam pelaksanaan proses prosedurnya dapat lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan pada pelanggan terkait ketepatan dan kecepatan

waktu yang dibutuhkan dalam proses, simplifikasi dokumen yang digunakan, dan terciptanya birokrasi atau alur proses yang jelas.

PT. ABC, sebagai salah satu unit bisnis yang dimiliki PT XYZ, seharusnya membutuhkan hal yang sama terkait sistem informasi akuntansi yang handal tersebut di atas. Pada kenyataannya, PT. XYZ memang mengalami permasalahan dengan sistem informasi yang saat ini sedang berjalan. Secara lebih khusus, PT. ABC, memiliki permasalahan dalam hal pendokumentasian proses dan prosedur. SOP (*Standard Operating Procedure*) akuntansi dan keuangan yang dibuat untuk mendokumentasikan proses bisnisnya sudah tidak sesuai dengan praktek yang digunakan. SOP akuntansi dan keuangan merupakan bagian yang sangat penting dalam sistem pengelolaan dan sistem informasi akuntansi perusahaan, mengingat SOP memuat standar proses yang harus dijalankan oleh perusahaan. Proses yang disajikan dalam SOP dapat dijadikan tolak ukur kualitas pengendalian internal dalam proses bisnis perusahaan, yang akan berdampak terhadap kualitas pelayanan hotel seperti yang sudah dijelaskan di atas.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti perbaikan SOP sebagai bagian dari perbaikan sistem informasi di PT. ABC dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan hotel. Penulis akan memfokuskan pada prosedur yang terkait dengan transaksi penjualan dan pencatatan piutang hotel. Penjualan dan piutang merupakan salah satu bagian terpenting dalam suatu perusahaan menjadi urat nadi suatu perusahaan. Bagian ini merupakan pos penting yang kemungkinan terjadi *fraud*-nya besar dan tentunya pada bagian ini akan terkait langsung dengan para pelanggan, sehingga dapat menjadi salah satu indikator dalam melihat perbaikan kualitas pelayanan pada pelanggan.

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian, Rumusan Masalah, dan Pertanyaan Penelitian**

Penelitian ini merupakan studi kasus pada PT. ABC. Penelitian ini akan menganalisis perubahan SOP hotel lama ke SOP yang baru dengan menekankan pada aspek sistem pengendalian internalnya. Penelitian ini akan memfokuskan pada prosedur penjualan dan piutang sebagai kegiatan utama hotel dan perusahaan lain pada umumnya.

SOP yang dibuat oleh pihak manajemen PT. ABC sudah tidak sesuai dengan praktek yang terjadi di lapangan. Cara penyajiannya kurang baik, padahal SOP merupakan salah satu alat penting yang digunakan sebagai pedoman dalam menjalankan proses bisnis suatu perusahaan agar tidak keluar dari jalur yang seharusnya, sebab menyangkut pengendalian internal dalam proses bisnis. Penelitian ini mencoba untuk

menganalisis SOP lama dan perubahan SOP yang sedang dilakukan dilihat dari aspek pengendalian internalnya

Pertanyaan penelitian yang hendak dijawab melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pengendalian internal pada SOP lama?;
2. Mengapa perusahaan (hotel) memerlukan perubahan SOP?;
3. Bagaimana proses penyusunan SOP baru?;
4. Apa perbedaan SOP baru dibandingkan SOP lama?; dan
5. Bagaimana kualitas pengendalian internal pada SOP baru?

### **1.3 Maksud, Tujuan, dan Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Ekonomi (S1) Departemen Akuntansi di Universitas Indonesia. Sementara tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi kualitas pengendalian internal pada SOP lama khususnya prosedur penjualan dan pencatatan piutang pada PT ABC;
2. Untuk menjelaskan motivasi perubahan SOP lama ke SOP baru, khususnya prosedur penjualan dan pencatatan piutang pada PT ABC;
3. Untuk menguraikan proses penyusunan SOP baru, khususnya prosedur penjualan dan pencatatan piutang pada PT ABC;
4. Untuk membandingkan kualitas dan perbedaan SOP lama dan SOP baru, khususnya prosedur penjualan dan pencatatan piutang pada PT ABC; serta
5. Untuk mengevaluasi kualitas pengendalian internal pada SOP baru khususnya prosedur penjualan dan pencatatan piutang pada PT ABC.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen hotel, dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat prosedur di kemudian hari.
2. Bagi auditor hotel yang bersangkutan, dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan tingkat risiko audit ketika menjalankan tugasnya.
3. Bagi lingkungan civitas akademika, dapat memberikan tambahan wawasan mengenai proses bisnis dalam hotel serta kekuatan pengendalian internalnya.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Untuk menyajikan hasil penelitian secara sistematis, maka laporan hasil penelitian ini akan disajikan dengan sistematika sebagai berikut:

