

ANALISIS PROSEDUR PENERIMAAN KAS ATAS PENJUALAN KAMAR PADA J4 HOTELS LEGIAN

Desmon Atventius Noel Fanggi¹, Eka Putri Suryantari²

^{1,2} Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis Pariwisata Pendidikan dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali,
Indonesia

Email : 19111501038@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Sistem dan prosedur penjualan kamar dan restoran merupakan tahapan kegiatan dari perusahaan jasa di bidang perhotelan mulai dari penjualan, penerimaan keuangan dan penyimpanan keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis sistem dan prosedur penjualan kamar yang terdapat dalam J4 Hotels Legian. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis terhadap formulir dan catatan akuntansi dalam penjualan kamar dan restoran, analisis fungsi yang terkait dalam penjualan kamar dan restoran, analisis prosedur penjualan kamar dan restoran dan analisis pengendalian intern dalam sistem dan prosedur penjualan kamar dan restoran. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam prosedur dan sistem penjualan kamar yang dilakukan masih terdapat kekurangan. Hal ini ditemukan karena masih adanya perangkatan fungsi pada bagian *front office*. Perangkatan fungsi ini dapat menyebabkan terjadinya kelalaian dan kecurangan, selain itu hal ini juga akan menyebabkan lemahnya pengendalian intern. Pemisahan fungsi pada setiap bagian harus dilakukan untuk meningkatkan pengendalian intern pada hotel tersebut.

Kata kunci: kas, hotel, pengendalian *intern*

1. Pendahuluan

Pada umumnya, perusahaan didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan untuk meningkatkan dan memperoleh suatu keuntungan yang maksimal dan dengan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Keuntungan maksimal yang didapat oleh perusahaan tersebut sesuai dengan target yang digunakan untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Tujuan perusahaan dicapai dengan meningkatkan efektivitas kerjanya sehingga perusahaan harus mempunyai strategi dalam mewujudkannya salah satunya dengan penggunaan sistem akuntansi.

Sistem akuntansi adalah kumpulan dari beberapa formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasi secara baik untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna mempermudah kinerja dalam pengelolaan perusahaan (Mulyadi 2008:3).

Sistem akuntansi yang baik dan memadai dapat dilihat melalui prosedur kegiatan yang menghasilkan sesuatu informasi yang efektif, efisien serta adanya suatu dokumen yang digunakan untuk mencatat dan melaporkan segala transaksi yang telah terjadi dalam suatu periode akuntansi. Perusahaan yang akan melakukan

pencapaian tujuan dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas kerja memerlukan adanya suatu pengawasan pengendalian intern. Pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan kendala data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen (Mulyadi 2008:163).

Dengan adanya pengawasan pengendalian intern yang baik, maka perusahaan dapat menghindari adanya hal-hal yang tidak diinginkan di dalam kegiatan operasional. Selain itu, pengendalian intern dalam perusahaan tersebut dapat menghasilkan kinerja perusahaan yang baik dan dapat mewujudkan suatu pencapaian efektivitas serta kualitas kerja yang baik dan maksimal. Industri perhotelan merupakan bagian dari industri pariwisata yang mempunyai arti penting terutama bila dikaji oleh aspek ekonomi. Bisnis perhotelan ini secara ekonomi dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk perekonomian. Selain itu dengan adanya bisnis perhotelan ini, maka akan terjadi transaksi ekonomi antara hotel sebagai pihak yang memerlukan bahan makanan dan minuman serta keperluan operasional lainnya dengan para rekanan. Sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pariwisata, hotel berbentuk sebagaimana layaknya organisasi yang lengkap dengan struktur manajemen, piramida hierarki dan peta organisasi dengan garis rentang komando dan rentang koordinasi serta kotak-kotak posisi jabatan (Bartono dan Ruffino, 2007:21).

