

PELAKSANAAN PEMERIKSAAN OPERASIONAL DALAM UPAYA MEMBANTU
MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENDAPATAN
(Study kasus pada Mirah Hotel)

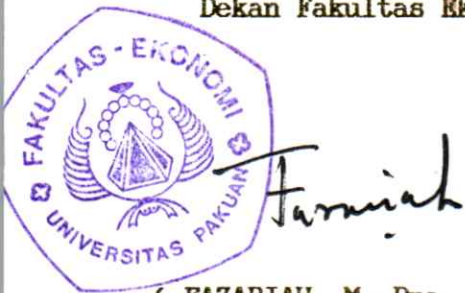
S K R I P S I

Diajukan sebagai salah satu syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi
pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan



(FAZARIAH. M., Dra., AK., MM)

A handwritten signature in black ink, enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read "Ketut Sunarta".

(KETUT SUNARTA., Drs., Ak., MM.)

PELAKSANAAN PEMERIKSAAN OPERASIONAL DALAM UPAYA MEMBANTU
MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENDAPATAN
(Study kasus pada Mirah Hotel)

S K R I P S I

Diajukan sebagai salah satu syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi
pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor

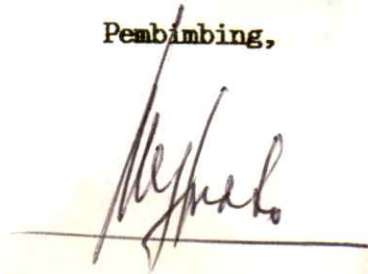
Menyetujui:

Penguji,




(FAZARIAH. M., Dra., AK., MM)

Pembimbing,



1. (EDDY MULYADI. S., Drs., AK., MM)



2. (SISTOMO., Drs., AK., MM)

" Hidup ini penuh makna bila kita dapat menempatkan diri kita pada tempat yang semestinya, dengan membahagiakan orang lain."

Skripsi ini kupersembahkan untuk mewujudkan harapan yang tercinta Bapak (Alm)-Ibu serta Kakak-kakak + Ai terkasih.

ABSTRAKSI

PELAKSANAAN PEMERIKSAAN OPERASIONAL DALAM UPAYA MEMBANTU MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENDAPATAN (Study kasus pada Mirah Hotel)

Di jaman modern sekarang ini, persaingan di berbagai bidang usaha nampak semakin ketat sehingga menimbulkan permasalahan yang sangat kompleks, baik permasalahan yang timbul dari dalam maupun dari luar perusahaan. Untuk mengantisipasi setiap permasalahan yang timbul dari dalam perusahaan maka setiap perusahaan (khususnya perhotelan) selayaknya memiliki suatu sistem pengendalian intern yang cukup handal dan memadai. Sebagaimana kita ketahui bahwa penerapan sistem pengendalian intern tersebut sering diwujudkan dalam bentuk kegiatan pengawasan dengan mengadakan pemeriksaan pada setiap fungsi yang terdapat dalam struktur organisasi perusahaan, seperti fungsi penjualan, fungsi keuangan dan lain sebagainya. Oleh karena itulah maka penulis memilih judul skripsi ini, yaitu : " Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional Dalam Upaya Membantu Manajemen Untuk Meningkatkan Efektivitas Pendapatan".

Adapun maksud dan tujuan penelitian mengenai topik tersebut di atas, diantaranya :

1. Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

2. Untuk menerapkan teori - teori yang telah diperoleh penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi Universitas Pakuan Bogor dengan praktek yang sebenarnya.

Dalam mengadakan penelitian tersebut, penulis telah mengambil lokasi di Mirah Hotel Jl. Pangrango No. 9A Bogor dan metode penelitian yang dipergunakan penulis adalah metode secara Descriptive. Sedangkan cara pengambilan dan pengumpulan data-data yang diperlukan yaitu dengan mengadakan penelaahan kepustakaan (liberary research) dan Study lapangan (field research). Dalam melaksanakan peninjauan lapangan ini, penulis memperoleh data-data masukan melalui kegiatan tanya-jawab (wawancara) dan pemberian daftar pertanyaan (questionnaire) serta mengadakan observasi.

Menurut informasi yang telah diperoleh penulis bahwa pelaksanaan pengendalian intern pada Grup Mirah Hotel adalah dengan mengadakan pengawasan melalui kegiatan pemeriksaan operasional yang mencakup seluruh struktur organisasi. Kegiatan pemeriksaan operasional ini dilaksanakan oleh bagian Satuan Pengawasan Intern (SPI) yaitu Internal Auditor Grup Mirah Hotel Yang mendapat dukungan penuh dari General Manager.

Adapun objek pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh Satuan Pengawasan Intern (SPI) tersebut adalah meliputi bidang keuangan, ketaatan dan kehematan, serta bidang operasional penjualan.

pemerintah dalam mensukseskan program pembangunan dibidang pariwisata serta membantu dalam penangulangan sumber daya manusia.

2. Grup Mirah Hotel memiliki struktur organisasi yang memadai dimana tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian diuraikan secara jelas sehingga dapat mendukung pelaksanaan operasional perusahaan.
3. Sistem pengendalian intern Grup Mirah Hotel telah dilaksanakan secara efektif dan efisien sehingga membantu manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil pemeriksaan operasional yaitu ditemukan ada beberapa kelemahan dalam pengendalian intern yang berkaitan dengan prosedur penjualan, maka penulis mencoba untuk menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Dalam menjaga kesinambungan hidupnya perusahaan hendaknya lebih mengoptimalkan lagi pendapatannya melalui pengendalian sumber daya manusia serta dengan melaksanakan program pemasaran yang telah ditetapkan.
2. Perusahaan hendaknya menjaga dan meningkatkan sistem pengendalian yang telah ada sehingga pencapaian tujuan perusahaan dapat diwujudkan dengan baik

Penulis juga menyampaikan rasa terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Sistomo.,Drs.,Ak.,MM. selaku Dosen Co. Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Fazariah M.,Dra.,Ak.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Pakuan Bogor.
3. Bapak Ketut Sunarta.,Drs.,Ak.,MM. selaku Ketua Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
4. Bapak Ibu Dosen yang telah membekali penulis, selama mengikuti perkuliahan pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
5. Bapak M. Jamil, selaku Kepala Tata Usaha beserta staf pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
6. Bapak Pimpinan dan staf Grup Mirah Hotel Bogor, yang telah memberikan bantuan pada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Baharuddin.,Drs. selaku Manager Mirah Hotel yang telah membantu penulis selama penelitian.
8. Yang tersayang Ibunda, Bapak (Alm) dan Kakak terutama Mas Ketut Djati sekeluarga, atas segala pengorbanannya baik berupa materi maupun moril sejak penulis kuliah sampai meraih gelar kesarjanaan.

9. Rekan-rekan yang budiman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dimana banyak sekali jasanya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Mudah-mudahan atas segala bantuannya senantiasa mendapatkan pahala dari Nya, amin.

Bogor, 18 Oktober 1997

PENULIS

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.5. Kerangka Pemikiran	6
1.6. Metodologi Penelitian	7
1.7. Lokasi Penelitian	8
1.8. Sistematika Skripsi	8

II. TINJAUAN PUSTAKA

✓ 2.1. Pengertian Pemeriksaan	11
✓ 2.2. Tinjauan Terhadap Pemeriksaan Operasional	
✓ 2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional ..	14
✓ 2.2.2. Manfaat Pemeriksaan Operasional	19
2.2.3. Ruang Lingkup Pemeriksaan Operasional	20
2.2.4. Perencanaan Pemeriksaan Operasional..	22
) 2.2.5. Pelaksana Pemeriksaan Operasional ...	26
✓ 2.3. Program Pemeriksaan Operasional	28

✕ 2.4.	Hubungan Pemeriksaan Operasional Dengan Pengawasan Intern	31
✕ 2.5.	^{Pengawasan Intern} Pemeriksaan Operasional Penjualan	32
2.5.1.	Tahap Pemeriksaan Pendahuluan	33
2.5.2.	Tahap Pemeriksaan Lanjutan	
2.5.2.1.	Penelitian Sistem Penga- wasan Intern Penjualan	34
2.5.2.2.	Analisa Prestasi Penjualan	35
2.5.3.	Laporan Pemeriksaan Operasional	36
✓ 2.6.	Pendapatan ✓	
✓ 2.6.1.	Pengertian Pendapatan	36
✓ 2.6.2.	Sifat Pendapatan	39
✓ 2.7.	Pengertian Hotel	40 ✓
✓ 2.8.	Langkah-langkah Pemeriksa Dalam Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional Pada Perusahaan Perhotelan	42

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1.	Objek Penelitian	
3.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	45
3.1.2.	Struktur Organisasi dan Uraian Kerja	49
3.2.	Metode Penelitian	59

✓4.3. Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional Dalam Upaya Membantu Manajemen Untuk Meningkatkan Efektivitas Pendapatan	93
V. RANGKUMAN	96
VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1. Kesimpulan	102
6.2. Rekomendasi	104
VII. RINGKASAN	105
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan nasional pada hakekatnya adalah usaha suatu negara untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat di segala bidang. Sejak dilaksanakan program PELITA di awal orde baru hingga sekarang terlihat jelas bahwa pertumbuhan ekonomi negara Indonesia mengalami kemajuan pesat.

Hal ini mendorong tumbuhnya perusahaan - perusahaan yang telah ada kearah yang lebih baik, serta membantu program pemerintah dalam pemerataan hasil - hasil pembangunan. Salah satu usaha pemerintah dalam mewujudkan hal tersebut adalah berupa pengadaan jasa Pariwisata.

Pemerintah mengharapkan agar pendapatan devisa dari sektor pariwisata ini dapat mengganti hasil dari sektor migas. Hal ini dapat dipahami karena sumber migas makin berkurang seiring dengan jalannya waktu.

Keadaan tersebut akan berbeda apabila mengembangkan sektor pariwisata. Dalam usaha mengembangkan pariwisata nasional menjadi industri yang maju, perlu tersedia sarana atau faktor - faktor pendukung antara lain adalah wisatawan, hotel, restoran, biro perjalanan, bank, airport, atau objek wisata dan lain - lainnya.

Salah satu faktor tersebut di atas mempunyai peranan penting adalah akomodasi yang memadai berupa hotel, yang fungsinya adalah menyediakan penginapan dan berbagai fasilitas lainnya bagi wisatawan.

Hotel merupakan jenis jasa yang kompleks karena didalamnya meliputi kegiatan pemberian jasa, perdagangan dan produksi. Untuk lebih jelasnya memberikan suatu gambaran tentang jasa akomodasi perhotelan, penulis akan mengutip definisi Hotel sebagai berikut :

"Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial".¹⁾

Bagi kebanyakan perusahaan, profitabilitas seringkali dijadikan tujuan dan menghasilkan laba yang optimal merupakan tujuan yang penting dalam rangka mempertahankan kelangsungan usahanya.

