

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri perhotelan tidak terlepas dari tumbuh dan berkembangnya kegiatan industri kepariwisataan, terutama setelah perang dunia II dapat dikatakan bahwa industri pariwisata telah berkembang di berbagai negara di seluruh belahan dunia yang mengelola sektor pariwisata. Kemajuan perkembangan pariwisata sebagai industri, sebenarnya ditunjang oleh bermacam-macam usaha yang perlu dikelola secara terpadu dan baik yang salah satu diantaranya adalah akomodasi yang menjamin penginapan yang nyaman (Spillane,2000:129).

Fungsi hotel secara umum yang dikenal oleh masyarakat luas adalah sebagai tempat atau sarana akomodasi untuk memenuhi kebutuhan tamu (wisatawan, pelancong), sebagai tempat beristirahat atau tinggal sementara waktu dari perjalanan jauh dari tempat asalnya (Arief,2005:74). Kebutuhan tamu yang pokok dalam suatu hotel adalah ; istirahat, tidur, mandi, makan, minum, hiburan, kesehatan dan lain-lain, tanpa meninggalkan kaidah dari kenyamanan (Arief,2005:75)

Kelengkapan tempat tidur tamu harus menjadi prioritas dalam menyuguhkan sebuah kenyamanan beristirahat. Dimana perlengkapan tidur tamu tersebut terdiri dari dua bagian yaitu yang pertama adalah *bed* mencakup *head board* dan kasur

sedangkan yang kedua adalah *linen* yang mencakup *bed pad, bed sheet, blanket, pillow, pillow case, bed spread* (Darsono,1999:82).

Linen merupakan salah satu perlengkapan hotel yang penting dan memakan biaya yang mahal maka pengontrolan terhadap *linen* harus dilakukan untuk memeriksa jumlah persediaan *linen*, keadaan fisik *linen* apakah terdapat kerusakan baik kerusakan kecil ataupun besar, dan juga untuk melihat apakah *linen-linen* tersebut masih layak untuk digunakan. Berdasarkan pengontrolan terhadap *linen* ini maka akan didapatkan hasil keputusan apakah akan melakukan pembelian *linen* baru atau tidak. Pembelian *linen* ini dimaksudkan untuk memenuhi persediaan *linen* sesuai jumlah standar yang ditetapkan oleh manajemen hotel tersebut.

Diperlukan beberapa proses dalam memenuhi pengadaan *linen* yaitu dari proses pembelian yang mencakup permintaan atau pengajuan pembelian lalu diteruskan oleh proses pembelian yang berupa pemesanan, setelah dilakukan pembelian lalu pesanan pembelian tersebut akan diterima oleh bagian penerimaan, setelah itu *linen* akan disimpan dalam gudang, baik pada gudang umum atau pun pada gudang khusus. Perusahaan hotel sebagai perusahaan jasa tidak luput dari proses pembelian layaknya pembelian yang dilakukan oleh perusahaan manufaktur, hanya saja pembelian yang dilakukan oleh perusahaan jasa yang digunakan bukan untuk proses produksi barang melainkan untuk mendukung produktifitas penjualan jasa hotel.

Dibutuhkan suatu pengendalian atas kegiatan proses pembelian perlengkapan *linen*, dimana fungsi pengendalian internal adalah melindungi aset dan mencegah

penyalahgunaan, penempatan pada lokasi yang tidak tepat dan penggelapan oleh karyawan yang berupa tindakan penipuan yang disengaja untuk mengelabui pimpinan atau pihak manajemen demi keuntungan pribadi (Niswonger *et al*,1999:184). Manajemen hotel memerlukan bantuan dari seorang auditor internal untuk melakukan aktivitas memeriksa, mengawasi kegiatan yang ada di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu (Komar,2006:1).

Auditor internal adalah orang yang melakukan suatu pemeriksaan internal, yang bertugas memberikan informasi terhadap pihak manajemen tentang masalah-masalah operasi dalam perusahaan . Terkait dengan proses pembelian dan penyimpanan perlengkapan *linen* yang mencakup permintaan, pemesanan, penerimaan, dan lalu penyimpanan pada gudang maka diperlukan audit atas fungsi pembelian, dan audit pengendalian inventaris yang ada dalam gudang (Siagian,1997:208).

Pemeriksaan internal merupakan suatu pemeriksaan yang dilakukan dengan tujuan untuk memeriksa efisiensi dan efektivitas kegiatan dari fungsi-fungsi manajemen suatu perusahaan dan juga menilai apakah cara-cara pengelolaan yang diterapkan dalam kegiatan tersebut sudah sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Suatu pemeriksaan internal adalah merupakan suatu tinjauan dan evaluasi sistematis atas suatu organisasi atau bagian dari organisasi yang dilaksanakan dengan tujuan untuk menetapkan apakah operasi organisasi tersebut berjalan secara efisien. Karenanya, pemeriksaan internal merupakan suatu penelitian yang terorganisasi

mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan efisiensi organisasi (Widjayanto,1985:15).