Pada saat ini persaingan bisnis hotel dan restoran yang dihadapi sangat berat. Hal ini diakibatkan karena adanya perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat. Sehingga perusahaan hotel yang didirikan tersebut dapat memperoleh dan mengaksesnya dengan sebaik-baiknya. Dengan seiringnya perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat, hal tersebut menjadikantangan untuk suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dengan adanya keberadaan hotel tersebut, dapat memberikan dampak ekonomi yang berarti bagi masyarakat sekitar, sehingga penduduk yang berada di daerah berdirinya hotel tersebut dapat bekerja langsung sebagai karyawan hotel yang bersangkutan serta dapat menjadi sebagai penunjang operasional hotel dengan berperan sebagai rekanan hotel. Selain itu dampak sosial juga berubah dengan keberadaan hotel tersebut, karena peningkatan penghasilan penduduk juga meningkat sehingga kondisi sosial penduduk sekitar keberadaan hotel tersebut juga meningkat. Pada bisnis perhotelan yang masih kecil dan yang sederhana maka pemilik hotel kemungkinan akan merangkap jabatan sehingga pemilik hotel tersebut masih dapat secara langsung untuk mengawasi segala kegiatan yang terjadi di dalam hotel. Tetapi apabila hotel tersebut sudah besar, maka hotel akan membutuhkan banyak sumber daya manusia yang sangat berpengalaman dan memiliki kriteria khusus di dalam setiap bagian yang akan ditentukan oleh pihak hotel tersebut. Banyaknya kegiatan yang terdapat dalam hotel dan restoran tersebut, menyebabkan diperlukannya banyaknya perencanaan terhadap operasional di hotel tersebut yang terus saling berkaitan dan saling mempengaruhi kegiatan yang ada di dalamnya. Pemimpin perusahaan dituntut untuk melakukan suatu keputusan yang matang untuk mengatasi hal tersebut, agar semua perencanaan yang terdapat dalam hotel tersebut berjalan dengan sebaik-baiknya.

J4 Hotels legian adalah salah satu hotel berbintang 4 yang bertempat di daerah legian, yang merupakan salah satu kawasan wisata yang sangat populer di BALI, maka tidak heran jika J4 hotels menjadi pilihan tempat dari berbagai orang untuk sekedar beristirahat, liburan, ataupun menginap untuk waktu yang lama, Dengan melihat besarnya antusias pelanggan yang menginap di J4 Hotels, menuntut perusahaan untuk melakukan suatu pelayanan yang baik dan berkualitas. Dengan adanya penjualan kamar dan restoran yang semakin meningkat setiap tahunnya maka akan diikuti dengan adanya peningkatan dalam pendapatan perusahaan. Namun catatan pendapatan yang diperoleh melalui penjualan kamar dan restoran yang cukup besar yang dialami J4 hotels tidak seimbang dengan banyaknya pelanggan yang menggunakan jasa J4 hotels. Hal ini dikarenakan lemahnya sistem pengendalian intern yang dapat menjadi celah adanya kelalaian dalam kecurangan sehingga hotel mengalami kerugian serta adanya perangkapan jabatan pada setiap fungsi yang semestinya harus dipisahkan.

Dalam menciptakan sistem penjualan kamar yang berorientasi dalam meningkatkan pengendalian intern untuk mewujudkan peningkatan pendapatan, J4 Hotels berupaya meningkatkan penjualan kamar sehingga J4 hotels harus menerapkan prosedur dan sistem penjualan kamar dan restoran yang mengarah pada seluruh aspek-aspek dari tujuan pengendalian intern. Pelaksanaan pengendalian intern yang selama ini dilaksanakan oleh hotel harus dianalisis untuk mengetahui pengendalian intern tersebut dapat dipertahankan atau disempurnakan, dimana sistem yang ada di hotel tersebut selama ini kurang menjamin adanya upaya menanggulangi kecurangan, kecepatan dan efisiensi dalam kegiatan penerimaan kas atas penjualan kamar.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas masalah maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Prosedur Penerimaan Kas Atas Penjualan Kamar Pada J4 Hotels Legian"**.

2. Metode

Penelitian ini mengambil tempat di J4 Hotels Legian. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Pengumpulan data yang dilakukan, yaitu wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan tanya jawab langsung dengan pihak terkait di dalam perusahaan, seperti manager keuangan dan staff perusahaan. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan berdasarkan data-data yang telah diperoleh di lapangan. Data yang diperoleh akan dianalisis dan dievaluasi dengan membandingkan dengan teori yang ada untuk dapat menemukan adanya kemungkinan terjadinya permasalahan atas sistem yang dimiliki oleh perusahaan. Tujuan dari analisis data ini adalah untuk menjawab permasalahan penelitian yang nantinya dapat menghasilkan simpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

Prosedur penjualan kamar ini bertujuan untuk menetapkan tahapan kegiatan yang dilakukan dalam penjualan kamar hotel dan restoran. Dalam proses penjualan kamar ini terdapat dua cara yaitu tamu melakukan *walk-in*/langsung datang ke hotel atau tamu melakukan *reservation* kamar melalui *email* atau telepon terlebih dahulu. Adapun dalam prosedur penjualan kamar ini terdiri beberapa prosedur yaitu prosedur

check-in yang langsung membayar dan prosedur *check out* serta pembayaran pada saat *check out*. Adapun tahapan yang dilakukan sebagai berikut :