Dengan semakin berkembangnya dunia usaha, maka aktivitas perusahaan semakin luas dan hal ini akan menimbulkan masalah yang makin kompleks. Oleh karena itu diperlukan alat pengendali, untuk menghadapi berbagai masalah yang terjadi dalam perusahaan.

Alat pengendali tersebut adalah sistem pengendalian intern yaitu suatu sistem yang menyeluruh meliputi struktur perusahaan.

Mengingat dengan semakin berkembangnya perusahaan, maka masalah yang dihadapi manajemen juga bertambah dan meluasnya pendelegasian wewenang dan tanggung jawab secara fungsional. Untuk itu perlu dilaksanakan pemeriksaan atas

1) Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM.94/HK.103/MPPT-87, tertanggal 23 Desember 1987. Bab I pasal I ayat B.

jualan tersebut terbentuklah laba yang dapat menjamin kontinuitas perusahaan. Agar kegiatan penjualan dapat dilaksanakan perlu adanya pengendalian intern yang baik, dan evaluasi atas pelaksanaan manajemen perlu diadakan dengan melaksanakan pemeriksaan operasional secara teratur.

Dengan adanya pemeriksaan operasional diharapkan kemungkinan adanya penyalahgunaan yang dapat merugikan perusahaan dapat ditekan sekecil mungkin atau bahkan dihindari. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut penerapannya di dalam perusahaan perhotelan tersebut. Oleh karenanya penulis memilih judul: **"Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional Dalam Upaya Membantu Manajemen untuk meningkatkan Efektivitas Pendapatan.**

1.2. Identifikasi Masalah

Sudah merupakan tradisi yang bersifat umum bahwa tujuan pendirian suatu perusahaan adalah untuk memperoleh laba sebesar - besarnya dengan pengorbanan yang sekecil - kecilnya. Sehingga perusahaan itu harus memperhatikan kerugian - kerugian yang mungkin timbul seperti : pemborosan dan penyelewengan di dalam perusahaan.

Dalam perusahaan perhotelan sudah tentu bahwa pengelolaan penjualan sangat penting dalam menunjang kelangsungan operasional perusahaan. Atas dasar uraian diatas penulis berusaha mengidentifikasi permasalahan yang

timbul dalam penelitian ini, khususnya yang berhubungan dengan pelaksanaan pemeriksaan operasional di bidang penjualan kamar hotel guna meningkatkan efektivitas pendapatan.

Masalah pokok tersebut adalah sebagai berikut :

- Sejauh mana pengaruh pemeriksaan operasional dapat membantu pihak manajemen untuk meningkatkan efektivitas pendapatan.

1.3. Maksud dan tujuan penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendapatkan keterangan dan data - data guna menyusun pembahasan atas masalah yang telah diidentifikasi.
2. Agar lebih mengetahui dan memahami dengan jelas sampai sejauh mana pemeriksaan operasional dapat menunjang kegiatan penjualan.
3. Untuk menerapkan teori - teori yang diperoleh penulis selama kuliah pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Pakuan Bogor.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan menyangkut pelaksanaan pemeriksaan operasional bidang penjualan. Diharapkan dari hasil penelitian dapat digunakan untuk menganalisa dan mengevaluasi pelaksanaan aktivitas manajemen serta dapat digunakan sebagai masukan yang akan menjadi dasar untuk

menyumbangkan pemikiran dan saran - saran yang dapat membantu pihak perusahaan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan.

1.5. Kerangka Pemikiran

Semakin maju dan berkembangnya perekonomian semakin kompleks aktivitas yang dijalankan perusahaan, sehingga menuntut pelaksanaan aktivitas yang efektif dan efisien untuk mendukung pencapaian sasaran yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui sampai sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan tersebut dicapai dibandingkan dengan kondisi yang ada, perlu dilakukan pemeriksaan.

Pelaksanaan pemeriksaan tidak cukup terhadap pemeriksaan keuangan saja yang menekankan pada penilaian sistematis dan objektif serta berorientasi historis dengan tujuan untuk memperoleh keyakinan tentang ketelitian dan keandalan data keuangan serta pengamanan harta kekayaan perusahaan dan memberikan pendapat atas kewajaran laporan keuangan perusahaan yang diperiksa. Pimpinan perusahaan juga memerlukan informasi yang menyangkut aktivitas operasional perusahaan. Pemeriksaan ini merupakan perluasan dari pemeriksaan keuangan dan disebut pemeriksaan operasional.

Pemeriksaan operasional adalah evaluasi atas pelaksanaan berbagai kegiatan operasi perusahaan guna mencapai sasarnya dalam membantu manajemen meningkatkan efektivitas dan efisien kinerja manajemen yang diwujudkan dalam bentuk rekomendasi yang bersifat konstruktif.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis memilih kegiatan penjualan dengan alasan bahwa kegiatan penjualan merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena penjualan merupakan sumber pendapatan yang utama untuk menghidupi perusahaan. Agar penjualan dapat berhasil baik, maka perlu adanya pengawasan dari pihak manajemen dalam pengelolannya yaitu dengan dilaksanakannya pemeriksaan operasional.

Jelaslah bahwa pemeriksaan operasional berguna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satunya adalah pencapaian tujuan dalam meningkatkan efektivitas pendapatan melalui bidang penjualan. Berdasarkan uraian diatas penulis mencoba untuk mengambil hipotesa sebagai berikut :

"Pentingnya dilaksanakan pemeriksaan operasional, dalam meningkatkan efektivitas pendapatan melalui penjualan sesuai dengan tujuan perusahaan."

1.6. Metodologi Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengumpulkan data dan informasi dengan menggunakan cara sebagai berikut :

1. Dengan melakukan studi lapangan (field research) yaitu berupa temu wicara, menelaah dokomen - dokumen, membuat daftar pertanyaan dan mengadakan pengamatan lapangan atas aktivitas proses penjualan kamarnya.
2. Dengan melakukan studi kepustakaan (library research) yaitu penulis mengambil referensi dari

buku-buku yang ada hubungannya dengan karya tulis ini khususnya literatur - literatur tertentu dan catatan - catatan kuliah serta bahan-bahan bacaan lainnya yang relevan dengan masalah pokok yang dibahas dalam skripsi.

1.7. Lokasi Penelitian

Dalam rangka mengumpulkan dan menyusun data dari informasi yang diperoleh, penulis mengajukan penelitian di Grup Mirah Hotel yang beralamat di Jalan Pangrango No. 9A Bogor.

1.8. Sistematika Skripsi

Sistematika skripsi dibuat dengan maksud agar dapat memberikan gambaran yang ringkas dan jelas secara sistematis mengenai isi bab sesuai dengan daftar isinya, yaitu sebagai berikut :

Bab I Bab ini merupakan bab pendahuluan yang memuat latar belakang penelitian, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penyajian skripsi.

Bab II Pada bab ini akan diuraikan mengenai beberapa pokok atas pemeriksaan operasional yang berhubungan erat dengan pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi. Hal - hal yang akan diuraikan dalam bab II ini adalah mencakup pengertian pemeriksaan, tinjauan terhadap peme-

dan rekomendasi penulis yang mungkin dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam hal peranan pemeriksaan operasional terhadap pengendalian fungsi penjualan.

Bab VII Bab ini merupakan ringkasan dari setiap bab yang telah dibahas sebelumnya, mulai dari bab I hingga bab IV dengan dilengkapi lampiran - lampiran dan daftar pustaka.

II TINJAUAN PUSTAKA

Dengan semakin berkembangnya ruang lingkup perusahaan serta tingkat persaingan di dunia usaha yang semakin ketat, maka semakin besar pula kebutuhan akan pelaksanaan fungsi-fungsi manajerial dengan baik agar tujuan perusahaan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Karena itu dibutuhkan alat yang dapat membantu untuk mencapai tujuan tersebut yaitu : **pemeriksaan operasional**.

Pemeriksaan operasional perlu dilaksanakan oleh perusahaan sebagai pelengkap pemeriksaan keuangan yang selama ini telah dilakukan dalam kegiatan usaha di Indonesia. Dengan kata lain pemeriksaan operasional merupakan perluasan dari pemeriksaan keuangan dimana ruang lingkungannya diperluas keseluruhan aspek manajemen. Pemeriksaan operasional dapat merupakan sistem peringatan dini untuk membantu manajemen.

Dalam bab II ini penulis mencoba menjelaskan mengenai pemeriksaan operasional, bagaimana pelaksanaan, serta masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya, dan bagaimana penerapannya terhadap aktivitas manajerial dalam meningkatkan efektivitas pendapatan.

2.1. Pengertian Pemeriksaan

Berikut dikemukakan beberapa pendapat dari para pakar mengenai pengertian pemeriksaan (Auditing).

Menurut Alvin A. Arens dan James K. Loebbecke didalam bukunya yang berjudul "Auditing - Suatu Pendekatan

terpadu" yang diterjemahkan oleh Drs. Ilham Tjakrakusuma mengemukakan sebagai berikut :

" Auditing adalah suatu proses dengan apa seseorang yang mampu dan independen/bebas dapat menghimpun dan mengevaluasi bukti-bukti dari keterangan-keterangan yang terukur dari suatu kesatuan ekonomi dengan tujuan untuk mempertimbangkan dan melaporkan tingkat kesesuaian dari keterangan -keterangan yang terukur tersebut dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan." (1 hal 1)

Selanjutnya definisi pemeriksaan dari American Accounting Association yang dikutip oleh Taylor dan Glezen (Auditing : Integrated Concepts and Procedures), yaitu :

" Auditing is a systematic proces of objectively obtaining and evaluating avidence regarding assertions about economic actions and events to ascertain the degree of correspondence between these assertions and established criteria and communicating the results to interested users." (18 hal 2)

Pemeriksaan (Auditing) merupakan kegiatan mengumpulkan informasi dalam suatu entitas ekonomi untuk dievaluasi dan dibandingkan dengan standar-standar yang diakui. Dalam pelaksanaan pemeriksaan, informasi harus dapat dibuktikan, dilakukan oleh orang-orang yang kompeten dan bersifat independen. Tujuan melakukan pemeriksaan adalah melaporkan hasil evaluasi dan penemuan selama melakukan pemeriksaan.

Dalam pengertian yang tradisional, pemeriksaan selalu berorientasi pada masalah keuangan, menitikberatkan pada keandalan catatan akuntansi dan ketepatan aktivitas pencatatan.

Pihak-pihak ekstern perusahaan seperti para pemegang saham, investor, badan pemerintah, dan masyarakat umum, menginginkan informasi yang lebih luas daripada yang disajikan dalam laporan keuangan. Tujuannya untuk mengetahui keadaan perusahaan yang ditinjau dari berbagai aspek sebagai pertimbangan atas perusahaan tersebut.

Akibat tuntutan pihak ekstern yang semakin kritis, maka perusahaan membutuhkan saran lain untuk menilai hasil usaha dan para manajernya. Manajemen harus bersikap hati-hati terhadap setiap tindakan yang akan dilakukan dan mengevaluasi kembali tindakan-tindakan dimasa lalu.