Auditor internal adalah sebagai salah satu alat manajemen yang digunakan untuk melakukan pengendalian-pengendalian atas aktivitas di dalam perusahaan dengan cara memeriksa kegiatan dan fungsi-fungsi manajemen di dalam perusahaan. Auditor internal bertugas memberikan informasi kepada pihak manajemen tentang masalah-masalah operasi terutama dalam mengawasi kelayakan atas pembelian suatu aset yang membutuhkan suatu tindakan perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Auditor internal bukan hanya sebagai suatu badan independen yang hanya mengawasi kegiatan perusahaan saja tetapi juga merupakan alat bantu teknis bagi manajemen dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan dari fungsi-fungsi secara keseluruhan.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk mencoba melakukan penelitian atas peranan auditor internal dalam memeriksa proses pembelian dan penyimpanan atas perlengkapan linen pada Hotel Santika. Untuk penelitian ini, penulis mencoba menuangkan kedalam judul skripsi :

“Peranan Auditor Internal Terhadap Efektivitas Proses Pembelian Perlengkapan Linen Hotel”

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian, bahwa fungsi auditor internal adalah membantu para anggota organisasi agar dapat melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif (SPAP,2000:11), dengan fungsi ini diharapkan proses pembelian perlengkapan linen pada hotel dapat dilakukan dengan memadai tanpa ada kecurangan didalamnya, maka dengan penulisan skripsi ini penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan efektivitas proses pembelian perlengkapan linen yang diterapkan oleh Hotel Santika Bandung ?
2. Bagaimana peranan auditor internal yang dijalankan Hotel Santika Bandung terhadap efektivitas proses pembelian perlengkapan?
3. Apakah auditor internal berperan dalam efektivitas proses pembelian perlengkapan linen yang diterapkan dalam Hotel Santika Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini antara lain untuk :

1. Untuk mengetahui apakah pemeriksaan internal terhadap proses pembelian telah diterapkan dalam perusahaan jasa Hotel Santika Bandung.
2. Untuk mengetahui apakah proses pembelian perlengkapan linen telah diterapkan dalam perusahaan jasa Hotel Santika Bandung.

3. Untuk menjelaskan bagaimana peranan auditor internal terhadap efektivitas proses pembelian perlengkapan linen dalam perusahaan jasa Hotel Santika Bandung.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini mencakup tiga sasaran yaitu :

1. Bagi penulis

Memahami pelaksanaan pemeriksaan internal terhadap perusahaan jasa hotel yang dilakukan oleh auditor internal sebagai bagian dari sistem pengendalian manajemen dan diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan pengalaman langsung dalam menerapkan teori-teori *internal auditing* ke dalam dunia praktek dengan segala modifikasi yang diperlukan sesuai jenis dan kondisi perusahaan serta dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya peranan dari pengendalian internal terhadap efektivitas dan efisiensi suatu perusahaan dan juga untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana ekonomi jurusan akuntansi pada Universitas Kristen Maranatha.

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan dalam pengambilan keputusan, terutama yang berhubungan dengan pengendalian persediaan perlengkapan linen pada hotel. Dan sebagai bahan tinjauan bagi manajemen apakah perlu dilakukan tindakan

perbaikan atau modifikasi terhadap pemeriksaan internal atas proses persediaan perlengkapan linen pada hotel.

3. Bagi pihak lain

Sebagai bahan referensi untuk pengkajian topik-topik yang berkaitan dengan masalah ini.

1.5 Rerangka Pemikiran

Industri akomodasi adalah sebagai sarana pokok kepariwisataan, karena itu industri akomodasi tidak dapat dipisahkan dengan industri pariwisata karena keduanya saling membutuhkan, yaitu tanpa kegiatan kepariwisataan maka usaha akomodasi akan lumpuh (Arief,2005:6). Akomodasi dapat berupa suatu tempat atau kamar (*room*), dimana orang-orang / pengunjung / wisatawan dapat beristirahat / tidur, mandi, makan dan minum serta menikmati jasa pelayanan dan hiburan yang tersedia. (Arief,2005:7).

Definisi hotel itu sendiri menurut SK Menparpostel No.KM.34/HK.103/MPPT-87,adalah sebagai berikut (Arief,2005:11) :

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam Keputusan Pemerintah”.