Prosedur *check-in* yang langsung membayar dilakukan dengan *check-in* secara langsung yaitu tamu langsung datang ke hotel ataupun dengan cara melakukan pemesanan terlebih dahulu atau biasanya disebut dengan reservasi/*booking* kamar melalui via telepon ataupun dengan melakukan email. Serta proses pembayaran yang dilakukan pada saat *check-in*. Prosedur *check-in* secara langsung dan prosedur *check-in* secara reservasi serta pembayaran-pembayaran pada saat *check-in*. Tamu datang ke hotel dan disambut oleh *bellman* untuk diantarkan ke receptionist yang berada di *front office*. Receptionist menawarkan beberapa jenis kamar dan memberi informasi kamar yang tersedia di hotel. Setelah tamu sudah memilih kamar yang sesuai dengan pilihannya, maka receptionist meminta ID Card tamu untuk difotokopi 1 lembar dan mengisi data tamu pada *registration form* yang terdapat 2 rangkap untuk ditandatangani oleh tamu. Rangkap 1 diberikan tamu pada saat *check out* dan rangkap 2 disimpan di bagian *receptionist*. Receptionist meminta tamu untuk melakukan pembayaran di bagian *front office cashier* minimal satu malam, pembayaran ini dapat dilakukan tunai atau melalui kartu ATM. Apabila tamu memilih dengan cara melalui kartu ATM, maka front office cashier meminta kartu ATM dari tamu untuk digesekkan ke mesin Electronic Debet Card (EDC) dan mengetik jumlah nominal deposit yang diberikan tamu, kemudian tamu memasukkan pin. Struk debet memo dicetak sebanyak 2 rangkap. Rangkap yang ke 1 diberikan kepada tamu yang akan menginap dan rangkap yang ke 2 akan ditandatangani oleh tamu dan akan diarsipkan oleh front office cashier sebagai bukti pembayaran. Apabila tamu tersebut melakukan pembayaran dengan uang tunai, setelah front office cashier menerima uang pembayaran tersebut setelah itu membuat cash receipt form terdiri dari 3 rangkap. Rangkap ke 1 akan diberikan untuk tamu, rangkap ke 2 untuk front office cashier, rangkap ke 3 diberikan kepada bagian accounting.

Setelah tamu melakukan deposit, receptionist akan memberikan guest card sebagai tanda pengenal untuk menggunakan berbagai fasilitas yang telah disiapkan oleh hotel dan receptionist juga akan memberikan breakfast voucher di restoran hotel. Receptionist akan menginput data dari registration form pada guest list dan guest bill untuk diarsipkan sementara. Receptionist menyerahkan kunci kepada bellman dan tamu diantarkan oleh bellman untuk menuju ke kamar. Sesampainya di kamar, bellman membuka pintu kamar dan kunci diserahkan kepada tamu.

Analisis Pengendalian Intern dalam Sistem dan Posedur Penjualan Kamar

1. Analisis Terhadap Struktur Organisasi pada sistem akuntansi telah dijalankan dengan efektif dan efisien didukung pengendalian intern yang baik, khususnya pada prosedur penjualan kamar dan jasa restoran. Adanya pengendalian yang baik dapat menghindari adanya kesalahan dan penyimpangan yang dapat merugikan J4 hotels Legian. Pengendalian intern yang diterapkan pada Hotel masih banyak memiliki kelemahan yang dapat dilihat dari struktur organisasi. Dilihat dari struktur organisasi yang dimiliki oleh Hotel ini perlu lebih diperhatikan pada bagian yang terkait dengan front office, terdiri dari receptionist, cashier, dan night audit. Di bagian ini disarankan untuk dijabat

oleh pegawai yang berbeda dan terpisah, karena pegawai yang mencatat dokumen pada saat terjadi transaksi dengan tamu, harus terpisah dengan bagian yang menerima uang. Sedangkan, dibagian operator dan reservasi boleh merangkap karena merupakan kesatuan dalam melakukan kerja. Pada struktur yang dimiliki oleh Hotel ada beberapa bagian yang harus ditambahkan di dalam struktur organisasi tersebut. Penambahan bagian tersebut adalah bagian wakil manajer yang akan membantu general manajer apabila manajer memiliki kegiatan diluar, sehingga tidak dapat memimpin perusahaan pada hari itu juga dan dapat digantikan oleh wakilnya. Penambahan berikutnya dengan adanya bagian night auditor dan F&B Cashier, karena bagian tersebut adalah bagian yang seharusnya dimasukkan dalam struktur organisasi. Dalam penyusunanstruktur organisasi yang dimiliki oleh Hotel masih memerlukan penyempurnaan.