Pemeriksaan keuangan yang merupakan pemeriksaan tradisional ternyata tidak mampu mencakup seluruh keinginan dari berbagai kepentingan, sehingga lahirlah berbagai jenis audit lainnya, yang tidak hanya menekankan pada hal keuangan saja, tapi juga pada bidang yang lebih luas.

Arens, mengklasifikasikan pemeriksaan menjadi tiga jenis, yaitu : pemeriksaan operasional, pemeriksaan ketaatan dan pemeriksaan keuangan.

1. Pemeriksaan operasional (operational audits) adalah suatu tinjauan terhadap setiap bagian dari prosedur operasi dan metode-metode suatu organisasi dengan tujuan untuk menilai ketepatan-gunaan (efficiency) dan keberhasilannya (effectiveness). Pada umumnya pada akhir suatu pemeriksaan operasional diajukan saran-saran kepada manajemen untuk membenahi jalannya operasi di dalam perusahaannya.
2. Tujuan dari pemeriksaan ketaatan (compliance audits) adalah untuk mempertimbangkan apakah klien

tujuan, fleksibel, telah dikomunikasikan kepada pihak yang berkepentingan, dapat menciptakan koordinasi berbagai tujuan, menjamin delegasi tanggung jawab secara tepat dan apakah manfaat yang diperoleh lebih besar dari biaya yang dikeluarkan.

4. Appraisal of Organization Structur ; untuk menentukan apakah struktur organisasi sesuai dengan tujuan, mencerminkan tanggung jawab dan wewenang secara jelas, terdapat unity of command serta rentang kendali manajemen yang memadai.

(3 hal 51-5)

Berikut ini dapat disajikan beberapa perbedaan pokok antara pemeriksaan keuangan dan pemeriksaan operasional.

: Tabel 2-1	: Operational Audit	: Financial Audit	:
: 1. Orientasi waktu	: Untuk kepentingan masa yang akan datang	: Untuk kepentingan masa lalu	:
: 2. Ruang lingkup pemeriksaan	: Seluruh aspek kegiatan manajemen baik ditinjau segi efisien dan kehe- matan kegiatan maupun efektivitas pencapaian program	: Aspek keuangan yang tercermin dalam laporan keuangan pokok	:
: 3. Tujuan pemeriksaan	: Untuk memberikan rekomendasi mendasi perbaikan operasi dalam rangka peningkatan kehematan efisiensi dan efektivitas organisasi	: Untuk memberikan pernyataan pendapat atas kelengkapan laporan keuangan pokok secara keseluruhan	:

Seperti halnya dengan bentuk pemeriksaan lain, maka agar dapat dirasakan manfaatnya, dibutuhkan adanya standar yang digunakan sebagai tolak ukur atas kegiatan yang diperiksa. Contoh standar yang dapat digunakan dalam pemeriksaan operasional ini adalah anggaran, ketetapan sasaran perusahaan, uraian tugas yang ditentukan oleh manajemen, berbagai peraturan intern dan sebagainya.

2.2.3. Ruang Lingkup Pemeriksaan Operasional

Ruang lingkup pemeriksaan operasional mencakup penilaian cara-cara pelaksanaan kegiatan apakah menunjang unsur-unsur kehematan dan efisiensi serta dapat efektif mencapai tujuan/hasil yang telah ditetapkan. Tujuan akhir (goal) harus dianalisa bagaimana objek yang diperiksa menjabarkannya kedalam kegiatan, bagaimana pengukuran keberhasilannya, baik kuantitatif maupun kualitatif dalam jangka pendek, jangka panjang. Performance objek yang diperiksa harus dievaluasi apa saja hambatannya dan apa dampaknya bila tujuan akhir tidak tercapai serta apa saja penyebabnya.

Jadi, ruang lingkup pemeriksaan operasional harus meliputi semua aspek yang penting dari kegiatan perusahaan yang tidak terbatas pada masalah akuntansi, catatan, dan dokumen saja melainkan meliputi keseluruhan kegiatan, program, dan fungsi perusahaan dan mencakup pemeriksaan terhadap :

1. Keuangan dan ketaatan pada peraturan
2. Efisiensi dan kehematan
3. Hasil program

Pemeriksaan Keuangan dan Ketaatan Pada Peraturan

Tujuan pemeriksaan ini adalah untuk menilai apakah :

1. Perusahaan melaksanakan program/kegiatan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai penerimaan, pengeluaran dan penggunaan dana.
2. Perusahaan mengendalikan dan mempertanggungjawabkan dana, aktiva maupun hutang dengan efektif.
3. Semua penerimaan yang timbul dari operasi telah diterima dan dipertanggungjawabkan dengan tepat.
4. Perusahaan menyelenggarakan catatan akuntansi yang memadai sesuai dengan syarat-syarat yang ditetapkan atau yang lazim.
5. Laporan keuangan perusahaan menunjukkan keadaan keuangan yang wajar dan jelas. Demikian pula informasi mengenai perubahan-perubahan dalam keadaan keuangan, pendapatan dan biaya, apakah telah memberikan informasi yang cukup bagi pimpinan perusahaan dan para pemakai laporan lainnya.
6. Sistem akuntansi perusahaan dapat dipakai sebagai:
 - Dasar pertanggungjawaban para pejabat
 - Sumber informasi untuk digunakan dalam penyusunan

perencanaan dirancang sedemikian rupa sehingga masing-masing individu dalam perusahaan menjadi paham akan tujuan yang hendak dicapai dari setiap kegiatan yang dilaksanakan dan bagaimana cara-cara yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut, begitu pula dengan pemeriksaan operasional.

Berikut dikemukakan dua pendekatan pemeriksaan operasional oleh Lawrence B. Sawyer yaitu :

1. Organizational Approach

Kalau seorang pemeriksa melakukan pemeriksaan dengan memakai pendekatan ini ia akan melakukan pemeriksaan pada salah satu unit organisasi secara menyeluruh. Sehingga ia akan melakukan pemeriksaan atas seluruh fungsi yang ada pada unit organisasi tersebut, mulai dari fungsi perencanaan, fungsi implementasi, sampai fungsi pengevaluasian dan kembali lagi pada fungsi perencanaan.

2. Functional Approach

Kalau seorang pemeriksa melakukan pemeriksaan dengan menggunakan pendekatan ini, maka ia akan melakukan pemeriksaan terhadap salah satu fungsi organisasi secara menyeluruh, sehingga mencakup seluruh unit organisasi yang berhubungan dengan fungsi tersebut. (3 hal 51-14)

Selanjutnya Lawrence B. Sawyer juga mengemukakan bahwa metode pemeriksaan operasional yang digunakan dalam

pelaksanaan pemeriksaan operasional terdiri dari :

1. Familiarization

Sebelum melakukan pembuatan program pemeriksaan, pemeriksa harus terlebih dulu mengenal fungsi atau bagian yang akan diperiksanya. Hal ini dapat dilakukan dengan menelaah prosedur, peraturan atau standar yang ada dan berlaku di perusahaan serta dengan melakukan pengamatan terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam bagian atau fungsi yang akan diperiksa.

2. Verification

Setelah melakukan penyesuaian terhadap mekanisme pengelolaan dari bagian yang ingin diperiksa, maka untuk menentukan luas pemeriksaan pemeriksa harus mengetahui tingkat efektivitas pengendalian dari pengelolaan bagian yang ingin diperiksa. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan verifikasi secara sampling atas bagian-bagian atau fungsi yang akan diperiksa.

3. Evaluation and Recommendation

Kegiatan evaluasi ini sebenarnya sudah dimulai sejak awal kegiatan penyesuaian dan diakhiri sampai ada pengujian-pengujian yang dilakukan memberikan hasil. Dari hasil pengujian tersebut pemeriksa membuat rekomendasi atas kelemahan-kelemahan yang ditemukan mulai dari tahap awal pemeriksaan sampai evaluasi selesai.

Setelah tahap tersebut diselesaikan, maka pemeriksa harus mengetahui hal-hal sebagai berikut :

- a. Tingkat efektivitas pengendalian yang ada serta usulan yang diperlukan.
- b. Sebab-sebab dan jumlah penyimpangan dari kebijaksanaan dan prosedur yang ada.
- c. Tingkat kesesuaian kebijaksanaan perusahaan dengan kenyataan yang dilakukan oleh unit-unit organisasi.
- d. Tingkat efektivitas pengendalian yang ada terhadap pencapaian tujuan operasional perusahaan.
- e. Tingkat kerja sama dan koordinasi antar unit-unit organisasi yang ada.

Reporting The Results To Management

Pelaporan pemeriksaan operasional dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu :

- a. **Lisan.** Cara ini akan memberikan kesempatan pada pemeriksa untuk meyakinkan temuan-temuannya kepada pihak yang berwenang. Biasanya cara ini digunakan untuk hal-hal yang perlu ditangani secara tepat.
- b. **Tertulis.** Cara ini digunakan untuk pelaporan yang sifatnya berkala. Biasanya laporan ini terdiri dari :
 - Prosedur pemeriksaan yang digunakan
 - Pembahasan atas temuan yang diperoleh
 - Rekomendasi untuk mengatasi masalah
 - Saran-saran yang diperlukan

2.2.5. Pelaksana Pemeriksaan Operasional

Sebagai pelaksana pemeriksaan Operasional adalah :

1. Pemeriksa ekstern (akuntan publik)
2. Pemeriksa intern
3. Konsultan manajemen

Bagi pihak akuntan publik, melaksanakan pemeriksaan operasional tidak jadi masalah karena selama dilakukannya pemeriksaan keuangan biasanya terlihat juga ketidak efisienan operasi, pemborosan dana perusahaan atau penyelewengan. Hasil pemeriksaan ini biasanya pada akhir masa pemeriksaan dilaporkan pada manajemen dalam bentuk **Management Letter**. Seperti dikutip dari Kell (Modern Auditing) :

" During the course of an audit engagement, auditors observe many facets of the client's business organization and operations. At the conclusion of an examination, many auditors believe it is desirable to write a letter to management that contains recommendations for improving the efficiency and effectiveness of those matters that were noticed during the course of the audit."

(8 hal 158)

Pemeriksaan intern (Internal auditor) adalah pemeriksa yang dipekerjakan perusahaan sendiri untuk melakukan kegiatan pemeriksaan intern. Tujuan dari pemeriksaan intern secara umum adalah membantu pihak manajemen memenuhi tanggung jawabnya secara efektif dengan menyediakan analisa, penilaian objektif, rekomendasi dan komentar yang tepat sehubungan dengan kegiatan organisasi.

Beberapa keuntungan yang diperoleh bila pemeriksaan operasional dilaksanakan oleh pemeriksa adalah :

1. Pemeriksa intern merupakan bagian integral dari perusahaan sehingga tentunya ia lebih mengenal prosedur dan permasalahan dalam perusahaan.
2. Kegiatan pemeriksaan dapat dilakukan secara kontinu sehingga informasi penting dapat diberikan pada manajemen tepat waktu.
3. Bila pemeriksaan intern terbentur pada masalah teknis diluar kemampuannya, ia dapat segera meminta bantuan teknis dari departemen terkait.
4. Pemeriksa intern merupakan salah satu unsur sistem pengendalian intern. SPI ini merupakan "early warning system" bagi semua pemeriksaan termasuk pemeriksaan operasional.

