

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PENJUALAN
PADA HOTEL ALQUEBY UNTUK MENILAI EFEKTIVITAS
PENJUALAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Cecilia Evelyn

2013130015

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT
No.227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)**

BANDUNG

2017

*Operational Review On Sales Activity At Alqueby Hotel to Assess
Effectiveness Of Sales*



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete as a part of requirements
to obtain a Bachelor Degree in Economics

By:

Cecilia Evelyn

2013130015

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

ACCOUNTING STUDY PROGRAM

(Accredited based on the decree of BAN-PT

No.227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

2017



**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PENJUALAN
PADA HOTEL ALQUEBY UNTUK MENILAI EFEKTIVITAS
PENJUALAN**

Oleh:

Cecilia Evelyn

2013130015

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 16 Januari 2017

Ketua Program Studi Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, SE., M.T.

Pembimbing,

Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA



UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



***Operational Review On Sales Activity At Alqueby Hotel to Assess
Effectiveness Of Sales***

Oleh:

Cecilia Evelyn

2013130015

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 16 Januari 2017

Ketua Program Studi Akuntansi,

Gery Raphaël Lusanjaya, SE., M.T.

Pembimbing,

Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA



PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama (*sesuai akte lahir*) : Cecilia Evelyn

Tempat, tanggal lahir : Bandung, 19 Maret 1995

Nomor Pokok : 2013130015

Program Studi : Akuntansi

Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PENJUALAN
PADA HOTEL ALQUEBY UNTUK MENILAI EFEKTIVITAS PENJUALAN**
dengan,

Pembimbing : Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri:

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta

Bandung,

15 Januari 2017

Pembuat Pernyataan:



Cecilia Evelyn

ABSTRAK

Bandung merupakan salah satu tujuan wisata favorit di Jawa Barat. Jumlah wisatawan Bandung semakin meningkat setiap tahunnya. Seiring dengan semakin meningkatnya wisatawan Bandung, kebutuhan akan hotel di Bandung semakin meningkat juga. Salah satu hotel di Bandung yaitu Hotel Alqueby. Hotel mendapatkan laba dari aktivitas sewa kamar dan penjualan pada restoran, kolam renang, atau *gym*. Laba dibutuhkan agar hotel dapat terus menjalankan kegiatan operasinya. Aktivitas penjualan merupakan aktivitas utama pada usaha hotel dan akan menjadi penentu keberlangsungan hidup hotel. Aktivitas penjualan yang tidak efektif dapat berakibat pada menurunnya penjualan, kerugian, bahkan dapat berakhir pada kebangkrutan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan pemeriksaan operasional terhadap aktivitas penjualan di Hotel Alqueby.

Pemeriksaan operasional merupakan proses untuk menganalisis kegiatan operasional di perusahaan untuk dievaluasi mengenai ekonomis, efisiensi, dan efektifitas dari seluruh kegiatan operasional perusahaan. Hotel Alqueby tidak pernah melakukan pemeriksaan operasional sebelumnya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Variabel dependen dalam penelitian ini merupakan efektifitas, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini merupakan penjualan. Data dalam penelitian ini didapatkan dari dua sumber, sumber primer didapatkan dengan cara observasi langsung ke Hotel Alqueby, wawancara dengan direktur, CEO, *sales and marketing executive* dan *front office*, kuesioner mengenai pengendalian internal kepada *front office*, *staff cafe*, dan *hotel public coordinator*, sedangkan sumber sekunder didapatkan dari struktur organisasi Hotel Alqueby, *job description*, laporan pendapatan Hotel Alqueby, dan dokumen-dokumen yang digunakan pada aktivitas penjualan Hotel Alqueby.

