

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dampak akibat krisis multidimensi yang terjadi mulai tahun 1998 masih terasa akibatnya. Salah satu konsekuensi dari globalisasi (dunia tanpa batas) adalah adanya persaingan dan liberalisasi perdagangan dan jasa, termasuk didalamnya adalah industri pariwisata. Era globalisasi ditandai dengan kemajuan teknologi, terutama kemajuan teknologi informasi (*virtual/internet*) (www.bapeda.pemda-diy.go.id/).

Di Indonesia, pariwisata mengalami perkembangan yang cukup berarti. Program **Sapta Pesona** merupakan ajakan bagi para pelaku pariwisata agar wisatawan yang berkunjung mendapatkan 'kepuasan'. Produk-produk wisatanya merupakan ciri khas yang memiliki daya tarik tersendiri bagi para wisatawan untuk datang ke berbagai kawasan yang tersebar di persada Indonesia (www.bapeda.pemda-diy.go.id/).

Industri pariwisata merupakan komoditi yang dikembangkan dan diandalkan sebagai salah satu alat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, dan berpengaruh signifikan terhadap perekonomian masyarakat. Industri pariwisata merupakan kegiatan yang tidak mengenal batas ruang dan wilayah (*borderless*). Pengaruh globalisasi akibat perkembangan teknologi informasi yang diikuti dengan kemudahan akses membuat pergerakan manusia menjadi lebih cepat, lebih

bervariasi, lebih nyaman, lebih ekonomis, lebih mudah (www.bapeda.pemda-diy.go.id/).

Pemerintah berupaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pariwisata ini dan diharapkan dapat menjadi salah satu sumber penting bagi devisa negara. Hotel sebagai salah satu unsur dalam sektor pariwisata tentunya mempunyai peranan penting untuk ikut berpartisipasi di dalamnya. Kebijakan pemerintah di sektor pariwisata mengakibatkan persaingan antarhotel menjadi lebih ketat. Dalam kondisi ini, sebagai industri jasa, hotel harus lebih mengusahakan pelayanan yang lebih baik (yayanm.wordpress.com/2007/05/25).

Manajemen memerlukan lebih banyak informasi yang relevan atas pelaksanaan operasi mereka dan hasil yang berkaitan daripada apa yang dapat ditemukan semata-mata dalam data keuangan. Manajemen mencari lebih banyak informasi untuk mempertimbangkan mutu operasi dan melakukan perbaikan operasional (Tunggal, 2001:1).

Manajemen, dengan bantuan pihak lain, baik internal maupun eksternal, diminta lebih sering menilai operasi suatu organisasi. Audit operasional mencakup suatu penelaahan yang sistematis atas aktivitas-aktivitas organisasi yang dihubungkan dengan tujuan khusus. 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 operasional, terbatas hanya pada keinginan manajemen (Tunggal, 2001:1).

Pemeriksaan operasional merupakan kegiatan perusahaan yang penting, dan cara pelaksanaannya bisa mempunyai pengaruh yang besar (Tunggal, 2001:3).

Banyak definisi audit operasional mencakup penyebutan *efficiency* (pengeluaran yang minimum dari sumber daya), *effectiveness* (pencapaian hasil yang diinginkan), *economy*, atau kinerja dari suatu entitas (Tunggal, 2001:5).

Pemeriksaan operasional merupakan suatu teknik pengendalian yang dapat membantu manajemen dengan menerapkan metode untuk mengevaluasi keefektivan prosedur kegiatan dan pengendalian intern. Tujuan utamanya adalah mengurangi pemborosan dan ketidakefisienan (Widjayanto, 1985:28).

Pemeriksaan operasional mencakup setiap tahap kegiatan perusahaan, dimana pemeriksaan ini bertujuan untuk menilai apakah kebijaksanaan perusahaan, pedoman standar kerja telah dipatuhi oleh para pelaksana demi untuk meyakinkan apakah para pelaksana telah memenuhi persyaratan yang dibutuhkan ditinjau dari segi latar belakang pendidikan, kemampuan dan pengalaman yang cukup untuk melakukan pekerjaannya (<http://library.usu.ac.id/>).

Dalam perusahaan perhotelan, titik berat kegiatannya adalah penjualan kamar hotel. Oleh karena itu, aspek pengelolaan penjualan kamar perlu mendapat perhatian serius dari para pengelola hotel, karena bagi hotel penjualan kamar hotel merupakan sumber pendapatan utama. Agar penjualan kamar dapat direalisasikan dan ditingkatkan jumlahnya dari waktu ke waktu, maka kinerjanya harus senantiasa diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas hotel (Muslimansyah, 2002:3).