Nugroho Widjayanto mengatakan bahwa selain akuntan, konsultan manajemen juga dapat melaksanakan pemeriksaan operasional. Alasannya karena pemeriksaan operasional itu sendiri tidak memerlukan latar belakang akuntansi. Namun demikian ia menganggap akuntan lebih mampu melaksanakan pemeriksaan operasional karena :

1. Akuntan pemeriksa memang dilatih dan berpengalaman dalam bidang pemeriksaan.
2. Posisi akuntan pemeriksa memungkinkannya untuk dapat memandang perusahaan secara menyeluruh.

3. kemampuan konsultan manajemen terletak pada bidang pemecahan masalah (problem solving) bukan penemuan masalah (problem finding).

2.3. Program Pemeriksaan Operasional

Dalam aktivitas perencanaan yang disebutkan sebelumnya nampak terdapat kegiatan-kegiatan yang ditujukan untuk mengetahui atau memahami kondisi bagian atau fungsi organisasi yang akan diperiksa. Setelah proses tersebut dilalui, maka pemeriksa akan menggunakan pemahamannya tersebut dalam pembuatan program pemeriksaan. Sehingga dalam pembuatan program tersebut dapat secara efektif mengetahui tingkat pengendalian manajerial yang ada dari bagian atau fungsi yang diperiksa.

Lawrence B. Sawyer menegaskan dalam pernyataannya bahwa :

" Immediately after the survey, when the objectives of the operation are fresh in mind, the audit program should be carefully and deliberately developed." (13 hal 168)

Sedangkan mengenai tujuan program pemeriksaan Sawyer menyatakan bahwa :

" All audit program should be developed to determine whether management's objectives are being carried out and whether adequate and effective controls will provide reasonable assurance that objectives will be met." (13 hal 166)

Program kerja pemeriksaan operasional harus memuat antara lain :

1. Tujuan pemeriksaan
2. Waktu pemeriksaan sampai dengan waktu pelaporan
3. Bagian atau fungsi yang diperiksa
4. Jenis pengujian dan penilaian yang digunakan
5. Desain pengujian dan penilaian yang digunakan
6. pegawai pendukung pemeriksaan

PROGRAM KERJA PEMERIKSAAN

Nama Badan Usaha /
 Instansi : Kertas Kerja
 Kegiatan / Program : Pemeriksaan No. :
 yang diperiksa : Disusun oleh/tanggal :
 Periode yang diperiksa : Disetujui oleh/tanggal :

UMUM

NOMOR	U R A I A N	CATATAN
	<p>I. Latar Belakang Kegiatan/Program yang diperiksa: </p> <p>II. Tujuan Pemeriksaan : (Diisi dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tujuan khas pemeriksaan : 2. Permasalahan yang timbul dalam kegiatan / program yang diperiksa / alasan mengapa pemeriksaan dilakukan : 3. Cara pendekatan yang dipilih : 4. Pola laporan yang dikehendaki : 5. Hal-hal penting lainnya : <p>III. Instruksi-instruksi khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. dst. 	

Gambar 2-1 Contoh Program Kerja Pemeriksaan Operasional
 Sumber : (16 hal 91)

Mr. D. Z. Williams
General Manager
California Products, Inc.
Pearson, California 98641

Dear Mr. Williams:

As you requested, we have reviewed the operations of the company's data processing department. Our review was conducted during the period from April 16, 19X3 to June 3, 19X3, and consisted of (1) interviews with key personnel in the department, (2) review of operational guidelines including organization charts, job descriptions, procedures, forms, and system and program documentation, (3) observation of activities within the department, and (4) review of productivity reports including equipment utilization reports and budgets. The data processing department utilizes 20 employees and has a budget for the current year of \$5,100,000.

We are pleased to report to you our findings and recommendations.

General Evaluation

We found the overall operation of the department to be efficient and effective. Employees exhibited good technical expertise and expressed a desire to be of service to other departments of the company. Some additional coordination with user departments would be useful in meeting future hardware demands at the lowest cost.

Summary of Major Findings

1. Lack of a long-range plan for data processing
2. Lack of periodic review of data processing reports that might be discontinued.

Discussion of Major Findings

1. Lack of a long-range plan for data processing.

Findings

The utilization rate of the present data processing equipment will approach the maximum sustainable rate within a year. Additionally, certain user departments are considering the acquisition of minicomputers to process special information needs. While data processing department personnel have discussed their future needs with various computer equipment manufacturers, no long-range plan that considers the total company data processing needs for future years has been developed.

Recommendation

We recommend that the data processing department, in consultation with the user departments, prepare a detailed projection of data processing needs for the next five years. This projection should include estimates of increases in the data presently processed as well as expected new applications. Top management also should be consulted for information that might affect future data processing needs such as mergers, acquisitions, dispositions, etc. Based on this projection, plans may be made to obtain both the equipment and personnel to supply the company's data processing needs at the lowest cost.

We appreciate the cooperation and many courtesies extended to us during our review. We will be pleased to answer any questions you may have regarding this report.

Sincerely,

Susan Davis
Chief Internal Auditor

Gambar 2-2 Contoh Laporan Pemeriksaan Operasional

Sumber : (7 hal 54-55)

2.4. Hubungan Pemeriksaan Operasional dengan Pengawasan Intern

Manajemen menetapkan struktur pengendalian intern untuk membantu pencapaian tujuan organisasi. Dua tujuan penting dari semua organisasi adalah efektivitas dan efisiensi. Ada lima hal yang tercakup dalam struktur pengendalian intern yang baik, yaitu :

1. Menyediakan data-data yang dapat diandalkan
2. Mengamankan harta dan catatan perusahaan
3. Meningkatkan efisiensi operasi
4. Mendorong ditaatinya setiap kebijaksanaan yang telah ditetapkan
5. Mentaati "The Foreign Corrupt Pracite Act tahun 1977 (1 hal 291)

Masing-masing dari kelima hal tersebut di atas dapat menjadi bagian dari pemeriksaan operasional bila tujuannya adalah operasi yang efektif dan efisien.

Pengertian pengendalian intern dapat dibagi menjadi dua yaitu dalam arti sempit dan dalam arti luas. Dalam arti sempit pengertian dari Zaki Baridwan, Yaitu :

" Dalam pengertian sempit, pengendalian intern merupakan pengecekan penjumlahan, baik penjumlahan mendatar (cross footing) maupun penjumlahan menurun (footing). Dalam artian yang luas, pengendalian intern tidak hanya meliputi pekerjaan pengecekan tapi meliputi semua alat-alat yang digunakan manajemen untuk mengadakan pengawasan..."
(20 hal 3)

Pengertian di atas menjelaskan bahwa dalam artian yang sempit pengendalian intern sama dengan internal cek. Sedangkan dalam artian luas, pengertian pengendalian intern yang ditetapkan oleh AICPA :

" Internal control comprises the plan of organization and all of the coordinate methods and measures adopted within the business to safeguard its assets, check the accuracy and reliability of its accounting data, promote operational efficiency and encourage adherence to prescribed managerial policies." (14)

Dari pengertian tersebut di atas, dapat kita lihat bahwa pengertian pengendalian intern tidak hanya terbatas pada catatan atau laporan akuntansi, pengamanan assets saja melainkan juga mencakup pengendalian administratif.

2.5. Pemeriksaan Operasional Penjualan

Penjualan merupakan kegiatan yang penting bagi perusahaan karena dari kegiatan tersebut diharapkan dapat dihasilkan laba semaksimal mungkin dan terus menerus. Dengan diperolehnya laba sebagai akibat dari adanya kegiatan penjualan ini, maka pihak manajemen mempunyai kewajiban untuk mengelola kegiatan penjualan secara hemat, efektif, dan efisien.

Pemeriksaan operasional penjualan dalam hal ini diselenggarakan untuk memberi penilaian terhadap cara kerja bagian penjualan. Adapun pemeriksaan operasional penjualan bertujuan untuk :

1. Menilai kegiatan penjualan
2. Mendeteksi adanya kelemahan dalam kegiatan penjualan serta upaya penanggulangannya
3. Mencari alternatif dalam usaha meningkatkan efektivitas penjualan

4. Mengembangkan rekomendasi bagi penanggulangan kelemahan dan peningkatan prestasi

Tahap Persiapan Pemeriksaan

Pada tahap persiapan pemeriksaan pemeriksa harus mendapatkan informasi umum mengenai kegiatan penjualan dengan cara melakukan pembicaraan pendahuluan dengan pimpinan tertinggi bagian tersebut. Selain itu dapat dilakukan juga penelaahan atas peraturan dan undang-undang yang berlaku yang berkaitan dengan penjualan.

2.5.1. Tahap Pemeriksaan Pendahuluan

Adanya tahap pendahuluan ini memungkinkan terselenggaranya perencanaan dan pelaksanaan pemeriksaan penjualan secara teratur. Pada tahap ini pemeriksa dapat mengetahui keadaan perusahaan secara umum dan mengidentifikasi masalah yang dianggap penting. Selain itu untuk menentukan hal-hal apa yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut. Pemeriksa harus memperoleh informasi mengenai bagaimana bekerjanya sistem pengendalian yang sebenarnya dengan menguji efektivitas dan kegunaan pengendalian pada kegiatan penjualan.

Sedangkan dokumen-dokumen tertulis yang sebaiknya didapatkan oleh pemeriksa pada tahap ini adalah :

- Sasaran dan tujuan perusahaan
- Petunjuk kebijaksanaan dan prosedur perusahaan
- Uraian tugas
- Bagan organisasi
- Anggaran

- Laporan-laporan intern per departemen
- Laporan keuangan
- Bagan arus
- Formulir-formulir (19 hal 41)

Tujuan dari pemeriksaan pendahuluan pada penjualan ini adalah agar pemeriksa dapat mengetahui dan memahami sistem dan prosedur penjualan yang dijalankan oleh manajemen.

Untuk memudahkan pemeriksaan, maka pemeriksa dapat menggunakan bagan arus atau melalui pengisian internal control questionnaire. Dengan demikian dapat diketahui letak kelemahan yang akan diteliti lebih lanjut dalam tahap pemeriksaan lanjutan.

2.5.2. Tahap Pemeriksaan Lanjutan

Pada tahap ini pemeriksa perlu mempertimbangkan kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan agar ia dapat memperoleh temuan yang bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas operasi penjualan. Tahap pemeriksaan lanjutan dapat dilakukan melalui penelitian terhadap sistem pengendalian intern penjualan dan analisa prestasi penjualan.

