

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata di Indonesia didefinisikan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 9, tahun 1990 sebagai berikut : kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait dibidang tersebut.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sedang dikembangkan di Indonesia. Sekalipun dalam situasi politik dan keamanan yang kurang mendukung, masih terselip harapan bahwa sektor usaha pariwisata akan semakin berkembang dan menjadi unggulan pemasukan devisa di masa mendatang. Hal tersebut membawa konsekuensi logis, yaitu semakin meningkatnya permintaan terhadap salah satu usaha sub-sektor pariwisata ialah pelayanan akomodasi beserta pelayanan makanan dan minuman. (Agus Sulastiyono,2004)

Berkembangnya pariwisata mengakibatkan berkembang pula bisnis-bisnis yang berkaitan dengan pariwisata itu sendiri, diantaranya bisnis perhotelan. Hotel adalah seluruh atau sebagian bangunan yang digunakan untuk pelayanan kamar, makanan dan minuman serta rekreasi yang dikelola dengan tujuan komersil. Usaha hotel adalah usaha jasa pelayanan atau disebut “ *Hospitality service*”. Sebagai penjual jasa, hotel harus menyediakan tiga hal yaitu fasilitas-fasilitas

yang memadai, sumber daya manusia yang terampil untuk melayani dan pengelolaan secara profesional. Jika ketiga hal tersebut terpenuhi maka masyarakat pengguna jasa pelayanan hotel akan merasa puas. Makin tinggi kepuasan yang diperoleh karena makin tingginya kualitas pelayanan yang diberikan, maka makin tinggi penghasilan yang didapat oleh penjual jasa. (Herdi S. Darmo, 2003 :1).

Dalam bisnis perhotelan, kegiatan pembelian memegang peranan penting, terutama dalam pembelian barang-barang kebutuhan tamu hotel (*guest supply*). Barang yang dibeli biasanya merupakan barang yang langung pakai bukan berupa bahan baku. Apabila barang-barang yang dibeli tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan tidak dibeli tepat waktu, hal itu akan mempengaruhi jalannya operasional perusahaan. Pembelian barang-barang kebutuhan tamu hotel harus direncanakan dan dilaksanakan dengan efektif dan efisien agar kinerja perusahaan meningkat.

Manajemen harus senantiasa berusaha untuk mengarahkan kegiatan pembelian agar dapat berjalan dengan baik. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melakukan pengendalian intern antara lain dengan menetapkan kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur pembelian yang dapat mendukung tercapainya suatu kegiatan pembelian yang efisien dan efektif. Untuk mengetahui apakah pengendalian intern kegiatan pembelian telah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya perlu dilakukan audit atas kegiatan tersebut. Audit yang dilakukan atas kegiatan operasi perusahaan disebut audit operasional.

Audit operasional (sering juga disebut audit manajemen) merupakan audit atas operasi yang dilaksanakan dari sudut pandang manajemen untuk menilai ekonomi, efisiensi dan efektivitas dari setiap dan seluruh operasi, terbatas hanya pada keinginan manajemen. Pengendalian operasional mencakup suatu penelaahan yang sistematis atas aktivitas-aktivitas organisasi yang dihubungkan dengan tujuan khusus. Dengan adanya audit operasional, pengendalian internal dapat ditelaah untuk memastikan bahwa sistem yang diterapkan telah memadai dan berjalan dengan semestinya. (Amin Widjaja T, 2001:1).

Berdasarkan uraian tersebut, Untuk dapat mengetahui apakah sebuah perusahaan dalam hal ini perhotelan telah efektif dan efisien dalam pengendalian atas pembelian kebutuhan tamu hotel, penulis melakukan penelitian dengan judul **“ PERANAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGENDALIAN INTERN ATAS PEMBELIAN KEBUTUHAN TAMU HOTEL”** (Studi kasus pada Hotel ‘X’ Cirebon)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan judul yang telah dipilih dan dan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka penelitian dilakukan terhadap pengendalian atas pembelian dan audit operasional yang berkaitan dengan pembelian barang kebutuhan tamu hotel. Penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah audit operasional telah berperan dengan baik dalam pengendalian internal atas pembelian.

2. Apakah peranan audit operasional dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada pembelian barang kebutuhan tamu hotel.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui apakah audit operasional telah berperan dengan baik dalam pengendalian internal atas pembelian .
2. Untuk mengetahui apakah peranan audit operasional dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada pembelian barang kebutuhan tamu hotel.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari uraian maksud dan tujuan penelitian diatas maka penelitian ini diharapkan dapat berguna :

1. Bagi perusahaan (perhotelan) sebagai bahan masukan yang berguna untuk memperoleh informasi kegiatan operasional perusahaan terutama untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dan efisiensi yang telah dicapai oleh perusahaan dan menjadi bahan pertimbangan dalam usaha meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada bagian pembelian.
2. Bagi pihak umum, sebagai salah satu tambahan informasi dan pengetahuan yang berguna, khususnya mengenai aktivitas audit operasional perhotelan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Aktivitas pengendalian sangat penting dalam menunjang jalannya proses produksi di perusahaan. Menurut Mulyadi (1998:78) otorisasi merupakan salah satu bentuk aktivitas pengendalian yang harus diterapkan sesuai dengan deskripsi pekerjaan masing-masing bagian. Contoh lain dari aktivitas pengendalian intern yang diperlukan dari suatu perusahaan adalah dengan melakukan pemisahan fungsi antara fungsi otorisasi, fungsi penyimpanan dan fungsi pencatatan. Pemisahan fungsi memungkinkan fungsi-fungsi tersebut saling mengawasi sehingga dapat mendeteksi dan mencegah terjadinya kesalahan dan kecurangan dalam pelaksanaan tugas yang dibebankan.