Dari hasil pemeriksaan operasional Hotel Alqueby, ditemukan beberapa kelemahan yaitu struktur organisasi yang digunakan sangat sederhana sehingga tidak terdapat pemisahan fungsi pada bagian *front office*, CEO merangkap menjadi *accounting*, *human resource* dan *supervisor*, tidak terdapat kebijakan dan *staff* untuk divisi pemasaran, terdapat pelanggaran pengendalian internal oleh karyawan hotel, terdapat keterbatasan pada fasilitas ruang *breakfast* dan ruang tunggu lobi, dokumen masih diisi secara manual, target penjualan tidak disusun dengan baik, dan tidak terdapat kebijakan uang deposit pada saat *check-in*.

Untuk mengatasi masalah tersebut, penulis memberikan beberapa saran kepada Hotel Alqueby, yaitu CEO membagi tugas dengan direktur agar tidak menanggung terlalu banyak tugas, CEO melakukan pengecekan setiap hari antara data kunci elektronik yang dibuat melalui program Hune dengan data *check-in* yang diinput pada program komputer agar *front office* tidak melakukan kecurangan, merekrut *staff* pemasaran dan menyusun strategi dan rencana biaya pemasaran, Hotel Alqueby meningkatkan program komputernya sehingga dokumen tidak diisi secara manual, pelaporan setiap hari kepada CEO agar tidak terjadi pelanggaran pengendalian internal oleh karyawan hotel, penambahan ruang *breakfast* di setiap lantai dan penambahan kursi pada lobi, penyusunan ulang target penjualan dengan memperhitungkan bulan *low season* dan *high season*, dan menambah kebijakan mengenai uang deposit pada saat *check-in*.

Kata kunci: Pemeriksaan Operasional, Aktivitas Penjualan pada Hotel, Efektivitas Penjualan

ABSTRACT

Bandung is one of the most favourite tourist destination in West Java. There is strong growth in Bandung tourism, which has resulted in increase hotel demand in Bandung as well. One of the hotels in Bandung is Alqueby Hotel. Hotel gets profit from renting rooms, restaurant, swimming pool tickets, and gym. Profit is needed so that the hotel can continue to run its operations. Sales activity is the primary activity in the hotel. An ineffective sales activities can cause lack of profit or even losses. So that, writer interested to do operational review on sales activity at Alqueby Hotel.

Operational review is a process to analyze operational activity to evaluate economic, efficient, and effective from all operation activity in the organization. Alqueby Hotel has never done an operational review before. Method that used in this research is descriptive method. The dependent variable in this research is effectivity, while the independent variable in this research is sales. Data for this research was obtained from two resource, primary resource was obtained through observation to Alqueby Hotel, interview with director, CEO, sales and marketing executive, front office, internal control questionnaire, while secondary resource was obtained through organization structure of Alqueby Hotel, job description, income statement Alqueby Hotel, and document that used in sales activity Alqueby Hotel.

Several weakness were found from operational review on Alqueby Hotel, which is organization structure is too simple that an adequate segregation of duties does not exist, policy and procedure and staff for marketing division does not exist, breakfast room and waiting room lobby is limited, and documents are still inputted manually.

To overcome those complication, writer gave several recommendations to Alqueby Hotel which is, CEO should allocate tasks with director, CEO should check the conformity between data in Hune program and check-in data to ensure that front office do not committed fraud, Alqueby Hotel should recruit marketing staff and make strategy marketing and plan marketing cost, Alqueby Hotel should upgrade its computer program so that documents do not inputted manually, Alqueby Hotel should add breakfast room in every floor and add chair in the lobby, rearrangement sales target considering low and high season, employees should report their performance daily to CEO so that employees do not violate internal control, and make policy about deposit money when check-in.