2.5.2.1. Penelitian Sistem Pengawasan Intern Penjualan

Sistem pengendalian intern penjualan dilaksanakan untuk membantu pihak manajemen dalam mengelola kegiatan penjualan. Stettler menegaskan bahwa:

Internal control over sales and receivables is generally expected to give assurance that :

- All orders received are filed promptly
- Credit is approved before goods are released for shipment

- Customers are correctly billed for all merchandise released by the shipping department
- All sales invoice are correctly recorded as sales and receivables
- Amount receivable from customer are collected if at all possible
- Collections on receivable are fully accounted for
- Credit for returns, allowance, and bad debt write offs are properly authorized
- Reports adequately summarize sales and credit activities and reveal the current status of uncollected receivable (15 hal 141)

2.5.2.2. Analisa Prestasi Penjualan

Untuk mengetahui kemajuan kegiatan penjualan, maka pemeriksa dapat membandingkan kegiatan yang dicapai sekarang dengan kegiatan masa lalu. Analisa ini perlu dilakukan sebab dengan mengetahui kemajuan atau kemunduran kegiatan, maka pemeriksa dapat menetapkan efektivitas kegiatan penjualan. Salah satu analisa yang dapat dilakukan untuk menganalisa prestasi penjualan adalah analisa laba bersih hasil usaha. Tujuannya terutama untuk mengetahui sampai sejauh mana hasil atau realisasi penjualan yang dicapai dibandingkan dengan biaya usaha yang telah dikeluarkan. Dengan menggunakan laporan rugi/laba usaha dapat diketahui pula efisiensi usaha dalam mencapai tujuan.

Harnanto menyatakan :

" Analisa terhadap setiap jenis biaya usaha dalam hubungannya dengan volume penjualan, akan memberikan gambaran tentang kemampuan manajemen dalam mengendalikan biaya-biaya tersebut sejalan dengan perubahan volume dan hasil penjualan."

(7 hal 413)

2.5.3. Laporan Pemeriksaan Operasional

Tahap terakhir dari pemeriksaan lanjutan adalah pembuatan laporan. Tujuannya adalah untuk mengkomunikasikan hasil pemeriksaan atau analisa yang telah dilakukan. Dari adanya laporan ini dapat mendorong diambilnya tindakan koreksi atau untuk bahan informasi.

2.6. Pengertian Dan Sifat Pendapatan

2.6.1. Pengertian Pendapatan

Salah satu unsur utama dari laporan keuangan yang menjadi tolok ukur untuk menilai keberhasilan pengelolaan perusahaan adalah pendapatan.

Pengertian pendapatan dalam bahasa Indonesia adalah khususnya yang berhubungan dengan masalah akuntansi mengandung dua makna yang berbeda, yaitu :

1. Pendapatan diartikan sebagai hasil penjualan (revenue) yaitu suatu jumlah yang menjadi hak (tuntutan) seseorang atau perusahaan, sebagai hasil dari transaksi penjualan/pertukaran barang atau penyerahan jasa. Pengertian ini dapat juga disamakan dengan pendapatan kotor.
2. Pendapatan merupakan selisih dari hasil penjualan setelah dikurangi dengan biaya-biaya yang berkaitan dengan proses penjualan tersebut. Disini pendapatan diartikan sebagai pendapatan bersih (net income).

Khusus untuk pembahasan dalam skripsi ini, penulis lebih menekankan pendapatan itu sebagai hasil penjualan (revenue).

Berikut ini penulis mengutip beberapa pendapat mengenai pengertian pendapatan yang diperoleh melalui suatu transaksi dalam suatu periode :

1. Ikatan Akuntansi Indonesia, dalam Standar Akuntansi Keuangan menyatakan :

" Pendapatan adalah arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari aktivitas normal perusahaan selama suatu periode bila arus masuk itu mengakibatkan kenaikan ekuitas, yang tidak berasal dari kontribusi penanaman modal.

(16 PSAK 23.3)

2. Menurut Eldon S. Hendriksen dalam bukunya "Accounting Theory" yang mengutip definisi dari Statemen of financial concept no. 3 mengemukakan sebagai berikut :

" The more traditional definition of revenues is that it represents an inflow of assets or net assets into the firm as a result of sales of goods or services."

(4 Hal 173)

3. The Committee on Accounting Concepts and Standards dari American Accounting Association mendefinisikan pendapatan sebagai berikut :

" Revenue is the monetary expression of the aggregate of products or service transferred by enterprise to its customer during a period of time."

(4 hal 174)

Dari berbagai definisi pendapatan (revenue) di atas, menunjukkan bahwa pendapatan merupakan sejumlah nilai yang

menjadi hak perusahaan, yang akan menambah kekayaan atau menurunkan kewajiban perusahaan, sebagai akibat penyerahan barang/jasa pada suatu periode yang terukur dengan satuan moneter.

Walaupun belum terdapat keseragaman mengenai definisi tetapi sebenarnya mereka telah mempunyai maksud dan tujuan yang sama.

Artinya yang terpenting dari realisasi adalah bahwa perubahan harta benda/aktiva atau kewajiban, sudah cukup pasti dan objektif untuk dapat dilakukan pencatatannya.

Untuk keperluan ini, AAA Committee on Concept and standard menjelaskan tentang pengertian realisasi sebagai berikut :

" Realization is not a determinant in the concept of income; it only serves as a guide in deciding when events otherwise resolved as being within the concept of income, can be entered in the accounting records in objective term; that is, when the uncertainty has been reduced to an acceptable level." (4 hal 179)

Selanjutnya sehubungan dengan realisasi pendapatan Sprouse and Moonitz mengemukakan hal seperti yang dikutip oleh Hendriksen berikut ini :

" Revenues should be identified with the period during which the major economic activities necessary to the creation and disposition of goods and services have been accomplished, provided objective measurements of the results of those activities are available. These two conditions, i.e., accomplishment, of major economic activity and objectivity of measurement, rent cases, sometimes as late time of delivery of product or the performance of a service, in other cases, at an earlier point of time." (4 hal 177)

Berdasarkan kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa realisasi tidak berhubungan atau tidak terikat pada dasar uang tunai, tetapi atas dasar kepastian hukum dari transaksi yang bersangkutan. Realisasi pendapatan mempunyai dua unsur yang menjadi syarat utama agar pendapatan tersebut dipandang dapat direalisasi.

Kondisi yang harus dipenuhi bila pendapatan akan diakui atau direalisasi, yaitu :

1. Pendapatan tersebut harus dapat diukur nilainya (Measurability).
2. Pendapatan tersebut harus merupakan hal yang terjamin kepastiannya untuk dapat direalisasi (Certainty).

2.6.2. Sifat Pendapatan

Ada dua pendekatan yang dapat digunakan untuk memahami pengertian mengenai karakteristik pendapatan.

1. dipokuskan pada " inflow of assets " yaitu hasil yang diterima dari operasi perusahaan.
2. dipokuskan pada " outflow of assets " yaitu proses menghasilkan barang/jasa yang kemudian diserahkan kepada langganan melalui proses transaksi penjualan atau pertukaran.

Dari berbagai pengertian mengenai pendapatan di atas, dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pendapatan merupakan inflow of assets, yaitu tambahan aktiva yang diterima oleh

perusahaan atau turunnya kewajiban perusahaan. Karakteristik lainnya dari pendapatan, adalah bahwa pendapatan yang diakui harus dapat ditentukan waktunya (timing), serta adanya suatu satuan pengukuran (unit of measurement) bagi pendapatan yang bersangkutan.

Pendapatan dari operasi utama perusahaan dicatat berdasarkan nilai kotoranya (gross concept), sedangkan pendapatan insidental dicatat berdasarkan nilai bersihnya atau keuntungan (net concept). Dan yang tidak boleh dilupakan adalah bahwa pendapatan itu diperoleh akibat penyerahan barang/jasa pada periode tertentu.

Walaupun pendapatan merupakan inflow of assets, tetapi tidak semua inflow assets merupakan pendapatan. Misalnya, penjualan saham perusahaan merupakan inflow of assets, akan tetapi bukan merupakan pendapatan karena tidak ada hubungannya dengan operasi perusahaan. Demikian pula halnya dengan dana-dana yang berasal dari pinjaman (kreditur), hadiah, hibah, dan lain sebagainya bukan merupakan pendapatan perusahaan.

2.7. Pengertian Hotel

Hotel merupakan suatu bentuk usaha yang bergerak di bidang jasa, yaitu memberikan pelayanan penginapan, makan dan minum, hiburan serta rekreasi kepada tamu sehingga pengelolaannya perlu mendapat perhatian yang serius agar dapat dicapai keberhasilan usaha perhotelan tersebut :

Untuk lebih jelasnya memberikan suatu gambaran tentang jasa akomodasi perhotelan, penulis akan mengutip definisi Hotel sebagai berikut :

Menurut Dirjen Pariwisata - Depparpostel

" Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa lainnya bagi umum yang di kelola secara komersial" (2 hal 31)

Menurut AHMA (Amerikan Hotel & Motel Association)

" Hotel adalah suatu tempat, dimana disediakan penginapan, makan dan minum, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang untuk sementara waktu " (2 hal 31)

Dari kedua definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa uraiannya terdapat beberapa unsur yang tergantung, dalam pengertian Hotel suatu akomodasi komersial yaitu :

1. Hotel adalah suatu bangunan, lembaga, atau perusahaan atau badan usaha akomodasi.
2. Menyediakan fasilitas pelayanan (jasa) penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya.
3. Fasilitas dan pelayanan tersebut diperuntukan bagi masyarakat umum.
4. Yang tinggal di tempat tersebut hanya untuk sementara waktu.
5. Akomodasi itu dikelola secara komersial.

2.8. Langkah-langkah Pemeriksaan Dalam Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional Pada Perusahaan Perhotelan

Sebagaimana telah dikemukakan dimuka bahwa pemeriksaan operasional merupakan penelaahan yang sistematis atas aktivitas atau keadaan suatu bagian organisasi/perusahaan dengan tujuan untuk memeriksa kehematan, efisiensi dan efektivitas suatu aktivitas.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, maka sebelum melaksanakan pemeriksaan operasional selayaknya pemeriksa mempersiapkan berbagai persiapan guna mendapatkan langkah-langkah yang diperlukan.

Adapun langkah-langkah pemeriksaan operasional yang lazim dipergunakan oleh pemeriksa dalam mengadakan pemeriksaan pada suatu organisasi, khususnya perusahaan perhotelan umumnya dibagi menjadi 4 (empat) tahap, diantaranya :

A. Persiapan Pemeriksaan

Dalam mengadakan persiapan pemeriksaan biasanya pemeriksa atau pelaksana pemeriksa mengadakan pembicaraan pendahuluan atau perkenalan dengan pihak pimpinan tertinggi perusahaan yang akan diperiksa.

dalam hal ini selaku pimpinan tertingginya adalah Direktur atau Manager Hotel.

Pelaksana pemeriksaan hendaknya menjelaskan kepada pimpinan perusahaan tersebut mengenai pengertian pemeriksaan operasional dan tujuannya serta sasaran pemeriksaan yang akan dilakukan.

Selain daripada itu perlu dijelaskan pula tentang landasan tugas pemeriksaan dan alasan-alasan lain diadakannya pemeriksaan operasional tersebut.

B. Pemeriksaan Pendahuluan

Setelah memperoleh informasi selanjutnya pelaksana pemeriksaan mengadakan pemeriksaan awal/pendahuluan yang meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. Penelaahan peraturan perundang-undangan, undang-undang dan peraturan yang terdapat pada perusahaan tersebut (hotel) hendaknya dapat dipelajari oleh pemeriksa sehingga pelaksana pemeriksaan dapat menentukan hal-hal sebagai berikut :
 - 1.a. Tujuan dan ruang lingkup kegiatan yang akan diperiksa.
 - 1.b. Hal-hal mengenai bagaimana kegiatan tersebut dilaksanakan dan dibiayai.
 - 1.c. Sifat dan sejauh mana tanggungjawab serta wewenang obyek yang diperiksa.
2. Pengujian terbatas mengenai pengendalian oleh manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan berbagai keterangan mengenai bagaimana bekerjanya sistem pengendalian manajemen yang sebenarnya dengan menguji keefektifan dan kegunaan pengendalian tersebut terhadap kegiatan pekerjaan yang terdapat pada perusahaan hotel tersebut.

III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Dalam mengadakan penelitian guna mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengambil objek penelitian di Grup Mirah Hotel yang berlokasi di jalan Pangrango No. 9A Bogor.

Adapun objek penelitian yang penulis teliti atau telaah adalah mengenai :

3.1.1. Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan

Perkembangan usaha dibidang pariwisata dari tahun ke tahun terlihat semakin maju sehingga mendorong pertumbuhan dan perkembangan usaha dibidang jasa perhotelan.

New Mirah Hotel adalah salah satu hotel yang berada di daerah Bogor yang turut menyemarakkan serta menunjang dunia pariwisata sekarang ini.

Usaha Grup Mirah Hotel telah mulai diperkenalkan sejak tahun 1987 oleh seorang pengusaha yang bernama Tuan Yahya Muhammad sebagai pemilik pertama dengan menyediakan rumah kost untuk para pelajar dan mahasiswa yang berada di Bogor. Oleh karena banyaknya permintaan dari para pelancong atau turis domestik dan asing sehingga mendorong Tuan Yahya Muhammad untuk membuka rumah penginapan atau Guest house, dan pada tahun itu juga Tuan Yahya Muhammad membuka Guest House (penginapan) di jalan R.E. Martadinata 17, penginapan ini diberi nama Wisma Mirah I yang memiliki kapasitas sebanyak 12 kamar.

Setelah membuka Wisma Mirah I, kemudian Tuan Yahya Muhammad mengembangkan usahanya dengan membuka penginapan baru yang berlokasi di jalan Mandalawangi. Penginapan/Guest House ini disebut Wisma Mirah II.

Oleh karena semakin banyaknya para pengunjung, maka pada tahun 1989 Tuan Yahya Muhammad memutuskan untuk membeli beberapa rumah tua yang berlokasi di jalan Mega Mendung untuk kemudian direnovasi menjadi sebuah gedung kokoh dan megah. Gedung tersebut kemudian diberi nama New Mirah Hotel dengan memiliki sebagai berikut :

- * 47 kamar yang dilengkapi dengan fasilitas air panas, TV, AC, telephone.
- * 2(dua) ruang pertemuan (rapat) dengan kapasitas 30 - 60 orang.
- * Tempat parkir yang luas.

Sejak tahun 1991 sampai 1992, Tuan Yahya Muhammad mulai menjalankan hotel yang lain yaitu Hotel Mirah Sartika yang berlokasi di jalan Dewi Sartika Bogor. Hotel ini memiliki kapasitas sebagai berikut :

- * 34 kamar dengan dilengkapi sarana - sarana sebagai berikut :
 - Air panas
 - Televisi
 - AC
 - Telephone
- * Tempat parkir

Perkembangan usaha ketiga hotel tersebut di atas telah di operasikan dibawah bendera Grup Mirah Hotel dan sekarang dikelola dibawah manajemen PT Mirah Segar.

Sukses usaha Grup Mirah Hotel ini telah ditunjang oleh struktur organisasi yang baik, dalam hal ini yaitu PT. Mirah Segar sehingga apabila diukur dari segi kuantitas maka perkembangan ketiga hotel tersebut saat sekarang ini telah mencapai jumlah kamar dan fasilitas sebagai berikut :

*** MIRAH HOTEL**

Terdiri dari 105 (seratus lima) kamar dilengkapi fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

- 3 (tiga) ruang pertemuan yaitu Pakuan Room, Salak Room dan Mega Mendung Room.
- Pusat kebugaran (Fitness Centre).
- Pub.
- Restaurant.
- Cafe.

Mirah Hotel Bogor telah diklasifikasikan sebagai hotel berbintang tiga. Selain daripada itu lokasi hotel tersebut sangat strategis (lihat denah/ lokasi di lampiran 2) karena letaknya dengan pusat pariwisata di kota Bogor (Kebun Raya Bogor) serta pusat berbelanja.

*** MIRAH SARTIKA HOTEL**

Jumlah kamar hotel saat sekarang ini adalah 34 kamar, terdiri dari 3 (tiga) kelas yaitu :

- Kelas VIP, Kelas Standar, dan Kelas Ekonomi.

Ketiga kelas kamar tersebut dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

- Air Conditioner
- Televisi
- Telephone
- Air panas
- 2 (dua) ruang pertemuan
- Restaurant

Hotel ini terkenal karena banyak turis asing, khususnya turis Eropa dan Pegawai Negeri yang berkunjung dan menginap di kota Bogor.

*** Wisma Mirah**

Penginapan ini sangat cocok untuk karyawan/pegawai yang sedang bertugas di kota Bogor.

Wisma ini terdiri dari :

- 25 (dua puluh lima) kamar dengan dilengkapi fasilitas sebagai berikut :
- Air Conditioner
- Televisi
- Telephon
- Air panas
- Tempat parkir yang luas

Usaha Grup Mirah Hotel telah memberikan andil atau sumbangsih yang sangat berarti khususnya membantu pemerintah dalam menanggulangi masalah tenaga kerja.

3.1.2. Struktur Organisasi

Setiap organisasi atau badan usaha yang dinamis selalu dituntut untuk maju atau mengadakan perkembangan organisasi. Karena itulah Grup Mirah Hotel dalam menjalankan aktivitas usahanya selalu berorientasi kepada pasar atau konsumen yaitu para langganan dan tamu hotel. Hal ini terlihat dengan adanya perkembangan jumlah langganan dan tamu hotel yang semakin bertambah dari tahun ke tahunnya. Keberhasilan perkembangan tersebut di atas merupakan hasil kerja keras dari semua bagian atau unsur yang terdapat dalam suatu struktur organisasi didalam perusahaan/badan usaha sangatlah penting adanya, tiada terkecuali dalam usaha perhotelan.

Struktur organisasi merupakan landasan dari terbentuknya suatu badan usaha atau perusahaan dimana alur yang jelas akan memudahkan arus komunikasi seperti yang ditulis sebagai berikut :

- " A group of people" yaitu perkelompokan tertentu dari sejumlah orang yang bekerja sama melaksanakan suatu usaha.
- " A system of authority" yaitu organisasi sebagai sistem wewenang yang memberikan kekuasaan bagi setiap pejabat dalam menjalankan tugasnya.
- " A system of function" yaitu sebagai sistem distribusi tugas sehingga masing - masing pejabat memegang tugas tertentu.²⁾

2) Dasar-dasar manajemen oleh Soekarno K., catatan ke XIV.

Sedangkan yang dimaksud dengan organisasi merupakan pengelompokan secara teratur suatu kerja sama orang-orang yang bekerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Adapun tujuan dari suatu hotel sebagai usaha pelayanan jasa akomodasi dan sarana lain (seperti: restoran, laundry & dry cleaning) yaitu untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka manajemen hotel berusaha agar dapat memberikan service/pelayanan yang semaksimal mungkin kepada konsumen (tamu hotel).

Pada umumnya pelayanan yang disediakan dalam suatu hotel adalah berupa: penginapan, makan, minum, serta pelayanan lainnya yang harus disajikan kepada tamu dengan sebaik-baiknya sehingga tamu tersebut merasa bahwa tinggal di hotel merasa nyaman dengan tinggal dirumah sendiri. Kepuasan tamu merupakan ukuran keberhasilan upaya hotel dalam mencapai tujuannya.

Berbagai kebutuhan tamu hotel dapat dilayani jika dilaksanakan oleh orang-orang yang secara teratur bekerja sama dalam suatu pembagian tugas dan tanggung jawab antara kelompok yang satu dengan kelompok yang lainnya yang saling berkaitan, mereka tersusun dalam suatu organisasi.

Oleh karena itu maka setiap usaha perhotelan harus memiliki Struktur Organisasi sehingga seluruh karyawan hotel akan memperoleh informasi yang jelas mengenai :

- a. Batas dan jalur wewenang serta tanggung jawab.
- b. Departemen dan seksi-seksi yang ada dalam hotel.
- c. Fungsi dan tugas masing-masing departemen dan seksi-seksi.
- d. Jalur informasi dan instruksi.
- e. Jenjang jabatan yang ada dalam organisasi hotel tersebut.

Dilihat dari susunannya struktur organisasi yang digunakan oleh Mirah Hotel Bogor merupakan bentuk organisasi LINI atau garis yaitu adanya hubungan antara tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Kekuasaan berjalan secara langsung dari atas ke bawah, dan tanggung jawab bergerak dari bawah ke atas.

Uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang dikemukakan hanya terbatas pada : General Manager, Front Office Manager, Food & Beverage Manager, Executive House Keeper, Financial Control, Personal Manager, Chief Engineer.

Uraian dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

1. Jabatan : General Manager

Bertanggung jawab kepada : Board of Director

Tugas pokok : Memimpin dan mengendalikan jalannya perusahaan atau hotel sebaik-baiknya dengan program dan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh Board of Director.

Tugas dan tanggung jawab :

- Merumuskan pokok-pokok kebijaksanaan dalam bidang penjualan, keuangan, administrasi, keuangan, akuntansi dan kredit, hubungan dengan pihak luar dan lain-lain menurut kebijaksanaan yang telah ditetapkan dan pengarahan yang diberikan oleh Board Of Director.
- Menetapkan target penjualan sesuai program yang harus dicapai untuk suatu periode usaha tertentu.
- Melakukan kegiatan pengembangan dalam hal penelitian dan percobaan-percobaan yang menunjang pengembangan.
- Menyampaikan rencana kerja dan anggaran tahunan dan laporan yang meliputi segi-segi pengelolaan hotel kepada Board of Director untuk disetujui.
- Menyampaikan laporan intern secara berkala mengenai kegiatan ekstern, keuangan dan personalia kepada Board of Director.
- Memimpin pelaksanaan rencana kerja, anggaran kerja yang telah disetujui oleh Board of Director.
- Mengkoordinasikan para kepala bagian dan staf lainnya agar melaksanakan fungsinya secara harmonis dan efisien.
- Mewakili perusahaan dalam melaksanakan hubungan dengan batas - batas yang telah

ditetapkan oleh Board of Director.

