

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang penulis lakukan atas aktivitas penjualan Hotel Alqueby, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Siklus pendapatan / aktivitas penjualan pada Hotel Alqueby dapat dibagi menjadi 4 yaitu penerimaan pesanan tamu, pendaftaran tamu (*check-in*) dan penerimaan pembayaran, *check-out*. Keempat aktivitas penjualan ini dilakukan oleh *front office*. Aktivitas penjualan dimulai dengan adanya penerimaan pesanan tamu. Penerimaan pesanan tamu atau reservasi dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke Hotel Alqueby, via telepon, atau via *online travel agent*. Data mengenai reservasi tamu akan dicatat pada formulir reservasi. Jika tamu melakukan reservasi maka tamu diwajibkan untuk membayar uang muka maksimal h-1 sebelum menginap, bila tidak maka reservasi akan dibatalkan pada h-1. Bagi tamu yang melakukan resevasi via *online travel agent* maka tamu harus melunasi tagihan kamar pada saat resevasi melalui transfer. Kemudian setelah reservasi, akan dilakukan *check-in*. Tamu diharuskan untuk melunasi pembayaran saat *check-in*. Pada saat *check-in*, *front office* akan menginput data tamu ke dalam program komputer dan akan mengisi formulir registrasi dan membuat bukti pembayaran jika tamu telah melunasi tagihan. *Front office* memfotocopi KTP milik tamu dan menempelkannya pada formulir registrasi. *Front office* juga membuat kunci elektronik dan memberikan *voucher breakfast* untuk tamu. Aktivitas yang terakhir pada siklus pendapatan Hotel Alqueby adalah saat *check-out*. Tamu yang melakukan *check-out* akan mengembalikan kartu elektronik kepada *front office* dan *front office* memberikan *invoice* kepada tamu. Jumlah yang tertera pada *invoice* sama seperti jumlah yang tertera pada bukti pembayaran jika tamu tidak dikenakan denda. Denda berlaku bila tamu merusak fasilitas kamar. Selain dari penjualan kamar, Hotel Alqueby juga mendapatkan keuntungan dari *cafe*. Pengunjung yang tidak menginap di Hotel Alqueby juga dapat membeli makanan di *cafe*. Pembayaran makanan *cafe* untuk

tamu hotel maupun untuk bukan tamu harus dibayar langsung pada saat tamu selesai makan dan meninggalkan *cafe*. Penulis menemukan beberapa kelemahan pada siklus pendapatan ini, yaitu tidak adanya pemisahan fungsi pada bagian reservasi, penerimaan pembayaran, dan pencatatan pada *front office*. Selain itu juga pengisian dokumen kecuali *invoice* masih secara manual sehingga kurang efektif karena *front office* harus mengerjakan dua kali yaitu saat menulis dokumen manual dan menginput data ke komputer. Formulir reservasi tidak diinput ke komputer sehingga tidak ada *back-up* jika formulir hilang dan kurang efektif karena menyulitkan *front office* ketika mencocokkan data reservasi pada saat tamu datang untuk *check-in* karena dokumen fisik lebih sulit dicari daripada dokumen pada komputer.

2. Penulis melakukan analisis nonkeuangan pada Hotel Alqueby yaitu dengan membuat *risk and control matrix* untuk mengetahui *inherent risk* dan pengendalian yang dilakukan untuk mencegah terjadinya *inherent risk* tersebut. Penulis juga melakukan *walk-thorough* dan analisis dokumen yang digunakan untuk dapat mengetahui apakah dokumen yang digunakan sudah dirancang dengan baik, diberi penomoran, disimpan, dan diotorisasi dengan baik. Kemudian penulis mengevaluasi siklus pendapatan beserta prosedur yang berlaku sehingga dapat mengetahui kelemahan apa yang terdapat pada siklus pendapatan. Selain itu juga penulis melakukan wawancara dengan pihak yang berkaitan dengan aktivitas penjualan agar dapat mengetahui kesulitan yang terjadi dalam melaksanakan aktivitas penjualan dan terakhir penulis mengevaluasi pelaksanaan pengendalian internal untuk memastikan bahwa pegawai sudah melaksanakan pengendalian internal dengan baik. Penulis melakukan analisis keuangan dengan melakukan analisis varians pada target pendapatan tahun 2015 dan tahun 2016. Analisis varians dilakukan untuk mengetahui apakah aktivitas penjualan sudah dilakukan dengan efektif. Aktivitas penjualan yang efektif akan berdampak pada pencapaian target penjualan.
3. Perusahaan belum pernah melakukan pemeriksaan operasional sebelumnya. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional dapat mengevaluasi efektivitas

aktivitas penjualan Hotel Alqueby. Penulis membuat beberapa rekomendasi yang diharapkan akan mengatasi kurangnya efektivitas dari aktivitas penjualan.