Keyword: Operational Review, Sales Activity at Hotel, Effectivity on Sales

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena dengan berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PENJUALAN PADA HOTEL ALQUEBY UNTUK MENILAI EFEKTIVITAS PENJUALAN”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Parahyangan jurusan Akuntansi. Penulis memperoleh banyak dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa yang senantiasa memberikan berkat, rahmat, kesehatan, dan perlindungan bagi penulis sehingga penulis diberi kelancaran dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Keluarga penulis yaitu mama dan papa yang selalu memberi dukungan, doa, motivasi, semangat kepada penulis sehingga penulis tetap semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Ibu Amelia Setiawan, S.E., M.Ak.,Ak.,CISA yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT selaku ketua program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Elsje Kosasih, Dra., Akt., M.sc. selaku dosen wali penulis selama kuliah, terima kasih atas bimbingan dan saran selama penulis berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan, terutama nasihat ketika penulis hendak memilih jurusan *audit management* ini.
6. Semua dosen pengajar pada Universitas Katolik Parahyangan, terima kasih atas ilmu dan nasihat yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Semua staff dan pekarya pada Universitas Katolik Parahyangan, terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama penulis berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan.
8. Albert Riyandi selaku direktur Hotel Alqueby, Gabriella Tessa selaku CEO Hotel Alqueby, Enrico Himawan selaku *Sales and Marketing* Hotel Alqueby,

dan seluruh pihak pada Hotel Alqueby. Terima kasih atas bantuan dan kesediaannya selama penulis melakukan penelitian di Hotel Alqueby.

9. Katarina Apriliani, Steffie Sabrina, dan Daphnie Leticia. Terima kasih karena telah menjadi sahabat terbaik penulis yang senantiasa mendukung penulis saat suka maupun duka.
10. Andrew Christianto sebagai orang terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan dan saran kepada penulis.
11. Teman-teman main Akuntansi yaitu Steffie, Daphnie, Lulu, Fricilia, Natasha, Stella, Sally, David, Nick, Adrian, Calvin. Terima kasih karena telah menjadi teman seru-seruan selama penulis berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan.
12. Teman-teman SMA Aloysius yaitu Liani, Evelyn, Daphnie, Livia, Anna, Sisil, Cyndi yang telah menjadi teman penulis sejak SMA hingga saat ini.
13. Teman-teman akuntansi yang lain yang penulis tidak bisa sebutkan satu-persatu. Terima kasih karena telah menjadi teman yang baik bagi penulis.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf bila terdapat kesalahan dalam pengerjaan skripsi ini. Segala saran, kritik, dan masukan yang membangun akan penulis terima untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, 15 Januari 2017

Penulis,
Cecilia Evelyn

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Kerangka Pemikiran	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pemeriksaan	7
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	7
2.1.2. Jenis Pemeriksaan	7
2.2. Pemeriksaan Operasional	8
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	8
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	9
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.4. Jenis-Jenis Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.5. Efektivitas, efisiensi, dan ekonomis.....	11
2.2.6. Kriteria Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.7. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional.....	12

2.3. Pengendalian Internal	18
2.3.1. Pengertian Pengendalian Internal	19
2.3.2. Fungsi Pengendalian Internal	19
2.4. Hotel	19
2.4.1. Pengertian Hotel	19
2.4.2. Karakteristik Produk Hotel	20
2.5. Penjualan	20
2.5.1. Pengertian Penjualan	21
2.5.2. Pemeriksaan Operasional atas Penjualan	21
2.5.3. Analisis Penjualan	21
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	23
3.1. Metode Penelitian	23
3.1.1. Waktu Penelitian	23
3.1.2. Variabel Penelitian	24
3.1.3. Sumber Data	24
3.1.4. Teknik Pengumpulan Data	24
3.1.5. Teknik Pengolahan Data	26
3.1.6. Kerangka Penelitian	27
3.2. Objek Penelitian	28
3.2.1. Informasi Umum Perusahaan	28
3.2.2. Struktur Organisasi	30
3.2.3. <i>Job description</i>	31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. <i>Planning</i>	35
4.2. <i>Work program</i>	38
4.2.1. <i>Risk/control matrix</i>	40

4.2.2. <i>Flowchart</i>	56
4.2.3. <i>Walk-through</i>	69
4.3. Field Work.....	72
4.3.1. Analisis dari sistem informasi akuntansi siklus pendapatan Hotel Alqueby	72
4.3.2. Wawancara dengan pihak yang berhubungan dengan aktivitas penjualan.	76
4.3.3. Mengevaluasi pelaksanaan pengendalian internal Hotel Alqueby.....	77
4.3.4. Analisis target penjualan dengan penjualan aktual pada Hotel Alqueby dari tahun 2015 hingga 2016.....	79
4.3.5. Peranan pemeriksaan operasional terhadap efektivitas aktivitas penjualan Hotel Alqueby.....	84
4.4. <i>Development of Review Findings and Recommendation Phase</i>	85
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1. Kesimpulan.....	95
5.2. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
RIWAYAT HIDUP.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Inherent Risk	41
Tabel 4.2 Tabel Dampak Risiko.....	42
Tabel 4.3 Tabel Frekuensi.....	43
Tabel 4.4 Tabel Respon.....	43
Tabel 4.5 Tabel inherent risk yang terdapat pada tujuan 1 beserta dampak dan alasannya.....	44
Tabel 4.6 Tabel frekuensi dari risiko yang terdapat pada tujuan 1	45
Tabel 4.7 Tabel inherent risk yang terdapat pada tujuan 2 beserta dampak dan alasannya.....	46
Tabel 4.8 Tabel frekuensi dari risiko yang terdapat pada tujuan 2	47
Tabel 4.9 Tabel inherent risk yang terdapat pada tujuan 3 beserta dampak dan alasannya.....	48
Tabel 4.10 Tabel frekuensi dari risiko yang terdapat pada tujuan 3	48
Tabel 4.11 Tabel pengendalian atas risiko	49
Tabel 4.12 Tabel Risk Control Matrix	51
Tabel 4.13 Dokumen yang Digunakan pada Aktivitas Penjualan Hotel Alqueby	70
Tabel 4.15 Perbandingan Antara Pendapatan Aktual Perusahaan dan Target Pendapatan Hotel Tahun 2015	79
Tabel 4.16 Perbandingan Antara Pendapatan Aktual Perusahaan dan Target Pendapatan Hotel Tahun 2016	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	30
Gambar 4.1 Flowchart Reservasi Via Telepon	58
Gambar 4.2 Flowchart Reservasi Online	59
Gambar 4.3 Flowchart Check-in Sebelum Reservasi	61
Gambar 4.4 Flowchart Check-in Sesudah Reservasi Via Telepon	63
Gambar 4.5 Flowchart Check-in Sesudah Reservasi Online	65
Gambar 4.6 Flowchart Check-out	67
Gambar 4.7 Diagram Batang Perbandingan Pendapatan Aktual dan Target Pendapatan Hotel Tahun 2015.....	80
Gambar 4.8 Diagram Batang Perbandingan Pendapatan Aktual dan Target Pendapatan Hotel Tahun 2016.....	82
Gambar 4.9 Diagram Garis Perbandingan Pendapatan Aktual Hotel Tahun 2015 dengan Tahun 2016	83

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Wawancara dengan CEO pada tahap <i>planning</i>	101
LAMPIRAN 2 Wawancara dengan <i>front office</i> pada tahap <i>field work</i>	103
LAMPIRAN 3 Wawancara dengan <i>sales and marketing executive</i> pada tahap <i>field work</i>	104
LAMPIRAN 4 Wawancara dengan <i>staff cafe</i> pada tahap <i>field work</i>	105
LAMPIRAN 5 Kuesioner Pengendalian Internal	106
LAMPIRAN 6 Dokumentasi Tipe Kamar	110
LAMPIRAN 7 Dokumen	112
LAMPIRAN 8 Dokumentasi Hotel.....	115

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang kaya akan keindahan alamnya. Pantai-pantai, gunung, dan berbagai objek wisata di Indonesia memiliki pemandangan yang sangat indah yang tidak kalah dengan objek wisata di luar negeri. Keindahan alam Indonesia yang bagaikan zamrud khatulistiwa dapat dijadikan daya tarik pariwisata Indonesia. Pariwisata merupakan sektor ekonomi yang sangat penting bagi Indonesia. Dewasa ini, Presiden Indonesia Bapak Joko Widodo mulai fokus untuk melakukan pembangunan infrastruktur di daerah-daerah untuk mempermudah akses untuk para turis yang akan berwisata di Indonesia karena diperkirakan Indonesia dapat meningkatkan GDP (*Gross Domestic Product*) negara Indonesia jika industri pariwisata semakin berkembang. Presiden Joko Widodo juga mengeluarkan kebijakan untuk meningkatkan promosi pariwisata dengan dana hingga Rp 1,2 triliun untuk mendatangkan 20 juta wisatawan mancanegara sampai tahun 2019.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, provinsi yang sering dikunjungi oleh wisatawan adalah Bali, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, DKI Jakarta, Sumatera Utara, Banten, dan Sumatera Barat. Jawa Barat memiliki ibu kota yaitu Bandung. Bandung merupakan kota dengan luas 16,731 hektar yang berpenduduk 2.395 miliar orang dan terletak di kaki Gunung Tangkuban Perahu. Bandung merupakan salah satu tujuan wisata favorit di Jawa Barat karena selain Bandung memiliki udara yang sejuk, Bandung juga memiliki pemandangan alam yang sangat indah. Jumlah wisatawan Bandung semakin meningkat setiap tahunnya.

Seiring dengan semakin meningkatnya wisatawan Bandung, kebutuhan akan hotel di Bandung semakin meningkat juga. Saat ini bisnis hotel di Bandung merupakan salah satu usaha yang sangat menjanjikan sehingga jumlah hotel di Bandung semakin bertambah. Menurut Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Jawa Barat Herman Muchtar, jumlah hotel di Bandung mencapai 473 dengan total kamar sebanyak 26.000 unit. Pada awal tahun 2016, terdapat sekitar 30 hotel baru yang sedang dibangun sehingga pada akhir 2016 jumlahnya diperkirakan bertambah menjadi 500 hotel yang mencakup 30.000 kamar.

Salah satu hotel yang terletak di kota Bandung yaitu Hotel Alqueby. Hotel Alqueby adalah hotel bintang dua yang terletak di Bandung Timur yaitu di Jalan Terusan Jakarta Utara No 7, Antapani. Hotel Alqueby merupakan hotel *budget* bintang dua. Hotel *budget* yaitu hotel yang menawarkan tarif yang cukup murah.

Hotel mendapatkan laba dari aktivitas sewa kamar dan penjualan pada restoran, kolam renang, atau *gym*. Laba dibutuhkan agar hotel dapat terus menjalankan kegiatan operasinya. Manajemen hotel harus memastikan agar penjualan pada hotel tidak menurun sehingga tidak terjadi kerugian yaitu dengan cara pemberian jasa yang memuaskan bagi tamu, pemasaran yang efektif, dan fasilitas hotel yang memuaskan. Selain itu, kerugian juga dapat terjadi jika keseluruhan aktivitas penjualan tidak dilaksanakan dengan efektif, sehingga dapat terjadi kecurangan yang dilakukan oleh karyawan hotel atau kesalahan dalam pencatatan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa aktivitas penjualan merupakan aktivitas utama pada usaha hotel dan akan menjadi penentu keberlangsungan hidup hotel. Aktivitas penjualan yang tidak efektif dapat berakibat pada menurunnya penjualan, kerugian, bahkan dapat berakhir pada kebangkrutan. Oleh karena itu, mengingat pentingnya aktivitas penjualan bagi hotel, penulis tertarik untuk melakukan pemeriksaan operasional terhadap aktivitas penjualan di Hotel Alqueby.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis merumuskan masalah yang terdapat pada Hotel Alqueby adalah sebagai berikut :