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka penulis bermaksud mengadakan penelitian terhadap pemeriksaan operasional terhadap penjualan kamar pada Hotel Santika Bandung, yang akan penulis tuangkan dalam skripsi

yang berjudul: **“Peran Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan Kamar Hotel”**

1.2. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan judul di atas, maka masalah yang akan dibahas diidentifikasi sebagai berikut:

“Apakah pelaksanaan pemeriksaan operasional berperan dalam meningkatkan efektivitas penjualan kamar hotel?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah:

“Untuk mengetahui apakah terdapat peran pelaksanaan pemeriksaan operasional dalam meningkatkan efektivitas penjualan kamar hotel.”

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis:
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai audit operasional, khususnya tentang hubungan pemeriksaan operasional terhadap pengelolaan penjualan kamar hotel.
 - b. Penulis memperoleh kesempatan untuk lebih memahami dan menerapkan teknik pengumpulan data serta penarikan kesimpulan dari suatu penelitian.

- c. Penulis mendapatkan pengetahuan serta pengalaman langsung di lapangan.
2. Bagi perusahaan
 - a. Memperluas wawasan manajemen perusahaan akan peranan pemeriksaan operasional terhadap pengelolaan penjualan kamar hotel
 - b. Memberikan masukan berupa saran-saran perbaikan yang dapat dijadikan pertimbangan, serta jika perlu, dapat dipakai untuk mengadakan perbaikan-perbaikan dan perubahan yang mungkin diperlukan.
 3. Bagi rekan mahasiswa dan pembaca

Memberikan informasi bagi pihak yang membutuhkan referensi untuk penelitian lebih lanjut serta menaruh minat terhadap permasalahan yang dibahas penulis.

1.5. Rerangka Pemikiran

Kepala Dinas Pariwisata Pemerintah Propinsi Jawa Tengah, Drs. Agus Suryono, MM. dalam kata sambutannya mengatakan bahwa pembangunan sektor pariwisata adalah bagian dari upaya pembangunan nasional yang terus-menerus dilakukan oleh pemerintah tanpa meninggalkan peran aktif masyarakat dan swasta. Diharapkan hal tersebut dapat ikut memberikan andil demi kemajuan pembangunan, khususnya di bidang pengembangan kepariwisataan ini (Komar, 2006:vii).

Keberhasilan pembangunan di bidang pariwisata akan ditandai dengan meningkatnya arus kunjungan wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara ke daerah-daerah tujuan wisata di Indonesia. Guna meningkatkan pelayanan kepada para wisatawan, khususnya di bidang akomodasi hotel, sebagai ujung tombak dalam menampung arus kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara, maka perlu suatu panduan pelayanan standar yang prima (Komar, 2006:vii).

Tanggung jawab manajemen dalam sebuah hotel berada pada seorang atau beberapa orang yang diberi kuasa oleh pemilik untuk mewakili kepentingannya. Manajemen tidak hanya diharapkan untuk menjalankan hotel tapi juga sebagai penghubung dengan pemilik. Manajemen memberi informasi kepada pemilik secara rutin mengenai “kesehatan” operasi seluruh perusahaannya dan beberapa fakta yang terkait (Komar, 2006:1).

Tugas-tugas utama tim manajemen hotel meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan pegawai, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk memenuhi tugas-tugas ini diperlukan kemampuan untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan di berbagai departemen. Penting juga untuk melihat gambaran yang lebih luas untuk memahami pengaruh dari berbagai aktivitas terhadap keseluruhan tujuan (Komar, 2006:1).

Hotel merupakan organisasi yang kompleks dengan beberapa bagian yang mungkin tidak akan terlihat oleh masyarakat biasa pada umumnya. Untuk bisa beroperasi secara efektif dan efisien, para karyawan harus berjalan dengan sangat

cepat dan terampil. Tiap karyawan dan departemen harus menyadari dan bekerja untuk mencapai seluruh tujuan perusahaan (Komar, 2006:2).

Pemeriksaan operasional merupakan pengujian menyeluruh dengan tujuan menilai organisasi, kegiatan, dan teknik-teknik manajemen. Kegiatan ini dapat dianggap sebagai bentuk kritik membangun. Pemeriksaan operasional mencoba menetapkan sampai sejauh mana tujuan perusahaan dapat dicapai (Widjayanto, 1985:15).

Pemeriksaan operasional adalah suatu pemeriksaan yang bertujuan memeriksa efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan dan menilai apakah cara-cara pengelolaan yang diterapkan dalam kegiatan tersebut telah berjalan dengan baik. Ruang lingkup pemeriksaan operasional lebih luas dibandingkan dengan pemeriksaan keuangan, karena tekanan pemeriksaan operasional tidak hanya berkisar pada masalah keuangan saja, tetapi juga mencakup masalah di luar keuangan (Tunggal, 2001:16).

Tujuan pemeriksaan operasional bukanlah untuk mencari-cari kesalahan, melainkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan di masa yang akan datang. Dalam pemeriksaan operasional ini manajemen diharapkan mampu untuk tetap mempertahankan efisiensi dan efektivitas, walaupun tingkat kompleksitas kegiatan semakin besar dari manajer sendiri (Tunggal, 2001:8).

