

Analisis Sistem Pengendalian Internal dalam Pembelian Barang pada *Hotel Holiday Inn Bali Sanur*

Sang Ayu Amanda Regina Cahyani¹, Ni Luh Putu Sri Purnama Pradnyani^{2*}

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

Corresponding Author: sripurnama@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Setiap perusahaan tentu memiliki sistem pengendalian internal yang salah satunya berfungsi untuk mendukung operasional perusahaan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pengendalian internal yang diterapkan dalam pembelian barang oleh Purchasing. Penelitian ini mengambil tempat di Hotel Holiday Inn Bali Sanur. Sistem pengendalian internal tentu sangat penting untuk mengidentifikasi potensi terjadinya kesalahan saat membeli barang operasional hotel, maka dari itu perusahaan harus memiliki sistem pengendalian internal yang efektif agar perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan efisien. Latar belakang penelitian ini adalah terjadinya kesalahan dalam pengiriman barang oleh supplier di mana barang yang dikirimkan tidak sesuai, jumlah barang yang dikirimkan tidak sesuai atau kualitas barang yang tidak memenuhi standar dimana hal tersebut dapat mengganggu kegiatan operasional hotel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan salah satu karyawan *purchasing*, observasi dan analisis dokumen-dokumen yang berkaitan dengan prosedur pembelian barang seperti *Purchase Request* (PR) dari setiap departemen yang ingin membeli kebutuhan operasional dan *Purchase Order* (PO) yang akan dikirimkan ke setiap supplier yang bekerja sama dengan hotel.

Kata Kunci: Sistem Pengendalian Internal, Purchasing, Hotel

1. Pendahuluan

Memberikan kenyamanan dan pengalaman menginap di hotel yang menyenangkan merupakan tantangan besar karena hal tersebut dapat mempengaruhi kegiatan operasional hotel. Persediaan yang memadai dan sesuai dengan prosedur dan ketentuan dapat memberikan dampak bagi kegiatan operasional hotel. Persediaan yang dimaksud yaitu seperti persediaan makanan, minuman, dan bahan habis pakai atau dikenal dengan food and beverage dan operating supplies (Kadek Rian Rahayu and Arnawa 2023).

Pengadaan barang adalah kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh barang yang dibutuhkan dalam mendukung operasional dan pelayanan di hotel (Wicaksono 2016). Pengadaan barang dilakukan guna memastikan bahwa persediaan yang dimiliki hotel cukup untuk kelancaran pelayanan. Proses pengadaan dan pembelian barang merupakan tanggung jawab departemen Purchasing hotel (Martina and Kurniawan 2020). Untuk menghindari terjadinya penyimpangan yang merugikan hotel, manajemen hotel membuat sistem pengendalian internal.

Sistem pengendalian internal adalah kebijakan yang dibuat untuk kelancaran kegiatan hotel dan menghindari dari terjadinya kecurangan saat bekerja (Qurohman, Subakir, and Nurdina 2021). Sistem pengendalian yang baik mampu mengatur pengeluaran hotel, produktivitas hotel, serta penggunaan persediaan yang efisien. Dalam departemen purchasing, proses pengadaan barang merupakan hal yang krusial karena tugas purchasing yaitu membeli kebutuhan setiap departemen hotel untuk kelangsungan kegiatan operasional hotel.

Untuk memastikan proses pengadaan barang dapat berjalan dengan baik, secara umum departemen purchasing memiliki sistem pengendalian internal yang diterapkan yaitu pemisahan tugas antara pembelian, penerimaan, dan pembayaran barang. Selanjutnya otorisasi dan persetujuan dalam pembelian barang biasanya dilihat dari nilai dan kegunaan barang, lalu dokumen dan catatan seperti PO dan nota dari supplier harus sesuai dengan barang yang didatangkan, jika supplier lupa membawa beberapa barang biasanya nota tersebut disebut nota gantung dan belum bisa diproses sampai barang lengkap.

Hotel Holiday Inn Bali Sanur memiliki sistem pengendalian internal untuk diterapkan di setiap departemen termasuk departemen purchasing dengan tujuan agar pengadaan barang dilakukan sesuai prosedur. Dalam proses pengadaan barang, setiap user (departemen) yang membutuhkan barang operasional hotel harus terlebih dahulu membuat Purchase Request (PR) yang berisi persediaan yang dibutuhkan.

Setelah Purchase Request selesai dibuat, user harus menunggu approval dari manajer departemen terkait. Setelah mendapat approval barulah purchasing bisa memproses Purchase Request menjadi Purchase Order yang kemudian dikirimkan ke supplier yang sesuai. Sistem yang digunakan Hotel Holiday Inn Bali Sanur untuk mendukung proses purchasing adalah Materials Control (MC). Dalam proses pembelannya, hotel bekerja sama dengan supplier dengan pembayaran kredit dan juga supplier yang bersedia untuk bergabung dengan platform B2B dengan fasilitas paylater yang bekerjasama dengan hotel bernama Elefin.

Beberapa kali sempat terjadi ketidaksesuaian antara Purchase Order dengan barang yang dikirim oleh supplier terutama pada supplier food and beverage. Masalah tersebut tentu dapat mengganggu operasional hotel karena food and beverage merupakan bagian penting dalam pelayanan hotel. Ketidaksesuaian yang ditemukan adalah perbedaan barang yang dikirimkan oleh supplier dengan Purchase Order terkhusus pemesanan dengan menggunakan platform elefin yang diakibatkan oleh ketidak telitian purchasing dalam mengirimkan list pesanan kepada supplier.

Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pengendalian internal purchasing dimana sistem pengendalian internal yang efektif harus bisa memastikan bahwa pesanan sudah diproses dengan ketelitian yang tinggi. Akibat dari masalah ini adalah pihak purchasing harus membuat PO baru untuk barang yang salah order dan meminta supplier untuk segera mendatangkan barang yang seharusnya dipesan pada hari yang sama. Hal ini perlu dilakukan karena food and beverage merupakan hal yang penting untuk mendukung operasional restaurant di hotel.

2. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan salah satu karyawan purchasing, observasi dan analisis dokumen-dokumen yang berkaitan dengan prosedur pembelian barang seperti Purchase Request (PR) dari setiap departemen yang ingin membeli kebutuhan operasional dan Purchase Order (PO) yang akan dikirimkan ke setiap supplier yang bekerja sama dengan hotel.

3. Hasil dan Pembahasan

Holiday Inn adalah jaringan hotel Amerika yang berbasis di Atlanta, Georgia dan merupakan merek dari InterContinental Hotel Group (IHG). Jaringan ini didirikan pada tahun 1952 oleh Kemmons Wilson, yang membuka lokasi pertamanya di Memphis, Tennessee pada tahun tersebut. Jaringan ini merupakan divisi dari Bass Brewery dari tahun 1988 hingga 2000, Six Continents dari tahun 2000 hingga 2003, dan IHG Hotels & Resorts sejak tahun 2003. Holiday Inn mengoperasikan hotel dengan nama Holiday Inn, Holiday Inn Express, Holiday Inn Club Vacations, dan Holiday Inn Resorts. Hingga tahun 2018, Holiday Inn mengoperasikan lebih dari 1.100 lokasi.

Holiday Inn Bali Sanur dibuka pada bulan Agustus tahun 2021 memiliki luas sekitar 1,6 hektar. Hotel ini dirancang untuk memberikan akomodasi yang nyaman dan modern bagi para tamu, dengan berbagai fasilitas yang mendukung pengalaman menginap yang menyenangkan. Berada di pantai legendaris Sanur, Holiday Inn Bali Sanur menawarkan 82 akomodasi bergaya kontemporer untuk keluarga, pasangan, dan pelancong solo.

Fasilitas yang tersedia termasuk kolam renang di atap dengan pemandangan laut, gymnasium, bar dan kafe Grab and Go, restoran yang buka sepanjang hari, serta koneksi Wi-Fi gratis di seluruh area hotel. Pengunjung juga dapat merasakan keramahan Bali yang asli.