1. Apakah kebijakan dan prosedur yang terkait dengan proses penjualan yang terdapat dalam Hotel Alqueby sudah disusun dengan benar dan sudah diimplementasi dengan baik?
2. Apakah pengendalian internal yang terdapat pada Hotel Alqueby sudah memadai dan sudah diimplementasikan dengan baik?
3. Bagaimana pencapaian target penjualan pada Hotel Alqueby?
4. Bagaimana peran pemeriksaan operasional terhadap efektivitas penjualan pada Hotel Alqueby?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan berikut, maka penulisan ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bahwa kebijakan dan prosedur yang terkait dengan proses penjualan yang terdapat dalam Hotel Alqueby sudah disusun dengan benar dan sudah diimplementasi dengan baik.
2. Mengetahui bahwa pengendalian internal yang terdapat pada Hotel Alqueby sudah memadai dan sudah diimplementasikan dengan baik.
3. Mengevaluasi pencapaian target penjualan pada Hotel Alqueby.
4. Mengetahui peran pemeriksaan operasional terhadap efektivitas aktivitas penjualan pada Hotel Alqueby.

1.4. Manfaat Penelitian

Penulis berharap dengan dilaksanakannya penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penulis berharap dengan dilakukannya penelitian ini dapat membantu Hotel Alqueby untuk menemukan kelemahan yang terdapat dalam aktivitas penjualannya dan dapat memberikan rekomendasi yang sesuai dengan kelemahan tersebut sehingga dapat membantu manajemen hotel dalam memperbaiki kinerja penjualan pada Hotel Alqueby. Diharapkan setelah Hotel Alqueby melaksanakan rekomendasi yang diberikan oleh penulis, Hotel Alqueby dapat meningkatkan efektivitas aktivitas penjualan.

2. Bagi pembaca

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi pembaca mengenai proses penjualan pada hotel. Pembaca juga dapat mengetahui langkah-langkah untuk melakukan pemeriksaan operasional terdapat kinerja penjualan pada hotel. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pembaca jika pembaca menemukan masalah yang sejenis dalam proses penjualan pada hotel.

3. Bagi penulis

Penulis berharap dengan dilaksanakannya penelitian ini, dapat lebih memahami dan mendalami teori-teori Audit Manajemen yang telah dipelajari selama proses perkuliahan dan dapat menerapkannya di lapangan. Penelitian ini juga bermanfaat untuk menambah pengalaman penulis mengenai proses Audit Manajemen dan menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai proses penjualan dalam hotel.

1.5. Kerangka Pemikiran

Menurut Endar (1996:8), hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain: jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot, dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencuci pakaian. Aspek terpenting dalam bisnis perhotelan yaitu aktivitas penjualan. Aktivitas penjualan merupakan aktivitas utama dalam perusahaan yang berorientasi laba. Aktivitas penjualan pada hotel dimulai ketika tamu melakukan pemesanan atau *booking* kamar dan diakhiri ketika tamu *check-out*.

Banyak faktor yang dapat menyebabkan penjualan kamar hotel berkurang, salah satunya yaitu aktivitas penjualan yang kurang efektif. Aktivitas penjualan yang kurang efektif dapat disebabkan oleh struktur organisasi yang lemah, prosedur yang tidak jelas sehingga menyebabkan karyawan hotel tidak dapat melakukan pekerjaan dengan baik, pengendalian internal yang tidak efektif, dan lain-lain. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional penting dilakukan untuk mendeteksi kelemahan-kelemahan yang terdapat pada aktivitas penjualan dan merancang tindakan perbaikan dapat dilakukan untuk mengatasi aktivitas penjualan yang kurang efektif pada Hotel Alqueby.