### **Bab 1 Pendahuluan.**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang penelitian, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, maksud penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan, metodologi penelitian, tahapan penelitian serta teknik pengumpulan data.

### **Bab 2 Landasan Teori.**

Pada bab ini akan diuraikan tentang teori yang terkait dengan penulisan, antara lain tentang sistem informasi akuntansi terkait dengan akuntansi perhotelan khususnya untuk siklus penjualan/piutang, serta sistem informasi akuntansi secara umum yaitu mencakup teknik dokumentasi, metode implementasi, siklus penjualan, dan sistem akuntansi piutang.

### **Bab 3 Metodologi Penelitian.**

Pada bab ini akan diuraikan tentang tahap-tahap penelitian, data yang digunakan, metode penelitian, dan profil perusahaan.

### **Bab 4 Pembahasan.**

Pada bab ini diuraikan tentang analisis prosedur penjualan dan piutang berdasarkan SOP yang dibuat pada tahun 1989 beserta hasil analisis yang ditunjukkan dengan adanya prosedur baru serta analisis terhadap pengendalian internal prosedur baru.

### **Bab 5 Kesimpulan dan Saran.**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan pada pihak hotel terkait sistem informasi akuntansi pada siklus penjualan/piutangnya.

## 1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis yang bersifat kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada dengan cara mengumpulkan serta menganalisis berbagai macam data yang ditemukan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan dan dibuat suatu rekomendasi bilamana dirasakan perlu. (Amir, 2003, hal. 5).

## 1.6 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti beberapa tahap berikut ini:

1. Mempelajari lingkup bisnis dan prosedur hotel (SOP lama) yang terkait dengan penjualan dan pencatatan piutang di PT ABC;
2. Melakukan wawancara langsung dengan pihak yang terkait, seperti pada Bagian Akuntansi, *Front Office* (FO) dan *Outlet Cashier*. Wawancara menekankan pada konfirmasi kebenaran prosedur yang sudah dibuat. Selain itu dilakukan juga observasi atas proses penjualan dan pencatatan piutang, serta mengumpulkan dokumen-dokumen terkait sebagai sumber data penulisan. PT ABC memiliki beberapa cabang namun penelitian ini didasarkan pada dua lokasi hotel yang memiliki transaksi cukup signifikan, yaitu hotel yang berlokasi di Bandung dan Bali;
3. Membandingkan prosedur pada SOP lama dengan praktik yang sebenarnya dilakukan (berdasarkan hasil wawancara);
4. Menyusun SOP baru sesuai dengan praktik yang saat ini berlaku; dan
5. Mengevaluasi kualitas pengendalian internal pada SOP baru.

## 1.7 Teknik Pengumpulan Data.

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*).

Merupakan penelitian secara langsung terhadap perusahaan yang menjadi objek penelitian. Pengumpulan data diperoleh melalui:

- a. Observasi yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung objek yang diteliti, dengan tujuan untuk melihat proses yang berjalan terkait topik yang diambil.

b. Wawancara yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara menyajikan beberapa pertanyaan yang diajukan kepada pihak terkait untuk memperoleh informasi. Metode wawancara juga dilakukan ketika observasi, dengan mewawancarai beberapa pihak terkait yang memiliki peranan penting dalam setiap prosedur, seperti *Credit Manager, Accounting & Finance Manager, Front Office, Account Receivable*, dan lainnya. Untuk hasil wawancara yang diperoleh dari Bali terdapat pada lampiran nomor 2.

## 2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Merupakan penelitian dengan cara mempelajari literatur-literatur, buku-buku serta referensi-referensi lain yang terkait dengan topik penelitian. Buku referensi dan literatur yang menjadi acuan penelitian ini diperoleh dari berbagai macam sumber seperti perpustakaan FE UI, perpustakaan STAN, toko buku Gramedia dan *internet*.