Sanur adalah sebuah kawasan pesisir di Bali yang terkenal dengan keindahan alamnya yang menakjubkan dan suasana yang tenang. Pantai Sanur, yang sering disebut sebagai "Pantai Sunrise," menawarkan pemandangan matahari terbit yang spektakuler, menjadikannya tempat yang ideal untuk menyaksikan momen magis saat matahari muncul di ufuk timur. Pasir putih yang lembut dan air laut yang jernih menciptakan lingkungan yang sempurna untuk berbagai aktivitas, seperti berenang, snorkeling, dan mendayung kano.

Untuk mendukung pelayanan dan operasional dalam hotel tentu setiap departemen membutuhkan berbagai macam barang dan keperluan sehingga diperlukan adanya proses pengadaan barang. Dalam sebuah hotel, proses pengadaan barang dilakukan oleh departemen purchasing (Cahyo and Solikhin 2015). Departemen pembelian atau dikenal dengan sebutan purchasing memiliki fungsi yaitu memonitor proses pembuatan PR dan Market List untuk memenuhi kebutuhan semua departemen di hotel (Prayoga et al, 2023).

Saat melakukan pengadaan barang, tidak menutup kemungkinan akan terjadinya masalah seperti barang tidak sesuai dengan yang di pesan, barang yang diperlukan tidak ready stock, atau barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan standar kualitas hotel. Maka dari itu untuk menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, perusahaan membuat sistem pengendalian internal untuk setiap departemen hotel, salah satunya departemen Purchasing.

Sistem pengendalian internal merupakan hal yang umum dalam kegiatan operasional kerja di perusahaan karena hal ini merupakan upaya yang dilakukan untuk memastikan efisiensi, efektivitas, kepatuhan, dan keandalan bisnis (Adegboyegun et al. 2020). Dengan diterapkannya mekanisme seperti pemisahan tugas antara pembelian, penerimaan dan pembayaran, otorisasi dan persetujuan pengadaan barang yang jelas, serta pencatatan dokumen yang terstruktur dapat meminimalisir risiko penyalahgunaan baik itu dari segi dana, pembelian yang berlebihan, dan kesalahan dalam proses pengadaan.

Sistem pengadaan barang operasional hotel menurut Nyoman Suarsana (2007:27) terdiri dari 3 sistem yaitu sistem kontrak yang masa berlakunya mencapai 3 sampai 6 bulan dengan pembayaran dilakukan tiap bulan dengan menggunakan surat perjanjian kontrak (Anas, Sukarana, and Machmury 2020). Sistem kontrak biasanya berlaku pada bahan makanan seperti sayuran dan buah-buahan.

Selanjutnya sistem harian atau bulanan yaitu dengan membeli keperluan di beberapa supplier sekitar namun tetap memperhatikan kualitas dan harga barang. Sistem selanjutnya yaitu pembelian secara kontan dengan nilai pembelian terbilang kecil dan pembayaran menggunakan petty cash. Biasanya pembelian secara kontan

dilakukan jika ada permintaan mendadak atau stock persediaan yang dibutuhkan habis dan dibutuhkan saat itu juga.

Sistem pengadaan barang Hotel Holiday Inn Bali Sanur tidak jauh berbeda dengan yang dijelaskan oleh Nyoman Suarsana (200:27), hanya saja dalam proses pemesanannya Hotel Holiday Inn Bali Sanur memiliki platform bernama Elefin. Elefin merupakan platform perdagangan business to business (B2B) dengan fasilitas paylater. Dalam melakukan pemesanan, purchasing menggunakan 2 metode pembelian yaitu dengan mengirimkan PO secara langsung kepada supplier dan juga dengan platform Elefin bagi supplier yang bergabung dengan platform tersebut. Walaupun memiliki 2 metode pembelian barang, proses permintaan barang tiap departemen tetaplah sama.

Setiap departemen di hotel diminta untuk membuat Purchase Request (PR) melalui sistem yang dipakai hotel yaitu Materials Control (MC). Setelah PR disetujui oleh manajer departemen, bagian purchasing akan membuat Purchase Order (PO) berdasarkan PR tersebut. PO yang sudah jadi kemudian dikirimkan ke supplier. Jika supplier tidak menggunakan Elefin, purchasing akan mengirimkan PO lewat chat. Sedangkan untuk supplier yang bekerja sama dengan Elefin, pemesanan dilakukan langsung lewat platform tersebut. Setelah barang dipesan lewat Elefin, screenshot pesanan akan dikirimkan ke supplier agar supplier bisa memeriksa dan mengetahui apa yang dipesan.

