

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di era globalisasi seperti sekarang ini, dunia pariwisata merupakan salah satu asset terbesar di Indonesia yang dapat memajukan atau mengembangkan perekonomian Indonesia.

Salah satu yang menjadi andalan Negara Indonesia adalah bidang pariwisata yang merupakan penerimaan negara di sektor non migas, hal ini didasari oleh kenyataan bahwa Indonesia sangat kaya dengan potensi pariwisata yang menjadi daya tarik bagi para wisatawan baik domestik maupun mancanegara.

Kota Bandung misalnya, pada saat ini sudah mulai ramai dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini disebabkan oleh semakin berkembang nya tempat pariwisata di Kota Bandung. Misalnya saja di daerah Lembang dengan wisata alam nya, Cihampelas sebagai pusat penjualan pakaian dan Trans Studio Bandung yang menyajikan wahana indor terbesar di Indonesia.

Perkembangan industri pariwisata tidak terlepas dari aspek-aspek yang mendukungnya, diantaranya adalah usaha sarana pariwisata yang meliputi penyediaan akomodasi, penyediaan makanan dan minuman, serta kawasan pariwisata. Akomodasi merupakan salah satu komponen usaha sarana pariwisata yang mempunyai pengertian sebagai wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan yang akan dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

Menurut SK Menteri Pariwisata Pos Telekomunikasi No: KM37/ PW.340/ MPPT. 86, definisi suatu hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta jasa penunjang lainnya yang dikelola secara komersial.

Tingginya tingkat persaingan antar hotel-hotel yang ada di Jawa Barat diiringi dengan tumbuh dan berkembangnya hotel-hotel yang termasuk jaringan hotel internasional, nasional maupun pribadi dengan akomodasi pengganti yang menawarkan pelayanan yang lebih baik semakin mempertajam persaingan bisnis perhotelan di Jawa Barat.

Untuk tetap bertahan dalam persaingan tersebut, maka diperlukan sistem pengendalian intern yang baik. Salah satunya dengan memperhatikan sistem pengendalian intern dalam kegiatan penggajian karyawan hotel. Sehingga dapat menunjang kinerja karyawan hotel agar memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen yang nantinya akan menguntungkan bagi hotel tersebut.

Keberadaan tenaga kerja merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Biasanya perusahaan dalam memberikan motivasi kepada karyawan adalah dengan memberikan gaji atau upah yang menjadi hak karyawan, sehingga perusahaan telah memenuhi kewajiban dalam memotivasi karyawan untuk bekerja lebih produktif. Sistem pemberian gaji atau upah tenaga kerja dalam kemampuan yang besar dan jumlah tenaga kerja yang cukup banyak terdiri dari bermacam-macam bagian merupakan pembagian kerja yang sesuai dengan pembagian kegiatan tersebut. Gaji tidak hanya mencakup gaji pokok saja melainkan ada hal-hal yang perlu diperhatikan seperti tunjangan-tunjangan, potongan, lembur, dan sebagainya.

Tingkat kesejahteraan karyawan bisa diukur dari gaji yang didapatkan setiap bulannya. Gaji yang didapatkan harus dapat memenuhi kebutuhan hidupnya beserta keluarganya. Gaji yang didapatkan dari seorang karyawan didasarkan pada kebijakan perusahaan dimana dia bekerja, kebijakannya itu apakah menetapkan gaji sesuai dengan pendidikan, pengalaman, atau hal lainnya

Tetapi yang banyak terjadi sekarang adalah karyawan tidak puas dengan gaji yang mereka dapatkan. Para karyawan beranggapan hasil yang diterima kadang tidak sesuai dengan apa yang mereka kerjakan. Bukan hanya karena gaji yang mereka dapatkan tidak bisa memenuhi hidupnya beserta keluarganya, tetapi juga karena mereka tidak mengetahui dengan detail bagaimana perhitungan gaji mereka (transparansi gaji).

Seperti yang terjadi pada Hotel Grand Aquila Bandung yang mengusir para karyawan dan tidak menggaji mereka. Manajemen dan pemilik hotel kemudian menyebarkan daftar hitam (black list) karyawan mereka ke hotel-hotel di Bandung sehingga menyulitkan mereka mencari pekerjaan. Para karyawan yang tidak digaji itu mengalami kesulitan pangan sehingga rawan pangan dan kesehatan.

Hal ini bukanlah hal yang sepele, unjuk rasa yang terjadi seperti itu, dapat mengurangi produktivitas perusahaan karena tidak adanya kinerja karyawan pada saat itu. Pada saat seorang karyawan tidak mempercayai perusahaan dalam mengelola hasil pekerjaannya (gaji), maka loyalitas karyawan tersebut pun akan ikut menurun. Hal ini akan berimbas terhadap kinerja karyawan tersebut dan akan berpengaruh terhadap kelangsungan perusahaan, karena ternyata seorang karyawan akan berkinerja baik bukan hanya karena ingin diupah atau digaji saja, tetapi karena

perlakuan perusahaan yang manusiawi dan adil pun turut mempengaruhi kinerja karyawan.

Karyawan merupakan sesuatu yang penting bagi perusahaan, karena merupakan aset yang mendukung kinerja perusahaan disegala lini usaha. Aktivitas penggajian meliputi segala sesuatu dari fase proses pembayaran dan laporan personalia, penghitungan dan alokasi yang kurang tepat dari penggajian karyawan akan mengakibatkan kesalahan yang material dalam penyusunan laba rugi, selain itu kesalahan dalam melakukan kegiatan penggajian akan berakibat terhadap kinerja karyawan yang memburuk, seperti kurangnya loyalitas terhadap perusahaan, penyelewengan aset perusahaan. Penggajian merupakan suatu area pengeluaran dimana perusahaan dapat menghabiskan banyak keuangannya secara sia-sia jika dilakukan secara tidak tepat dan sangat memungkinkan adanya kecurangan-kecurangan, oleh karena itu, untuk mengatasi hal tersebut diperlukan suatu pengendalian intern.