Menurut SAS no.78 (Audit Standar Board, 1995:26) Pengendalian intern merupakan suatu proses yang dijalankan oleh *board of directors*, manajemen dan personel lain, yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan-tujuan sebagai berikut: efektifitas dan efisiensi operasi, keandalan laporan keuangan dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO) menekankan ada 4 konsep dasar dari pengendalian intern yaitu :

1. Pengendalian intern adalah suatu proses yang terdiri dari kegiatan yang saling berkaitan.
2. Pengendalian intern dipengaruhi oleh manusia, maksudnya semua personil pada tingkatan dalam organisasi termasuk dewan direksi, manajemen dan personel lainnya.

3. Pengendalian intern diharapkan dapat memberikan jaminan yang memadai bukan jaminan yang mutlak bagi direksi dan manajemen perusahaan, dikarenakan adanya keterbatasan yang melekat pada setiap sistem pengendalian dan pertimbangan atas biaya dan manfaat dari pelaksanaan pengendalian.
4. Pengendalian intern diciptakan untuk pencapaian tujuan dalam kategori yang saling berkaitan dari laporan keuangan, ketaatan dan operasi.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengendalian intern menekankan pada tujuan yang hendak dicapai dan bukan pada unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut. Dengan demikian pengertian pengendalian intern diatas berlaku baik dalam perusahaan yang mengolah informasinya secara manual, mesin pembukuan maupun dengan komputer.

Menurut Arens & Loebbecke (2003:258) manajemen mempunyai kepentingan dalam merancang stuktur pengendalian intern yang efektif. Salah satunya yaitu mendorong efisiensi dan efektivitas operasional. Pengendalian dalam sebuah organisasi adalah alat untuk mencegah kegiatan dan pemborosan yang tidak perlu dalam segala aspek usaha dan untuk mengurangi penggunaan sumber daya yang tidak efektif dan efisien. Bagian penting lain dari efektivitas dan efisiensi adalah pengamanan aktiva dan catatan. Baik aktiva fisik perusahaan ataupun aktiva non fisik seperti piutang usaha, dokumen penting dan lain sebagainya.

Sasaran operasi langsung pada aktivitas sehari-hari perusahaan dikendalikan oleh sistem pengendalian intern. Menurut Ratlif (1996)

Pengendalian intern terdiri dari beberapa metode diantaranya :

1. Pengendalian Organisasi
2. Pengendalian Operasional
3. Pengendalian Personalia

Pengendalian operasional memeriksa cara organisasi beraktivitas dan memimpin kegiatan. Pengendaliannya meliputi : perencanaan, penganggaran, akuntansi dan sistem informasi, dokumentasi, otorisasi, kebijakan dan prosedur, keteraturan.

Manajemen memerlukan banyak informasi yang relevan atas pelaksanaan operasi mereka untuk mempertimbangkan mutu operasi dan melakukan perbaikan operasional. Manajemen dengan bantuan pihak lain baik internal maupun eksternal harus menilai operasi yang telah dilakukan yaitu dengan melakukan audit operasional.

Suatu pengendalian intern yang memadai tetap membutuhkan diadakannya audit operasional untuk meyakinkan bahwa apa yang seharusnya dijalankan telah dilaksanakan dengan semestinya dan untuk menilai serta mengevaluasi efektivitas pengendalian intern yang telah diterapkan. Seperti menurut Nugroho Widjayanto (1985:28) bahwa pemeriksaan operasional merupakan suatu teknik pengendalian yang dapat membantu manajemen dengan menerapkan metode untuk mengevaluasi efektivitas prosedur kegiatan dan pengendalian intern.

Pemeriksaan operasional juga berfungsi sebagai sarana untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pengendalian intern yang diterapkan secara

terus-menerus guna meningkatkan keyakinan manajemen akan kelengkapan pembelian kebutuhan tamu hotel. Hal ini diungkapkan Reider sebagai berikut:

“operational review processes are directed toward the continuous pursuit of positive improvements excellence in all activities and the effective use of best practice” (Reider,1999:2)

Pengertian audit operasional menurut Corinne T. Noorgard yang diadaptasi oleh Nugroho Widjayanto adalah sebagai berikut :

“Audit operasional adalah suatu tinjauan dan evaluasi sistematis atas suatu organisasi atau bagian dari organisasi yang dilaksanakan dengan tujuan untuk menetapkan apakah orang tersebut beroperasi secara efisien. Oleh karena itu, Audit operasional merupakan suatu penelitian yang terorganisasi mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan efisiensi organisasi”(Widjayanto,1985:15)

Tujuan umum dari audit operasional menurut Amin Widjaja Tunggal (2001:1) dinyatakan sebagai berikut :

1. Menilai kinerja

Menilai kinerja adalah dengan membandingkan cara suatu organisasi melaksanakan aktivitasnya dengan tujuan yang ditetapkan dan perbandingan dengan fungsi lain yang sama.