- Mengangkat, mempromosikan, menurunkan jabatan, memindahkan, memberhentikan pegawai sampai dengan kepala sub-bagian sesuai dengan peraturan kepegawaian yang berlaku.
- Mengusulkan sistem penggajian untuk disetujui oleh Board of Director.
- Menyusun konsep pengembangan dan feasibility hotel untuk disarankan kepada Board of Director.
- Menyusun program penelitian dan percobaan-percobaan yang mendukung peningkatan mutu pelayanan serta aplikasinya.

2. Jabatan : Front Office Manager

Tugas pokok : Memimpin, mengkoordinir, membina dan mengawasi pelaksanaan tugas :

- Telephone Operator

Bertugas dalam menerima dan menyampaikan pesan atau informasi melalui telephone.

- Receptionist

Bertugas dalam menerima tamu (check in), menangani surat, pesan, paket, telegram, telex dll, menangani saat tamu akan meninggalkan hotel (check out).

- Reservation

Bertugas mengatur akomodasi bagi tamu yang memesan tempat menginap.

- Administration/statistik clerk
Menangani administrasi bagiannya.
- Bell Captain
Menangani barang bawaan tamu, mengantar tamu ke kamar.

Tanggung jawab Front Office Manager

- Bertanggung jawab kepada General Manager atas pelaksanaan kerja dan bagiannya sesuai dengan rencana kerja.
- Menyampaikan laporan mingguan, bulanan, tahunan kepada General Manager mengenai hasil penjualan kamar hotel.
- Mengusulkan rencana kerja dan rencana perluasan/pengembangan penjualan.

3. Jabatan : Food & Beverage Manager

Tugas pokok : Memimpin, mengkoordinir, membina dan mengawasi pelaksanaan tugas dari:

- Executive Chief (kepala juru masak)
Yang bertugas mengawasi/menganalisa kualitas dan rasa makanan yang dihidangkan.
- Chief Steward
Yang bertanggung jawab terhadap inventory peralatan FB (dapur dan Restoran).
- Banquet Manager
Yang bertanggung jawab dalam program rapat, pesta dan lain-lain.

- Rest. Manager

Yang bertanggung jawab dalam food service (pelayanan makanan dan minuman).

Tanggung jawab Food & Beverage Manager

- Bertanggung Jawab kepada General Manager atas pelaksanaan kerja bagiannya sesuai dengan rencana kerja.
- Membuat laporan harian, mingguan, bulanan, dan tahunan kepada General Manager secara tertulis atas hasil penjualan makanan dan minuman .
- Menyampaikan rencana kerja serta rencana pengembangan usaha bidang makanan dan minuman.

4. Jabatan : **Executive House Keeper**

Tugas pokok : Memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengawasi pelaksanaan tugas dari :

- Supervisor Floor

Menangani perawatan, pemeliharaan kamar dan ruang umum lainnya.

- Supervisor Housmen

Menangani penginapan kamar hotel

- Supervisor Line Room

Menangani lencana, pakaian seragam karyawan, dan dekorasi dan administrasi.

- Supervisor Evening/Night

Menangani barang temuan/barang yang tertinggal.

Tanggung jawab Executive House Keeper

- Bertanggung jawab kepada General Manager atas pelaksanaan kerja bagiannya yang sesuai dengan rencana kerja.
- Memberikan laporan harian, mingguan, bulanan, tahunan secara tertulis kepada General Manager atas pelaksanaan tugas bagiannya.
- Membuat rencana kerja.

5. Jabatan : Financial Control

Bertanggung jawab kepada : General Manager

Tugas pokok : Memimpin, mengkoordinir, membina dan mengawasi pelaksanaan tugas Chief Accounting (kepala bagian akuntansi) agar terjadi kelancaran pengelolaan keuangan secara efektif dan efisien serta terbinanya tertib akuntansi dalam menunjang program kerja hotel yang membawahi:

- Credit Supervisor

Menangani dan mengawasi proses keuangan hotel dan transaksi.

- General Cashier

Menangani penerimaan pembayaran tamu dan pembayaran kepada pihak lain.

- Cost Control

Menangani pengendalian biaya-biaya dan administrasi bagiannya.

6. Jabatan : **Chief Engineer**
Bertanggung jawab kepada : General Manager
Tugas pokok : Menunjang operasional dengan jalan menyelenggarakan Pengelolaan sarana dan pemeliharaan operasional.

Tugas dan tanggung jawab :

- Menguasai inventarisasi mesin dan peralatan, tata cara perawatan, perbaikan, pemeliharaan seluruh fisik dan fasilitas hotel, termasuk pengendalian energi dan administrasinya.

7. Jabatan : **Personel Manager**
Bertanggung jawab kepada : General Manager
Tugas pokok : Mengkoordinasikan dan memimpin seksi personalia, mengelola kepegawaian dalam menunjang program perusahaan.

Tugas dan tanggung jawab :

- Menguasai peraturan-peraturan intern dan ekstern mengenai bidang manajemen, personalia, khususnya karyawan hotel.
- Menyusun dan memeriksa daftar gaji/upah/tunjangan-tunjangan untuk disyahkan oleh General Manager hotel.

Untuk mendukung operasional perusahaan/hotel secara keseluruhan saat ini Grup Mirah Hotel Bogor mempunyai pegawai sebanyak 80 orang, dimana pembinaan dan pengembangan keterampilan pegawai juga menjadi perhatian manajemen.

3.2. Metode Penelitian

Sebelum mengadakan penelitian, terlebih dahulu penulis menentukan cara-cara yang dianggap perlu agar tujuan penelitian ini dapat berhasil serta mendekati dengan kenyataan yang ada pada saat sekarang ini. Agar tujuan tersebut tercapai maka penulis menentukan langkah-langkah penelitian ini dengan menentukan cara atau metode secara descriptive, yaitu suatu cara penelitian/peninjauan dengan menguraikan keadaan dan peristiwa yang sebenarnya terjadi agar kebenaran dapat terjamin.

Adapun metode atau cara untuk memperoleh serta mengumpulkan data-data serta informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini yaitu dengan metode sebagai berikut:

1. Penelaahan kepustakaan (Library research)

Dalam mencari data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil bahan-bahan dari buku-buku literatur, majalah-majalah, surat kabar, disertasi dan buletin yang berhubungan dengan topik serta masalah dihadapi/diselidiki dengan membacanya secara intensif.

dianggap dapat memberikan jawaban-jawaban berupa keterangan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

c. Observasi/pengamatan

Dalam melaksanakan studi lapangan ini, penulis dapat menyaksikan dan mengamati secara langsung mengenai proses pemesanan kamar, pelayanan kepada tamu hotel, menyiapkan kamar, proses pembayaran sewa kamar, administrasi dan lain sebagainya.

Setelah data-data yang diperlukan terkumpul, kemudian penulis mengadakan penganalisaan dan pengecekan data melalui pengkoreksian terhadap ketidakserasian dan kesalahan-kesalahan yang terdapat dalam data masukan karena kecerobohan dan kekeliruan. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga keserasian hasil peninjauan/ penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Peranan Satuan Pengawasan Intern

Sebagaimana telah penulis kemukakan dimuka sebelumnya mengenai tugas pokok dan tanggung jawab dari masing-masing divisi/departemen, maka dapat diketahui bahwa dengan dibentuknya Divisi Satuan Pengawasan Intern Grup Mirah Hotel mempunyai peranan sebagai pemeriksa/pengawas didalam perusahaan tersebut.

Hal ini dimaksudkan guna membantu pimpinan tertinggi persahaan yaitu General Manager PT. Mirah Segar.

Dalam melaksanakan tugasnya, divisi Satuan Pengawasan Intern diberi wewenang dan tanggung jawab oleh pimpinan tertinggi Grup Mirah Hotel sebagai berikut :

- a. Menyetujui anggaran belanja yang diajukan oleh masing-masing departemen dan bagian dibawah divisi Satuan Pengawasan Intern dengan rencana kerja/usaha menurut peraturan yang berlaku dalam perusahaan tersebut.
- b. Diberikan kebebasan untuk memasuki setiap departemen yang ada di lingkungan perusahaan guna mengadakan pemeriksaan.
- c. Mengadakan pemeriksaan terhadap catatan-catatan dan dokumen-dokumen yang berada disetiap departemen serta mengadakan pemeriksaan terhadap setiap karyawan hotel.

- d. Mengadakan pemeriksaan terhadap catatan-catatan serta dokumen-dokumen perusahaan.
- e. Menghadiri setiap pertemuan/rapat intern perusahaan baik rapat tingkat divisi maupun tingkat direktorat.
- f. Membuat serta memberikan laporan hasil pemeriksaan baik lisan maupun secara tertulis kepada pimpinan tertinggi Grup Mirah Hotel.

Dengan adanya divisi Satuan Pengawasan Intern pada perusahaan tersebut diharapkan bahwa setiap aktivitas kerja yang ada di Grup Mirah Hotel, baik yang menyangkut gerak dan waktu (time and motion) dapat dimonitor secara langsung oleh pimpinan perusahaan sehingga efektivitas dan produktivitas kerja dari periode ke periode selanjutnya dapat lebih ditingkatkan lagi. Dengan meningkatnya efektivitas dan produktivitas serta disiplin kerja maka tujuan sistem pengawasan intern perusahaan akan dapat tercapai dengan baik. Sebagaimana dikemukakan oleh Prof. Dr. H.S. Hadibroto dan Drs. Oemar Witarso dalam bukunya yang berjudul Sistem Pengawasan Intern (System of Internal Control) bahwa tujuan sistem pengawasan intern ialah untuk mengamankan harta benda organisasi, memperoleh data akuntansi yang tepat dan dapat dipercaya, meningkatkan efisiensi usaha dan mendorong kepatuhan terhadap kebijaksanaan pimpinan.