Pengendalian intern memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengamankan kekayaan dan catatan perusahaan
2. Menyediakan data yang andal
3. Mendorong efisiensi operasional
4. Mendorong ketaatan kepada kebijakan yang ditentukan

Pengendalian intern mempunyai peranan yang sangat penting, jika pelaksanaannya tidak dilakukan secara memadai, kemungkinan besar akan berdampak kurang baik bagi perusahaan dan sebaliknya apabila pengendalian intern dilakukan secermat mungkin maka seluruh aktivitas perusahaan akan terkendali

dengan baik sehingga tujuan perusahaan akan tercapai sesuai dengan yang direncanakan.

Aktivitas pengendalian (sistem dan prosedur) yang baik dapat menjadi tidak efektif jika diimplementasikan pada organisasi yang memiliki kondisi lingkungan pengendalian intern yang tidak baik. Sebaliknya aktivitas pengendalian yang seadanya dapat menjadi efektif jika diimplementasikan oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknis yang memadai, dalam suatu organisasi dengan sistem nilai dan budaya kerja yang kondusif, yang didukung oleh manajemen senior yang memotivasi komitmen terhadap integritas dan etika.

Pengendalian intern didalam aktivitas penggajian karyawan sangat diperlukan agar aktivitas penggajian karyawan dapat berjalan sesuai sistem dan prosedur dan sesuai juga dengan tujuan perusahaan diantaranya mengamankan aset perusahaan. Proses penghitungan gaji dan jam kerja memerlukan adanya keakuratan dan kesesuaian. Pengendalian intern dapat berperan untuk melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap proses tersebut untuk melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap proses tersebut untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kecurangan yang mungkin timbul.

Permasalahan yang ingin penulis angkat adalah : Apakah hal tersebut diatas juga berpengaruh terhadap karyawan perhotelan? Karena sebagaimana kita tahu bahwa bahwa hotel merupakan perusahaan jasa yang mendukung bidang pariwisata dimana sektor ini menyumbang devisa yang cukup besar kepada negara. Usaha perhotelan kian marak, seiring dengan banyaknya liputan media mengenai pariwisata, hal ini menarik wisatawan domestik dan luar negeri untuk menggunakan

jasa perhotelan untuk menginap di tujuan wisata tersebut. Dengan keadaan seperti ini bisa dikatakan pendapatan hotel meningkat berkali lipat.

Dengan asumsi demikian, apakah karyawan hotel yang dituntut haru selalu ramah dan bermurah senyum kepada setiap tamu yang datang menyimpan perasaan yang sama dengan karyawan Hotel Grand Aquila Bandung ? Atau sebaliknya, karyawan hotel mendapatkan kesejahteraan atau kepuasan gaji yang disebabkan oleh pengendalian intern gaji yang baik di dalam perusahaan hotel tersebut. Jika hal ini terjadi juga pada perusahaan perhotelan maka aktivitas penggajian akan sesuai dengan prosedur yang berlaku, hal ini akan menimbulkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas karyawan yang tinggi terhadap perusahaan yang berdampak pada pemberian kontribusi terhadap perusahaan yaitu dengan melaksanakan tugasnya dengan baik, diantaranya dengan melayani tamu hotel dengan sebaik-baiknya. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan pendapatan bagi perusahaan dan memberikan feed back kepada karyawan berupa insentif sebagai hasil dari kinerja karyawan yang baik. Dengan begini, bekerja sebagai seorang karyawan hotel pun dapat dianggap menyejahterakan, selama segala hal yang menyangkut kepentingan semua pihak dapat terwujud sebagai hasil dari kerjasama semua pihak dapat terwujud sebagai hasil kerjasama semua pihak yang terkait dalam sebuah organisasi perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan, maka penulis tertarik mengambil sebuah judul untuk penulisan skripsi ini , yaitu:

**PERANAN STRUKTUR PENGENDALIAN INTERN KEGIATAN  
PENGGAJIAN PADA HOTEL DALAM MENUNJANG KINERJA  
KARYAWAN HOTEL TRIO.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian singkat diatas penulis menyimpulkan beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini , yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan struktur pengendalian intern kegiatan penggajian Hotel
2. Bagaimana peranan struktur pengendalian intern kegiatan penggajian dalam menunjang kinerja karyawan Hotel

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan struktur Pengendalian intern atas kegiatan penggajian Hotel
2. Untuk mengetahui sejauh mana peranan struktur pengendalian intern atas kegiatan penggajian dalam menunjang kinerja karyawan Hotel

## **1.4 Kegunaan penelitian**

Penelitian ini diharapkan tidak akan hanya berguna untuk penulis dalam menambah wawasan tentang struktur pengendalian intern kegiatan penggajian pada hotel serta sebagai media untuk menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh penulis selama menjalani kuliah tetapi juga untuk pihak lain diantaranya:

1. Bagi pihak hotel

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini berguna bagi pihak hotel umumnya dan khususnya bagian penggajian sebagai bagian yang memegang peranan penting pada hotel dan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan efektifitas struktur pengendalian intern.

2. Bagi pihak lain

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini akan berguna sebagai referensi dan penelitian lanjutan.