Walaupun dalam prosesnya terlihat sangat terstruktur, namun kesalahan dalam pemesanan barang kadang pernah terjadi, terutama pada pembelian melalui platform Elefin. Kesalahan dalam pemesanan kebutuhan operasional Hotel Holiday Inn Bali Sanur terjadi pada saat pemesanan F&B produk yaitu Juice dimana purchasing salah dalam mengirimkan list produk yang dipesan melalui platform Elefin kepada supplier.

Terdapat ketidaktepatan purchasing dimana list pemesanan melalui platform Elefin yang dikirimkan ke supplier merupakan list yang berbeda dengan PO yang dibuat hari itu. List pemesanan yang dikirimkan purchasing kepada supplier yaitu list dengan tanggal PO 14 November 2024 sedangkan list yang seharusnya dikirimkan oleh purchasing adalah list dengan tanggal PO 18 November 2024. Disisi lain juga supplier tidak mengecek ulang list pesanan yang dikirimkan oleh purchasing ke supplier pada platform Elefin, supplier hanya melihat pesanan dari apa yang dikirimkan purchasing melalui chat saja.

Hal ini tentunya menimbulkan pertanyaan mengenai ketelitian dari departemen purchasing dimana hal tersebut berkaitan dengan sistem pengendalian internal yang ditetapkan.

Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat mengambil hasil bahwa sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh Hotel Holiday Inn Bali Sanur berdasarkan sistem pengendalian internal pembelian barang secara umum yaitu:

a. Pemisahan Tugas

Hotel Holiday Inn Bali Sanur sudah melakukan pemisahan tugas dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana proses setiap departemen pada saat ingin melakukan pengadaan barang, maka departemen tersebut harus membuat PR terlebih dahulu, lalu manager di setiap departemen yang harus memberikan persetujuan terkait barang yang ingin dipesan, lalu setelah terjadi persetujuan, barulah purchasing memproses permintaan tersebut. Dari kegiatan tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap departemen sudah melakukan pemisahan tugas dengan baik dan juga melakukan tanggung jawabnya sesuai departemennya masing-masing.

b. Otorisasi dan Persetujuan

Dalam hal ini Hotel Holiday Inn Bali Sanur sudah melakukan sistem pengendalian internal dalam hal otorisasi dan persetujuan dengan baik. Hal ini terbukti saat manager melakukan persetujuan terhadap pesanan yang dipesan oleh setiap departemen yang membuat permintaan sebelum dipesan oleh departemen purchasing. Tentu setiap manager departemen akan mengecek terlebih dahulu

permintaan yang dibuat oleh setiap departemen apakah sesuai dengan kebutuhan atau tidak. Jika iya akan di setuju jika tidak akan di tolak.

c. Dokumentasi yang Terstruktur

Semua permintaan barang dibuat melalui sistem Materials Control (MC), sehingga semua data tercatat secara elektronik dan terorganisir. PO yang dibuat berdasarkan PR juga tercatat untuk memastikan adanya jejak administrasi yang rapi. Pemesanan melalui elefin juga memiliki jejak admisnistrasinya yang dapat dilihat pada bagian transaksi.

d. Pelatihan dan Kesadaran Karyawan

Pelatihan dan kesadaran karyawan adalah aspek krusial dalam meningkatkan efektivitas sistem pengendalian internal di departemen purchasing hotel. Tujuan utama pelatihan adalah memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan proses pengadaan barang secara efisien, mulai dari pembuatan Purchase Request (PR) hingga pengiriman barang. Karyawan perlu memahami penggunaan sistem seperti Materials Control (MC) dan platform Elefin, serta menyadari dampak dari kesalahan dalam pengadaan barang.

Dengan demikian, pelatihan yang efektif tidak hanya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan, tetapi juga secara signifikan memperbaiki ketelitian dalam pengadaan barang, yang pada gilirannya mendukung efisiensi operasional hotel secara keseluruhan.