Proses pembelian dan penyimpanan perlengkapan *linen* dilakukan oleh beberapa departemen yang saling berinteraksi dan berhubungan yaitu *Room Section*

yang berada di bawah *House Keeping Department* yang akan melakukan permintaan atas jenis dan banyaknya *linen* yang harus dibeli, *Purchasing Department* yang akan melakukan pesanan atau pembelian pada *vendor* berdasarkan *purchasing request* yang diajukan oleh *Room Section* dan lalu pesanan diterima oleh *Receiving Clerk*, setelah barang pesanan diterima dan diperiksa akan langsung diberikan pada bagian gudang yang disebut *Store Keeper* atau pun langsung pada *Room Section* yang melakukan permintaan atas *linen* tersebut.

Aktivitas terbesar di dalam proses pengadaan ini adalah kegiatan pemesanan yang juga melakukan kegiatan pembelian dimana tidak ada satu pun bentuk atau jenis perusahaan yang tidak terlibat dalam fungsi pembelian. Dimana *purchase* atau pembelian mempunyai definisi sebagai berikut (Komaruddin,1983:401) :

“Pembelian menurut definisi klasik, adalah kegiatan yang berhubungan dengan mendapatkan barang atau bahan yang tepat untuk tempat yang tepat, pada waktu yang tepat, dengan jumlah yang tepat, dan pada harga yang tepat. Pembelian dalam arti luas dapat disebut sebagai fungsi yang bertanggungjawab terhadap hambalan siklus bahan sejak saat bahan diperoleh hingga disampaikan kepada pemakai ”.

Melihat pentingnya proses pembelian dan penyimpanan terhadap operasi perusahaan yang dilakukan oleh berbagai departemen maka perusahaan harus memiliki suatu pengendalian internal yang memadai dimana pengendalian internal tersebut dapat memberikan jaminan bahwa kondisi dan jumlah permintaan barang, jumlah pembelian barang, serta harga yang diestimasi, jumlah penerimaan barang dan juga jumlah persediaan yang ada di gudang yang dilaporkan kepada pihak manajemen adalah benar. Berikut pengertian pengendalian internal menurut

beberapa sumber Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), dalam Standar Profesional Akuntan Publik (2000: 319.2)

“Pengendalian internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personel lain yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan berikut ini:

- keandalan laporan keuangan.
- kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.
- Efektivitas dan efisiensi operasi ”.

Menurut COSO (*Committee of Sponsoring Organization*) yang dikutip oleh Arens *et al.* (2003:401) pengendalian internal adalah :

“Pengendalian internal meliputi lima kategori pengendalian yang dirancang dan diimplementasikan oleh manajemen untuk memberikan jaminan bahwa sasaran hasil pengendalian manajemen akan terpenuhi. Ini disebut komponen dari pengendalian internal dan adalah (1) lingkungan kendali, (2) penilaian risiko, (3) aktivitas pengendalian, (4) informasi dan komunikasi, dan (5) pengawasan”.

Pengendalian internal akan berjalan dengan efektif apabila ditunjang dengan pemeriksaan internal yang memadai. Pemeriksaan internal berkewajiban untuk memberikan informasi tentang kelengkapan dan keefektifan pengendalian internal suatu perusahaan dan kualitas tanggung jawab yang ditugaskan. Yang melakukan pemeriksaan internal adalah seorang yang kompeten dalam bidangnya yang disebut sebagai auditor internal. Berikut pengertian auditor internal menurut Mulyadi (1998:28) :

”Auditor internal adalah auditor yang bekerja di dalam perusahaan (perusahaan swasta maupun perusahaan negara) yang tugas pokoknya adalah menentukan apakah kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen puncak telah dipatuhi, menentukan baik atau tidaknya penjagaan terhadap kekayaan organisasi, serta menentukan keandalan informasi yang dihasilkan oleh berbagai bagian organisasi”.

Auditor internal menurut Arens *et al.* (2003:27) adalah

” Auditor internal adalah orang yang melakukan pemeriksaan internal yang dipekerjakan pada suatu perusahaan dan melaksanakan pemeriksaan untuk kepentingan dewan direksi dan manajemen dari perusahaan tersebut”.

Berikut adalah pengertian pemeriksaan internal menurut Boyton *et al.* (2003: 491) menjelaskan bahwa:

“Pemeriksaan internal adalah aktivitas pemberian keyakinan sistem konsultasi yang independen dan objektif, yang dirancang untuk menambah nilai dan memperbaiki operasi organisasi. Pemeriksaan internal membantu organisasi mencapai tujuannya dengan memperkenalkan pendekatan yang sistematis dan berdisiplin untuk mengevaluasi serta meningkatkan efektivitas proses manajemen resiko, pengendalian dan pengelolaan”.

Adapun tujuan dari pemeriksaan internal menurut Tugiman (2006: 11), yaitu:

“Membantu para anggota organisasi agar mereka dapat melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif. Untuk hal tersebut pemeriksaan internal akan melakukan analisa-analisa dan penilaian-penilaian serta memberikan rekomendasi dan saran-saran. Tujuan pemeriksaan mencakup pula pengembangan dan pengawasan yang efektif dengan biaya yang wajar”.

Berdasarkan uraian di atas pemeriksaan internal yang dilaksanakan secara tepat terangkum dalam tiga kata kunci, yaitu:

- Memastikan (menentukan, memverifikasi)
- Menilai (mengevaluasi, menaksir)
- Merekomendasi (memberi saran)

Menurut Tugiman (2006:53), proses pemeriksaan internal yang harus dilakukan yaitu :

1. Perencanaan Pemeriksaan

Perencanaan pemeriksaan internal harus didokumentasikan dan meliputi hal-hal berikut ini :

- a. Penetapan tujuan pemeriksaan dan lingkup pekerjaan.
- b. Memperoleh informasi dasar tentang kegiatan yang diperiksa.
- c. Penentuan berbagai tenaga yang diperlukan.
- d. Pemberitahuan kepada para pihak yang dipandang perlu.
- e. Melaksanakan survei untuk lebih mengenali kegiatan yang harus dilakukan, risiko-risiko dan pengawasan-pengawasan.
- f. Penulisan program pemeriksaan.
- g. Menentukan bagaimana, kapan dan kepada siapa hasil-hasil pemeriksaan akan disampaikan.
- h. Memperoleh persetujuan bagi rencana kerja pemeriksaan .

2. Pengujian dan pengevaluasian informasi

Pemeriksaan internal haruslah mengumpulkan, menganalisis, menginterpretasi, dan membuktikan kebenaran informasi untuk mendukung hasil pemeriksaan.

3. Penyampaian hasil pemeriksaan

Pemeriksa internal harus melaporkan hasil pemeriksaan yang telah dilakukannya.

4. Tindak lanjut hasil pemeriksaan.

Pemeriksa internal harus terus-menerus meninjau dan melakukan tindak lanjut (*Follow up*) untuk memastikan bahwa terhadap temuan pemeriksaan yang dilaporkan telah dilakukan tindakan tepat.

Auditor internal memiliki wewenang untuk menilai dengan bebas dalam suatu organisasi guna menelaah atau mempelajari dan menilai kegiatan-kegiatan perusahaan guna memberi saran-saran kepada manajemen (Holmes,1993:152). Sebagai fungsi independen, auditor internal harus dapat memberikan penyeimbangan dalam perencanaan dan pengendalian. Auditor internal harus menilai dan mengevaluasi proses pembelian dan penyimpanan secara mendetail dan menyediakan laporan yang cukup kepada manajemen. Laporan harus berisi informasi yang berguna bagi mereka yang menerimanya, mudah dimengerti, dan diberikan tepat pada waktunya.

Berdasarkan uraian di atas penulis menyusun landasan pemikiran bahwa kegiatan proses pembelian dan penyimpanan perlengkapan dilakukan oleh *Room Section, Purchasing Department, Receiving Clerk, Store Keeper* merupakan suatu kegiatan yang mengeluarkan dana, mengurangi modal perusahaan tetapi menambah aset pada hotel dengan maksud dan tujuan dapat memenuhi pelayanan terbaik kepada para tamu (wisatawan atau pelancong), sehingga dengan adanya auditor internal dapat menganalisis, menemukan dan melaporkan fakta-fakta untuk membantu mereka yang bertanggung jawab atas proses pembelian dan penyimpanan perlengkapan. Dan penulis melakukan penelitian untuk menilai pengaruh pemeriksaan internal yang dilakukan oleh auditor internal terhadap kegiatan proses pembelian dan penyimpanan

perlengkapan *linen* sebagai salah satu kegiatan pemenuhan pelayanan pada pelanggan.

1.6 Pengujian Metodologi Penelitian

Dalam penelitian berikut ini peneliti menggunakan metode deskriptif yaitu metode yang dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau pun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran-gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Peneliti 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).

Teknik penelitian yang diterapkan oleh penulis dalam rangka mengumpulkan data adalah :

1. Studi Lapangan

Pengumpulan data primer dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke perusahaan yang menjadi objek penelitian dan metode yang digunakan adalah :

1. Wawancara dengan bagian-bagian yang terkait dalam perusahaan dengan cara tatap muka antara si pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang disebut *interview guide* (Nazir,1999:234).

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

2. Peneliti Kepustakaan

Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji serta menelaah literatur-literatur yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

1.7 Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian dan mengumpulkan data di Hotel Santika, yang beralamat di Jalan Sumatera No. 52-54 Bandung. Waktu penelitian yang penulis laksanakan adalah 7 Mei 2007 sampai dengan selesai.