2. Sistem Otoritas dan Prosedur Pencatatan Sistem otoritas dan pencatatan dalam suatu perusahaan adalah hal yang sangat penting dalam melakukan pengawasan untuk meningkatkan pengawasan terhadap segala kegiatan yang ada dalam perusahaan tersebut. Dalam sistem otoritas dan prosedur pencatatan ini merupakan unsur pengendalian intern yang akan menunjukan garis wewenang dan berguna sebagai pengawasan terhadap sistem dan prosedur di dalam perusahaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Hotel, dalam pengendalian sistem otoritas dan prosedur pencatatan sudah mendukung. Hal ini dapat dilihat dari : 1. Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penjualan kamar dan restoran akan diotorisasi oleh setiap bagian-bagian yang sudah ditentukan di dalam hotel, hal ini untuk membuktikan bahwa dokumen tersebut benar-benar berasal dari bagian yang sudah ditentukan oleh perusahaan. 2. Bukti transaksi dan bukti penerimaan kas yang diterima oleh hotel yang dibuat oleh bagian cashier front office kemudian akan diserahkan kebagian accounting untuk dimuat kedalam jurnal. 3. Ada beberapa formulir yang perlu untuk ditambahkan terkait dengan penjualan restoran dan dalam pencatatan akuntansi.
3. Praktik yang sehat berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi pada setiap unit, peneliti dapat menjelaskan sebagai berikut: a) Formulir-formulir yang terkait dalam penjualan kamar sudah sesuai dengan nomor urut yang sudah tercetak. b) Rooling jabatan pada Hotel sudah dilakukan dengan baik di beberapa bagian, agar setiap pegawai bisa memiliki kesempatan dan pengalaman di beberapa jabatan yang baru. c) Adanya unit organisasi yang bertugas untuk mengecek keefektivitasan unsure-unsur pada sistem pengendalian intern, yaitu adanya night auditor dan income audit yang bertugas untuk mengecek kebenaran atas transaksi yang terdapat dalam hotel.
4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Hotel, dapat dipastikan bahwa pegawai yang dimiliki oleh Hotel adalah pegawai yang mempunyai kompeten tinggi dan jujur, maka hal ini dapat dipastikan mampu menghasilkan pertanggung jawaban keuangan dapat diandalkan.

4. Simpulan

J4 Hotels adalah perusahaan jasa dalam penjualan kamar dan restoran. Sistem pengendalian intern dipergunakan untuk mencegah kecurangan yang timbul yang dapat terjadi dalam perusahaan. Sistem pengendalian internal yang baik terkait dengan penjualan kamar juga harus memiliki prinsip-prinsip yang aman dan cepat. Prosedur yang ditetapkan pihak hotel yang mencerminkan sistem akuntansi yang ada dalam hotel tersebut telah dilakukan dengan baik namun ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki agar ke depannya perusahaan menjadi lebih baik lagi dalam mengelola usahanya. Sistem akuntansi dalam setiap perusahaan bisa berbeda satu dengan lainnya, tergantung dengan besar kecilnya perusahaan serta besar kecilnya tanggung jawab dari masing-masing bagian yang ada dalam perusahaan. Kelemahan yang ditemukan pada *internal control* yang dapat menimbulkan berbagai penyelewengan dan dapat berakibat pada perolehan laba yang tidak sesuai dengan jumlah penjualan kamar yang dilakukan.

5. Daftar Rujukan

- Agoes, Sukrisno. 2020. Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik. Jakarta: SalembaEmpat.
- Baridwan, Zaki. 2019. Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode Edisi kelima. Yogyakarta: BPFE.
- Hariningsih, S.P. 2021. Sistem Informaasi Akuntansi. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ardana Media.
- Krismiaji. 2019. Sistem Informasi Akuntansi. Edisi Ketiga. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kuncoro, Mudrajad. 2022. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi Tiga. Erlangga.
- Marom, Chairul. 2012. Sistem Akuntansi Perusahaan Dagang. Jakarta: PT. Grafindo.
- Nawawi, Hadari. 2019. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rahayu, Siti Kurnia dan Suhayati, Ely. 2022. Auditing: Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Soehartono, Dr. Irawan. 2021. Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Wiyasha, IBM. 2019. Akuntansi Manajemen untuk Hotel dan Restoran. Edisi 2. Yogyakarta: ANDI.
- Zulganef. 2020. Metode Penelitian Sosial dan Bisnis, Edisi Pertama Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu