

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perhotelan di Indonesia sangat pesat. Salah satunya adalah di Kota Surabaya yang merupakan Kota terbesar nomor 2 (dua) di Indonesia dengan jumlah penduduk 2.848.583 jiwa (BPS:2015). Kota Surabaya merupakan pusat bisnis di Jawa Timur atau bahkan di Indonesia yang memfokuskan pengembangannya pada perdagangan dan penyediaan jasa, sebagai contoh dari segi perdagangan makin banyaknya pusat perbelanjaan baru yang dibangun oleh Pemerintah Kota. Sedangkan dari segi penyediaan jasa, bisa dilihat dari semakin banyak pula bisnis perhotelan di Kota ini. Sepanjang tahun 2016, tercatat ada 10 hotel baru di Surabaya dan angka itu pun bertambah 10 persen hingga semester 1 pada tahun 2017 (detik.com). Penambahan ini tak hanya didominasi oleh hotel bintang 5 saja namun juga beberapa di antaranya adalah hotel bintang 2 dan 3.

Dalam industri jasa setiap pengusaha hotel akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamunya, mulai dari kebersihan kamar, makanan yang sesuai cita rasa, kebersihan, keramahtamahan, dan lain sebagainya. Kekuatan usaha perhotelan bisa dilihat dari bagaimana para pelaku usaha menawarkan jasa yang terbaik kepada para tamunya dan setiap hotel pasti akan berusaha memberikan nilai tambah untuk produk dan jasa serta pelayanan yang akan di berikan kepada para tamu. Nilai tambah tersebut salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap tamu yang datang.

Mengingat bahwa semakin ketatnya persaingan dalam hal pelayanan, maka manajemen hotel harus sangat berhati-hati dalam mengendalikan

perusahaannya, terlebih apabila hotel tersebut adalah hotel baru yang harus bersaing dengan hotel-hotel yang sebelumnya telah lebih dulu berdiri dan sukses memberikan pendapatan tinggi pada perusahaannya. Salah satu pengendalian yang harus dikendalikan adalah hal-hal yang terkait pendapatan. Hotel adalah perusahaan jasa yang mana pendapatan yang diterima pun adalah pendapatan atas jasa sewa kamar atau jasa lain yang ditawarkan hotel tersebut.

Siklus pendapatan merupakan rangkaian aktivitas bisnis dan kegiatan pemrosesan informasi terkait yang terus berlangsung dengan menyediakan barang dan jasa ke para pelanggan dan menagih kas sebagai pembayaran dari penjualan tersebut. Tujuan utama siklus pendapatan adalah menyediakan produk yang tepat di tempat dan waktu yang tepat dengan harga yang sesuai, Romney dan Steinbart (2015:414). Adanya pengendalian internal pada sistem akuntansi yang baik akan mampu menyediakan informasi yang tepat waktu, mampu mengamankan harta perusahaan dan meminimalkan serta mendeteksi resiko yang akan dihadapi perusahaan.

Ketika suatu perusahaan dapat meminimalisir resiko kecurangan yang mungkin saja terjadi pada perusahaannya, maka kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Ketika kondisi tersebut telah terjadi, perusahaan pun dapat memaksimalkan pendapatan yang diterimanya untuk terus mengembangkan bisnisnya dan memberikan kesejahteraan yang lebih bagi karyawannya.

Penelitian ini akan memfokuskan arah penelitiannya pada salah satu hotel bintang dua di Kota Surabaya yang telah mengembangkan bisnisnya sejak 3 tahun terakhir dan hotel yang menjadi obyek pada penelitian ini adalah hotel yang mampu bersaing dengan hotel-hotel lain di Kota Surabaya sebagai pusat bisnis. Pemilik dari Hotel ini memberikan nama Hotel Oriza yang terletak di daerah Jalan Karangmenjangan Surabaya.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti sangat ingin mengetahui lebih dalam tentang bagaimana Hotel ini menerapkan pengendalian internal dalam meminimalisir resiko-resiko kecurangan pada siklus pendapatan jasa yang diterimanya. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul “*Internal Control* Atas Siklus Pendapatan Jasa Hotel Bintang Dua Di Kota Surabaya”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah *internal control* atas siklus pendapatan jasa pada Hotel Oriza di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui *internal control* atas siklus pendapatan jasa pada Hotel Oriza di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Aspek Akademis

Pada aspek akademis, penelitian ini akan menambah khasanah ilmu pada bidang studi ilmu Audit Internal, khususnya pada aspek pendaptan jasa perhotelan.

1.4.2 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Pada aspek pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini akan memberikan masukan-masukan yang tidak hanya secara teoritis dapat dilakukan. Namun juga manfaat yang nyata pada pengembangan ilmu audit internal yang disesuaikan dengan perkembangan kondisi bisnis pada saat ini, khususnya pada bidang perhotelan.

1.4.3 Aspek Praktis

Pada aspek praktis, penelitian ini akan memberikan masukan bagi para pembisnis hotel agar terus meningkatkan pengendalian internalnya dengan membuat SOP yang jelas dan melakukan pengawasan secara berkala. Ketika pengendalian internal perusahaan telah berjalan dengan baik, maka perusahaan dapat memaksimalkan laba perusahaannya.