

ABSTRAK

Salah satu bentuk dari industri jasa adalah sektor pariwisata. Sektor pariwisata merupakan salah satu sumber yang potensial untuk meningkatkan devisa negara. Salah satu aspek kepariwisataan yang mempunyai peranan yang cukup penting adalah industri perhotelan.

Dalam perusahaan perhotelan, titik berat kegiatannya adalah penjualan kamar hotel. Oleh sebab itu, aspek pengelolaan penjualan kamar hotel perlu mendapat perhatian serius dari para pengelola hotel, karena bagi hotel penjualan kamar merupakan sumber pendapatan utama. Agar penjualan kamar dapat terealisasi dan ditingkatkan jumlahnya dari waktu ke waktu, maka kinerjanya harus senantiasa diperbaiki. Pemeriksaan operasional bertujuan untuk memeriksa kehematan, efisiensi, dan efektivitas operasi atau kegiatan perusahaan serta menilai apakah cara-cara pengelolaan yang diterapkan dalam kegiatan tersebut sudah berjalan dengan baik.

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Santika yang berlokasi di Jalan Sumatera No. 52-54 Bandung yang berada di bawah naungan PT. Grahawita Santika. Hotel Santika Bandung tergolong sebagai *city hotel/business hotel* dengan kategori bintang tiga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pelaksanaan pemeriksaan operasional dalam meningkatkan efektivitas penjualan kamar hotel.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis, yaitu dengan mengumpulkan data sesuai dengan keadaan perusahaan untuk kemudian dianalisis dan diproses lebih lanjut berdasarkan teori-teori yang telah dipelajari.

Berdasarkan hasil pembahasan, dinyatakan bahwa pelaksanaan pemeriksaan operasional berperan dalam meningkatkan efektivitas penjualan kamar hotel. Pelaksanaannya sudah memadai dan dilakukan berdasarkan kaidah-kaidah teori yang ada. Proses penjualan kamar pada Hotel Santika Bandung telah dilakukan secara efektif, hal ini terlihat dari kenaikan anggaran maupun realisasi penjualan kamar tahun 2003-2005.

Meski pelaksanaan pemeriksaan operasional sudah cukup baik, namun masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki dimana peran manajer yang merangkap sebagai auditor internal. Dengan adanya penggabungan peran antara manajer dan auditor maka penilaian yang dilakukan dapat tidak objektif dan bias.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	4
1.5. Rerangka Pemikiran	5
1.6. Metode Penelitian	9
1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pemeriksaan Operasional	12
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	12
2.1.2. Perbedaan Pemeriksaan Operasional dan Pemeriksaan Keuangan	14
2.1.3. Karakteristik Audit Operasional	16
2.1.4. Tujuan Pemeriksaan Operasional	17
2.1.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional	18
2.1.6. Keterbatasan Pemeriksaan Operasional	20
2.1.7. Kriteria Pemeriksaan Operasional	20
2.1.8. Jenis-jenis Pemeriksaan Operasional	21
2.1.9. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional	22
2.1.10. Laporan Pemeriksaan Operasional	23
2.2. Efektivitas	24
2.3. Penjualan	25

2.3.1.	Pengertian Penjualan	25
2.3.2.	Jenis-Jenis Penjualan	27
2.3.3.	Konsep Penjualan	27
2.3.4.	Pengendalian Internal atas Penjualan	29
2.3.5.	Analisis Prestasi Penjualan	29
2.3.6.	Pemeriksaan Operasional atas Aktivitas Penjualan	31
2.3.7.	Tujuan Pemeriksaan Operasional atas Aktivitas Penjualan	32
2.4.	Jasa	33
2.4.1.	Karakteristik Jasa	33
2.4.2.	Klasifikasi Jasa	34
2.5.	Hotel	34
2.5.1.	Pengertian Hotel	34
2.5.2.	Jenis Hotel	36
2.5.3.	Klasifikasi Pengunjung Hotel	36
2.5.4.	Departemen dalam Hotel	37
2.5.5.	Klasifikasi Hotel	38
2.5.6.	Tipe Kamar	40
2.5.7.	Fasilitas Hotel	41
2.5.8.	Pendapatan Hotel	44
2.6.	Peran Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan Kamar Hotel	45

BAB 3. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1.	Objek Penelitian	47
3.1.1.	Sejarah Singkat Hotel Santika	47
3.1.2.	Fasilitas Hotel	51
3.1.3.	Struktur Organisasi	57
3.1.3.1.	Deskripsi Jabatan	60
3.1.4.	Aspek Kegiatan Perusahaan	80
3.1.5.	Pemeriksa Operasional Hotel Santika Bandung	81
3.2.	Metode Penelitian	82

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1.** Perbedaan Pemeriksaan Operasional dan Pemeriksaan Keuangan
- Tabel 3.1.** Harga Kamar Hotel Santika Bandung
- Tabel 4.2.** Anggaran dan Realisasi Penjualan Kamar Tahun 2003-2005

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Struktur Organisasi Hotel Santika Pusat
Lampiran 2.	Struktur Organisasi Hotel Santika Bandung
Lampiran 3.	Struktur Organisasi <i>Accounting Department</i>
Lampiran 4.	Struktur Organisasi Unit Audit Internal Hotel Santika
Lampiran 5.	Prosedur Pemesanan kamar (<i>Reserved</i>)
Lampiran 6.	Prosedur <i>Check In (Walk in Guest)</i>
Lampiran 7.	Penanganan <i>Check In</i> Tamu Individual
Lampiran 8.	Penanganan <i>Group Check In</i>
Lampiran 9.	Prosedur <i>Check Out</i>
Lampiran 10.	Penanganan <i>Check Out</i> Tamu Individual
Lampiran 11.	Penanganan <i>Group Check Out</i>
Lampiran 12.	Daftar Pertanyaan Penelitian
Lampiran 13.	<i>Reservation Form</i>
Lampiran 14.	<i>Registration Form</i>
Lampiran 15.	<i>Extra Bed/Driver Room</i>
Lampiran 16.	<i>Miscellaneous Charge</i>
Lampiran 17.	<i>Captain's Order Room Service</i>
Lampiran 18.	<i>Guest In the House</i>
Lampiran 19.	<i>Guest Bill - 1</i>
Lampiran 20.	<i>Guest Bill - 2</i>
Lampiran 21.	<i>Cash Received Account</i>
Lampiran 22.	Jadwal Internal Audit
Lampiran 23.	<i>Corrective Action Request</i>
Lampiran 24.	Dokumen Internal Audit