Pemeriksaan operasional menurut Reider (2002:3) adalah pemeriksaan dari operasi yang dilaksanakan dari sudut pandang manajemen untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan nilai ekonomis dari semua operasi. Ada tiga tujuan pemeriksaan operasional menurut Reider (2002:3) yaitu: pertama, untuk menilai kinerja. Penilaian kinerja ini dilakukan dengan membandingkan aktivitas operasional dengan tujuan yang ditetapkan oleh manajemen, selain itu, dapat juga dilakukan

dengan membandingkan aktivitas operasional dengan fungsi yang sama dalam suatu organisasi (*internal benchmarking*), yang terakhir adalah dengan membandingkan dengan organisasi sejenis di luar perusahaan (*external benchmarking*). Tujuan yang kedua adalah untuk mengidentifikasi peluang untuk perkembangan. Tujuan yang ketiga adalah untuk membuat rekomendasi untuk menunjang perbaikan. Pemeriksa operasional terus-menerus mencari cara yang terbaik untuk menunjang *continuous improvement*.

Lebih lanjut menurut Reider (2002:3), pemeriksaan operasional berkonsep untuk membuat suatu operasi menjadi ekonomis, efisien, dan efektif. Ekonomis berarti organisasi mengambil keputusan yang paling ekonomis dalam hal mengatur sumber daya. Efisien berarti organisasi menjalankan kewajiban dengan usaha yang secukupnya, yang berarti tidak membuang-buang usaha atau sumber daya yang sebenarnya tidak diperlukan. Sedangkan efektif berarti organisasi mencapai tujuan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Reider (2002:3) mengemukakan bahwa pemeriksaan operasional memiliki lima fase, yang pertama adalah *planning*. Pada tahap *planning* ini pemeriksa operasional mengumpulkan informasi mengenai area operasional dari suatu organisasi, misalnya peraturan dalam organisasi, material dalam suatu organisasi (struktur organisasi, *job description*), informasi keuangan, prosedur-prosedur yang berlaku, informasi manajemen, dan laporan manajemen. Lalu pada tahap *planning* ini juga pemeriksa operasional mengidentifikasi kemungkinan *problem area*, lalu membuat basis untuk pengerjaan *work program*. Tahap kedua dari pemeriksaan operasional adalah *work program*. Pada tahap ini, pemeriksa operasional fokus pada operasional tertentu yang telah diidentifikasi pada tahap *planning* dan membuat langkah kerja yang spesifik untuk pemeriksaan dan analisa lebih lanjut. Pemeriksa operasional memilih beberapa teknik yang akan digunakan, misalnya dengan melakukan *review* dokumen-dokumen, menganalisis SOP dalam suatu organisasi, melihat rasio laporan keuangan, memberikan kuesioner, survey dan lain-lain. Tahap yang ketiga yaitu *field work*. Pada tahap ini, informasi tambahan dikumpulkan terkait dengan manajemen dan pengendalian operasional untuk mengidentifikasi pada bidang apakah yang sebaiknya ditinjau lebih dalam. Pada tahap *field work* pula, langkah-langkah yang telah ditetapkan pada fase *work program* dikerjakan. Langkah

selanjutnya adalah *development of review findings*. Terdapat lima atribut dari *review findings*, yang pertama adalah *statement of condition*, menjelaskan kondisi apa yang merupakan kelemahan yang ditemukan oleh pemeriksa, yang kedua adalah *criteria*, menjelaskan apa yang seharusnya terjadi, SOP apa yang mendasari kegiatan tersebut, yang ketiga adalah *cause*, menjelaskan mengapa kelemahan tersebut terjadi, yang keempat adalah *effect*, menjelaskan apa dampak yang terjadi akibat terdapat kelemahan dalam pelaksanaan operasional tersebut, dan yang terakhir adalah *recommendation*, yaitu pemeriksa memberikan rekomendasi untuk memperbaiki kelemahan tersebut. Tahap yang terakhir dari pemeriksaan operasional yaitu *reporting*. Pada tahap ini pemeriksa membuat laporan yang sesuai dengan hasil pemeriksaan.

Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional terhadap aktivitas penjualan pada Hotel Alqueby, diharapkan penulis dapat menemukan kelemahan-kelemahan sehingga penulis dapat memberikan saran dan rekomendasi yang membangun untuk meningkatkan efektivitas aktivitas penjualan Hotel Alqueby.