5.2. Saran

Berikut ini beberapa saran yang diharapkan dapat dilakukan oleh manajemen untuk dapat meningkatkan efektivitas aktivitas penjualan pada Hotel Alqueby:

1. CEO sebaiknya membagi tugas dengan direktur seperti direktur merangkap sebagai *accounting*, CEO sebagai *human resource departmen* untuk perekrutan pegawai baru dan supervisor *front office*.
2. Untuk mengatasi masalah *segragation of duties* yaitu *front office* yang merangkap menjadi resepsionis, kasir, dan pencatatan, penulis menyarankan agar CEO melakukan pengecekan setiap hari antara data kunci elektronik yang dibuat melalui program Hune dengan data *check-in* yang diinput pada program komputer. Sebaiknya program komputer *check-in* dibuat terintegrasi dengan komputer CEO sehingga CEO dapat dengan mudah melakukan pengecekan. Bila terdapat data yaitu kunci dibuat tetapi tidak ditemukan pada data *check-in* pada program komputer, maka telah terjadi penjualan ilegal yang dilakukan oleh *front office*.
3. Untuk mengatasi kegiatan promosi yang kurang dilakukan, sebaiknya Hotel Alqueby melakukan perekrutan untuk *staff* divisi pemasaran sehingga kegiatan pemasaran dapat ditingkatkan misalnya melalui iklan di radio, brosur, spanduk dan sebaiknya Hotel Alqueby menyusun strategi pemasaran dan meyusun anggaran.
4. Sebaiknya Hotel Alqueby meningkatkan program komputernya. Sebaiknya formulir registrasi, bukti pembayaran dicetak melalui program.
5. Pegawai harus mengerjakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku dan setiap pegawai harus melaporkan hasil pekerjaannya kepada CEO setiap hari sehingga CEO akan mengetahui bila terdapat pelanggaran prosedur.
6. Penulis menyarankan agar kursi pada ruang tunggu lobi ditambah sehingga tamu dapat duduk ketika menunggu melakukan *check-in*.

7. Sebaiknya *breakfast* dibagi-bagi perantai karena masih terdapat lahan kosong pada lantai dua dan tiga cukup untuk tempat kursi dan meja untuk *breakfast*.
8. Sebaiknya dibuat kebijakan mengenai pembayaran uang deposit sebesar Rp100.000 ketika tamu melakukan *check-in*.
9. Sebaiknya dibuat target penjualan baru dengan lebih memperhitungkan faktor *low season* dan *high season*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A.A., R.J. Elder, & M.S. Beasley. (2012). *Auditing and Assurance Service: An Integrated Approach* (14 ed). New Jersey: Pearson Education Limited.
- Bianchi M., Boyle M., Hollingsworth D. (1999). A comparison of methods for trend estimation. *Applied Economics Letters*.
- Endar, S., & Sulartiningrum, S. (1996). *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mulyadi (2002). Edisi 2. *Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rajagopal. (2008). Team performance and control process in sales organizations. *Team Performance Management - An International Journal*.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisa Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Result at Efficient Cost* (3 ed). Canada: John Wiley and Sons, Inc.
- Romney, M.B., & P.J. Steinbart. (2012), *Accounting Information Systems* (12 ed). New Jersey: Pearson Education Limited.
- Sawyer. (2012). *Guide For Internal Auditors*. Altamonte Springs: The Institute of Internal Auditors Research Foundation.
- Sekaran, U., & R. Bougie. (2013). *Research Methods for Business* (6 ed). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiarto, E. (2003). *Pengantar Akomodasi dan Restoran untuk Anda yang Berkecimpung dalam Industri Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, E. (1996). *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Swastha, B. (2014). Edisi 3. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE.

Utama, I. G. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish
Publisher.

Widjajanto, N. (2001). *Pemeriksaan Operasional Perusahaan*. Jakarta: Fakultas
Ekonomi Universitas Indonesia