4. Kesimpulan

Sistem pengendalian internal di Hotel Holiday Inn Bali Sanur memiliki peranan penting dalam memastikan efisiensi dan efektivitas dalam proses pengadaan barang. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa sistem yang diterapkan mencakup beberapa elemen kunci, seperti pemisahan tugas antara departemen terkait, otorisasi dan persetujuan yang jelas, serta dokumentasi yang terstruktur dengan baik. Proses pengadaan barang dimulai dengan pembuatan Purchase Request (PR) oleh setiap departemen yang kemudian harus disetujui oleh manajer sebelum diproses menjadi Purchase Order (PO) oleh departemen purchasing.

Meskipun prosedur ini telah diimplementasikan, penelitian menemukan adanya kelemahan dalam hal ketelitian, khususnya saat menggunakan platform Elefin untuk pemesanan. Kesalahan dalam pengiriman barang oleh supplier, seperti ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang dipesan, menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam sistem pengendalian internal. Hal ini menekankan pentingnya perhatian terhadap detail dalam proses pemesanan, yang jika tidak diperhatikan, dapat mengganggu operasional hotel dan berdampak pada kepuasan tamu.

Sebagai solusi untuk meningkatkan ketelitian dan efisiensi, pelatihan dan kesadaran karyawan di departemen purchasing menjadi sangat krusial. Pelatihan yang efektif dapat memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan bagi karyawan untuk memahami sistem yang ada dan dampak dari kesalahan yang mungkin terjadi. Dengan demikian, peningkatan kesadaran tentang prosedur yang benar dan pentingnya ketelitian dalam setiap langkah proses pengadaan akan membantu meminimalkan kesalahan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun Hotel Holiday Inn Bali Sanur telah menerapkan sistem pengendalian internal yang baik, peningkatan dalam hal pelatihan, kesadaran karyawan, dan ketelitian dalam proses pengadaan barang sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat, hotel dapat mengurangi risiko kesalahan dan memastikan bahwa kebutuhan operasional dapat dipenuhi dengan efisien dan efektif.

5. Daftar Rujukan

- Adegboyegun, A. E., E. Ben-Caleb, A. O. Ademola, E. O. Oladutire, and G. M. Sodeinde. 2020. "Internal Control Systems and Operating Performance: Evidence from Small and Medium Enterprises (SMEs) in Ondo State." *Asian Economic and Financial Review* 10(4):469–79. doi: 10.18488/journal.aefr.2020.104.469.479
- Anas, Muhammad, Murdiani Sukarana, and Andri Machmury. 2020. "Analisis Sistem Pengadaan Barang Operasional Pada Hotel Bukit Kenari Di Parepare." *Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Busines Event* 2(1):2656–1336.
- Cahyo, and Solikhin. 2015. "Analisis Peranan Purchasing Terhadap Proses Pengadaan Barang Di Hotel Lorin Solo." *Jurnal Pariwisata Indonesia* 10(2):1–23.
- Kadek Rian Rahayu, Ni, and Putu Arnawa. 2023. "Analisis Pengendalian Internal Prosedur Penerimaan Dan Pengeluaran Barang Di Hotel X." *Journal of Accounting and Hospitality* 1(2):Syaharman, M., Si. (2021). Analisis Laporan Keua. doi: 10.52352/jah.v1i2.1152.
- Martina, E., and B. Kurniawan. 2020. "Peranan Purchasing Dalam Menunjang Operasional Kitchen Di Angsana Hotel Bintan." *Jurnal Daya Saing* 6(1):31–37.
- Qurohman, M. Taufik, Subakir, and Nurdina. 2021. "Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Pembelian Kredit Persediaan Perlengkapan Midtown Hotel Surabaya." *Journal of Sustainability Bussiness Research (JSBR)* 2(3):80–87.
- Wicaksono, Haryo. 2016. "Evaluasi Fungsi Purchasing Dalam Proses Pengadaan Barang Di Swiss- Bel Hotel Pondok Indah." *Jurnal Ilmiah Pariwisata* 21(3):196–211.