Pemeriksaan operasional terutama bertujuan untuk memeriksa kehematan, efisiensi, dan efektivitas kegiatan dan juga menilai apakah cara-cara pengelolaan yang diterapkan dalam kegiatan tersebut sudah berjalan dengan baik. Tujuan pemeriksaan di sini adalah bukan untuk mencari kesalahan atau menemukan

kecurangan walaupun dalam pelaksanaannya pemeriksaan akan memberikan perhatian yang serius terhadap kemungkinan-kemungkinan terjadinya kecurangan itu (Widjayanto, 1985:11).

Bagi perusahaan yang berorientasi pada laba, salah satu tujuan utamanya adalah untuk memperoleh laba yang optimal. Hotelpun memegang prinsip yang sama, dengan kata lain dalam mencapai tujuannya, penjualan kamar memegang peranan sangat penting karena dari sinilah hotel memperoleh pendapatan utama, yang kemudian akan dikurangi dengan biaya-biaya akan menghasilkan laba yang berguna bagi kelangsungan hidup perusahaan (Erma, 2006:5).

Penjualan dianggap berhasil apabila telah dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Penjualan dapat dikatakan efektif jika perusahaan dapat mencapai target penjualan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan berpedoman pada prosedur dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan. Sedangkan penjualan dapat dikatakan efisien apabila perusahaan menggunakan biaya yang minimal dalam mencapai target penjualan (Lien, 2007:4).

Pengelolaan penjualan yang efektif dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan, dan sebaliknya, pengelolaan penjualan yang tidak efektif akan mengakibatkan tidak tercapainya tujuan perusahaan, yaitu target yang diinginkan perusahaan. Karena itu, penjualan harus dijalankan dengan efektif agar apa yang diharapkan dapat tercapai (Lien, 2007:4).

Seiring dengan bertambah besarnya suatu hotel, makin terbatas pula kemampuan pimpinan untuk mengendalikan aktivitas yang berjalan di hotel tersebut. Oleh karena itu, diperlukan pemeriksaan yang dapat membantu

pemimpin hotel dalam mengawasi dan mengendalikan kegiatan yang berlangsung dalam perusahaan (Erma, 2006:6).

Salah satu cara yang dapat membantu manajemen hotel adalah dengan melakukan pemeriksaan operasional. Melalui pemeriksaan operasional, manajemen dapat menilai secara objektif apakah pelaksanaan dari kegiatan operasi perusahaan telah berjalan dengan benar. Juga dapat pula diketahui kondisi perusahaan, kelemahan dan masalah yang ada, serta akan diusahakan jalan pemecahannya. Selain itu, dapat juga diketahui sampai sejauh mana efektivitas penjualan kamar yang telah dilakukan perusahaan tanpa mengesampingkan ditaatinya dan dilaksanakannya prosedur penjualan yang telah digariskan perusahaan (Erma, 2006:6).

Oleh karena itu, penulis beranggapan bahwa dengan dilakukannya pemeriksaan operasional dapat memeriksa apakah terdapat kelemahan dan dapat memberi rekomendasi mengenai kemungkinan-kemungkinan peningkatan (*improvement*) yang diharapkan dapat menjadikan bagian penjualan berjalan dengan efektif. Selain itu, untuk mengetahui dan meningkatkan kekuatan yang dimiliki serta memperbaiki kelemahan yang ada dalam hotel, khususnya pada bagian penjualan kamar sehingga diharapkan akan meningkatkan keberhasilan operasi hotel secara keseluruhan.

1.6. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan dalam meneliti status

sekelompok manusia, suatu subjek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya adalah untuk membuat deskripsi, gambaran-gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Peneliti tidak hanya memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, tetapi juga menerangkan hubungan, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan (Nazir, 1999:63-64).

Adapun teknik yang digunakan dalam memperoleh data-data yang diperlukan adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Pengumpulan data primer dilakukan dengan dengan mengadakan pengamatan langsung ke perusahaan yang menjadi objek penelitian dengan maksud untuk memperoleh data yang berhubungan dengan hal yang diteliti agar lebih meyakinkan dan lebih akurat. Studi lapangan ini dilakukan antara lain dengan cara:

- a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (Nazir, 1999:234).

b. Observasi Langsung

Observasi langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut (Nazir, 1999:212).

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu penelitian sebagai usaha untuk memperoleh keterangan dan data dengan membaca dan mempelajari literatur berupa buku-buku, majalah, buletin, surat kabar, catatan kuliah, maupun tulisan ilmiah lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga penulis memperoleh landasan teoritis yang cukup dalam melihat dan membahas kenyataan yang ditemui dalam penelitian lapangan.

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam menyusun skripsi ini, penulis melakukan penelitian dan pengumpulan data di Hotel Santika yang terletak di Jalan Sumatera No. 52-54, Bandung. Penelitian ini dimulai pada tanggal 15 Juni 2007 sampai dengan selesai.