2. Mengidentifikasi untuk perbaikan

Meningkatkan ekonomi, efisiensi dan efektivitas merupakan klasifikasi dari perbaikan yang diinginkan.

3. Mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut.

Sifat dan lingkup dari rekomendasi yang dikembangkan dalam pelaksanaan audit operasional beraneka ragam, misalnya auditor mungkin dapat melakukan rekomendasi khusus untuk kepentingan tertentu.

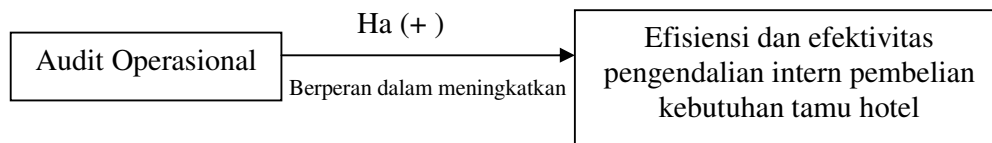
Audit operasional perlu memiliki suatu kerangka tugas untuk pedoman baginya dalam bekerja. Tanpa adanya kerangka yang tersusun baik, pemeriksa akan banyak menghadapi kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya. Mengingat bahwa stuktur perusahaan ataupun kegiatannya sekarang ini sudah sedemikian maju dan rumit. Dalam buku petunjuk Pemeriksaan operasional oleh Irsan Yani (1992) ada beberapa tahapan operasional yaitu :

1. Tahap persiapan pemeriksaan
2. Tahap pemeriksaan pendahuluan
3. Tahap pemeriksaan lanjutan
4. Tahap pelaporan

Audit operasional mencakup tinjauan atas tujuan perusahaan, lingkungan perusahaan itu beroperasi. Audit operasional dalam suatu perusahaan sangat penting karena merupakan audit atas pelaksanaannya, prosedur-prosedur dan menilai apakah seluruh kegiatan organisasi yang ada dalam perusahaan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dengan adanya audit operasional, pengendalian intern dapat ditelaah untuk memastikan bahwa sistem yang diterapkan telah memadai dan berjalan dengan semestinya. Aktivitas audit internal tidak terbatas pada penemuan rutin atas kesalahan dalam pencatatan dan perhitungan, tetapi juga mencakup penilaian atas berbagai aktivitas operasional perusahaan. Jadi audit internal dapat mencakup audit keuangan dan audit operasional. Audit operasional tumbuh dengan sendirinya sebagai perluasan dari audit keuangan.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis mengemukakan hipotesa sebagai berikut :



Ho: “audit operasional tidak berperan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengendalian intern atas pembelian barang kebutuhan tamu hotel”

Ha: “audit operasional berperan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengendalian intern atas pembelian barang kebutuhan tamu hotel ”

1.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan penulis merupakan penelitian yang bersifat deskriptif analitis, yaitu dengan cara mengumpulkan, menyajikan dan menganalisa data sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang sedang diteliti.

Teknik pengambilan data yang dilakukan adalah :

- a. Penelitian lapangan (*field research*), yaitu mengumpulkan data primer dengan mengadakan penelitian langsung di lokasi penelitian. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber penelitian, dalam hal ini adalah perusahaan tempat dilaksanakannya penelitian.

Teknik penelitian yang digunakan adalah :

1. Observasi, yaitu dengan mengamati kelengkapan dan prosedur yang telah diterapkan serta catatan dan data lainnya yang berhubungan dengan pembelian kebutuhan tamu hotel

2. Wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab mengenai masalah yang sedang diteliti.
 3. Kuesioner, yaitu formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan pada karyawan hotel Bentani sebagai dasar penilaian dalam melaksanakan pemeriksaan operasional. Kuesioner pada penelitian ini diadopsi dari Mulyadi (1992:315) dan Nugroho Widjayanto (1985:311)
- b. Penelitian kepustakaan (*library Research*) yaitu dengan mempelajari literatur serta bahan bacaan lainnya untuk memperoleh data sekunder berupa landasan teoritis serta konsep-konsep yang mendukung topik penelitian. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber penelitian, yaitu dengan membaca buku-buku, literatur, majalah serta sumber-sumber lainnya yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti. Informasi ini akan digunakan penulis sebagai dasar pemikiran teoritis dalam melihat dan membahas kenyataan yang ditemukan dari hasil penelitian lapangan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan pengumpulan data dengan mengadakan penelitian lapangan pada Hotel 'X' JL. Siliwangi No. 69 Cirebon. Selama bulan Juni 2006.