Adapun fungsi dan peranan divisi satuan pengawasan intern perusahaan Grup Mirah Hotel dibatasi oleh beberapa

aspek pemeriksaan sebagaimana lazimnya diatur dalam norma-norma pemeriksaan perusahaan, Diantaranya :

4.1.1. Ruang Lingkup Pemeriksaan Satuan Pengawasan Perusahaan

Dalam hal ini objek pemeriksaan yang dapat diperiksa oleh satuan pengawasan intern hanya terbatas kepada objek yang ada didalam perusahaan Grup Mirah Hotel. Pemeriksaan oleh satuan pengawasan intern perusahaan tersebut telah diterapkan secara konsekuen dan transfaran baik terhadap pimpinan maupun terhadap bawahan sehingga terdapat perbedaan tekanan pada setiap pemeriksaan, seperti pada :

a. Pemeriksaan Keuangan

Pemeriksaan ini dimaksudkan untuk mengadakan penilaian secara sistematis dan objektif terhadap keuangan perusahaan Grup Mirah Hotel dengan berorientasikan kepada sejarah perusahaan tersebut sehingga dapat diperoleh suatu keyakinan mengenai ketelitian, ketaatan dan keandalan data finansial serta pengamanan terhadap asset perusahaan juga adanya kewajaran saldo laporan keuangan perusahaan tersebut.

b. Pemeriksaan Operasional

Pemeriksaan ini dimaksudkan untuk mengadakan penilaian terhadap gerak dan waktu terhadap karyawan dalam melakukan tugasnya. Oleh karena itu maka penekanan pemeriksaannya ditujukan kepada manajemen dalam mengelola sumber daya manusia serta dana

yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan bagi suatu aktivitas tertentu sehingga dari hasil pemeriksaan dan penilaian tersebut diharapkan adanya laporan atau rekomendasi secara konstruktif.

c. Pemeriksaan Khusus

Pemeriksaan ini bertujuan agar seluruh karyawan perusahaan Grup Mirah Hotel dapat mentaati peraturan-peraturan dan undang-undang yang berlaku didalam maupun diluar perusahaan. Dari hasil pemeriksaan ini dapat diketahui tingkat kedisiplinan setiap karyawan terhadap peraturan dan undang-undang, baik yang dikeluarkan oleh perusahaan maupun oleh pemerintah.

Norma-norma pemeriksaan tersebut diatas merupakan landasan dalam mengadakan pengawasan terhadap setiap aspek yang ada dalam suatu perusahaan.

4.1.2. Objektivitas Satuan Pengawasan Intern

Dalam melaksanakan tugasnya selayaknya petugas pemeriksa dapat bersikap objektif dan selektif dalam mengemukakan hasil temuan-temuannya maupun dalam menyimpulkan hasil pemeriksaannya sehingga hasil pemeriksaan tersebut dapat mendekati dengan kenyataan yang pada sekarang maupun yang akan datang serta dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu petugas pemeriksa harus dapat bersikap bijaksana dalam memberikan saran-saran dengan

mempertimbangkan kepada yang mungkin terjadi dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang baik dampak terhadap pihak intern perusahaan maupun pihak ekstern perusahaan.

Penugasan pemeriksaan kepada petugas pemeriksa atau anggota satuan pengawasan intern pada umumnya disertai dengan surat penugasan langsung dari pimpinan tertinggi perusahaan. Demikian hal di PT. Mirah Segar dalam mengoperasikan ketiga hotelnya yaitu : Mirah Hotel, Mirah Sartika Hotel, dan Wisma Mirah dalam menugaskan stafnya yaitu anggota satuan pengawasan intern biasanya General Manager selalu memberikan surat tugas guna mengadakan pemeriksaan.

Sebaliknya apabila salah seorang anggota satuan pengawasan intern memperoleh surat keputusan dari General Manager untuk melaksanakan fungsi operasionalnya maka dinyatakan dengan jelas bahwa yang bersangkutan tidak bertindak sebagai petugas pemeriksa atau anggota satuan pengawasan intern. Dengan demikian yang bersangkutan dibebaskan tugas sementara sebagai petugas pemeriksa sehingga yang bersangkutan merupakan objek pemeriksaan satuan pengawasan intern PT. Mirah Segar.

4.1.3. Status Organisasi Sistem Pengawasan Intern

Dengan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh suatu perusahaan maka selayaknya setiap perusahaan mempunyai struktur organisasi yang jelas sesuai dengan kebutuhan perusahaan tersebut. Pada umumnya struktur

organisasi perusahaan selalu dipengaruhi oleh sifat, ukuran dan penyebaran daerah operasi perusahaan, maupun oleh anak perusahaan. Demikian pula struktur organisasi Grup Mirah Hotel telah memberikan gambaran bahwa divisi satuan pengawasan intern merupakan suatu fungsi staf yang dipimpin oleh seorang manager satuan pengawasan intern (Internal Auditor) yang bertanggung jawab langsung kepada General Manager serta mempunyai tugas pokok dalam memimpin, mengkoordinir, membina dan mengawasi pelaksanaan tugas operational Auditor, Financial Auditor, Special Auditor dan internal Administration Auditor.

Oleh karena itu setiap laporan pemeriksaan internal auditor yang berisi ringkasan temuan-temuan, kesimpulan-kesimpulan dan saran-saran penting dilaporkan secara langsung kepada General Manager PT. Mirah Segar (Grup Mirah Hotel). Apabila anggota Divisi Satuan Pengawasan Intern sedang ditugaskan menjadi petugas pemeriksa didalam perusahaan maka yang bersangkutan tidak diperkenankan berhubungan dengan pihak luar baik dengan instansi terkait maupun antar individu kecuali mendapat izin dari pimpinan tertinggi perusahaan yang bersangkutan.

Dengan status organisasi yang sedemikian rupa maka sangat memungkinkan bagi satuan pengawasan intern Grup Mirah Hotel untuk mengadakan pemeriksaan dengan ruang lingkup yang relatif luas, meliputi seluruh fungsi di setiap tingkatan manajemen termasuk seluruh karyawan perusahaan dari semua tingkat manajemen, karena dalam

menjalankan tugasnya satuan pengawasan intern mendapat dukungan penuh dari pimpinan tertinggi perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan adanya surat keputusan/surat penugasan dari general Manager Grup Mirah Hotel untuk mengadakan pemeriksaan khusus atas suatu masalah yang dihadapi perusahaan, selain daripada itu tersedianya biaya pemeriksaan yang dianggarkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja perusahaan. Dari laporan hasil pemeriksaan yang disampaikan oleh satuan pengawasan intern kepada General Manager PT. Mirah Segar (Grup Mirah Hotel) dimaksudkan agar pimpinan tertinggi perusahaan tersebut dapat mengadakan tindakan perbaikan jika diperlukan. Hal ini merupakan suatu bukti bahwa pimpinan tertinggi Grup Mirah Hotel menjamin satuan pengawasan intern dapat melaksanakan tugasnya dengan baik serta hasil pemeriksaannya dapat dipertanggung jawabkan.

4.2. Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional

Sebagaimana telah didefinisikan sebelumnya bahwa pemeriksaan operasional merupakan penelaahan yang sistematis atas aktivitas atau suatu bagian organisasi/perusahaan dengan tujuan untuk memeriksa kehematan, efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan.

Berdasarkan atas definisi tersebut jelaslah bahwa hasil dari pelaksanaan pemeriksaan dapat membantu manajemen perusahaan, khususnya Grup Mirah Hotel dalam meningkatkan efektivitas pendapatannya. Menurut informasi yang

penulis peroleh bahwa pelaksanaan pemeriksaan dilakukan oleh divisi satuan pengawasan intern Grup Mirah Hotel terbagi menjadi 2 (dua) tahap, diantaranya :

4.2.1. Tahap Pemeriksaan Pendahuluan

Pada tahap ini memungkinkan petugas pemeriksa untuk menyiapkan perencanaan serta melaksanakan pemeriksaan secara teliti dan teratur sehingga petugas pemeriksa dapat memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan. Adapun cara yang dilakukan petugas pemeriksa dalam mengumpulkan data yang diperlukan pada tahap ini yaitu dengan mengadakan interview (wawancara) dengan bagian Front Office Hotel (bagian penjualan kamar hotel) mengenai proses pemesanan kamar/proses penjualan jasa hotel serta mengajukan Questionnaire (daftar pertanyaan) sehingga petugas pemeriksa dapat memperoleh data-data tertulis guna menetapkan apakah perusahaan dapat menerapkan praktek manajemen secara konsisten.

Hal ini dimaksudkan untuk mengidentifikasikan masalah yang dihadapi.

Adapun data yang telah diperoleh penulis dalam melakukan peninjauan/penelitian di Grup Mirah Hotel, antara lain :

1. Sasaran dan Tujuan Perusahaan.
2. Sejarah Singkat Perusahaan.
3. Struktur Organisasi.

4. Uraian Tugas dan Tanggung jawab.
5. Prosedur Operasional Pemesanan atau Penjualan Jasa Hotel.
6. Laporan Realisasi Penjualan Jasa Hotel.

4.2.1.1. Tinjauan Umum Mengenai Prosedur Penjualan

Sebagaimana lazimnya usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi atau tepatnya usaha dibidang perhotelan dimana didalamnya terdapat 2 (dua) aktivitas penjualan, yaitu penjualan jasa (Kamar) hotel dan penjualan barang-barang hotel seperti makanan dan minuman.

Menurut Drs. Basu Swastha DH.,MBA dalam bukunya yang berjudul "Azas-azas Marketing", yang dimaksud dengan penjualan yaitu satu bagian dari promosi dan promosi adalah satu bagian dari program pemasaran secara keseluruhan. Sedangkan yang dimaksud dengan pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.³⁾

Berdasarkan pengertian tersebut diatas, jelaslah bahwa aktivitas penjualan yang dilakukan Grup Mirah Hotel adalah menjual jasa dan barang. Oleh karena produk utama yang dikelola hotel tersebut adalah penjualan jasa

3) Stanton, Willan J : Fundamental of Marketing. 7 th ed. New York : Mc Graw-Hill Book Company., 1984

akomodasi atau penjualan kamar hotel, maka penulis akan membatasi penguraiannya pada masalah proses penjualan kamar hotel.

Menurut informasi yang penulis peroleh bahwa prosedur penjualan tersebut terdiri dari beberapa langkah/urutan. Adapun urutan aktivitas yang dilakukan pada prosedur ini diawali dengan terjadinya proses pemesanan kamar, baik melalui telepon, fakmili, telex, surat dan lain-lain maupun saat konsumen (tamu hotel) datang langsung ke hotel yang bersangkutan sampai dengan diterbitkannya surat permintaan dan atau surat penagihan sewa kamar oleh bagian administrasi penjualan yang disebut Statistic Clerk.

Langkah-langkah penjualan kamar yang dilakukan Grup Mirah Hotel tersebut, diantaranya :

1. Pendekatan kepada tamu hotel/konsumen

Pendekatan ini dilakukan oleh seluruh jajaran staf dan pimpinan penjualan (Front Office Manager) guna mengadakan hubungan baik dengan konsumen/tamu hotel sehingga pemesanan dan penjualan kamar hotel dapat diperoleh dengan mudah.

2. Perumusan Kebutuhan konsumen/tamu hotel

Hal ini dilakukan oleh bagian Receptionist saat menerima tamu, dengan membuat/menuliskan pesanan dan permintaan tamu hotel.

3. Persiapan Akomodasi Kamar

Setelah menerima surat pesanan/permintaan dari

Receptionist kemudian bagian Reservation menyiapkan akomodasi kamar yang dimaksud sesuai dengan surat pesanan/permintaan.

4. Kamar Hotel Siap Diisi

Setelah menyiapkan akomodasi kamar tersebut kemudian bagian Reservation memberitahukan kepada Bell Captain agar segera mengantar dan membawa barang-barang yang dibawa tamu hotel tersebut ke kamar yang dimaksud.

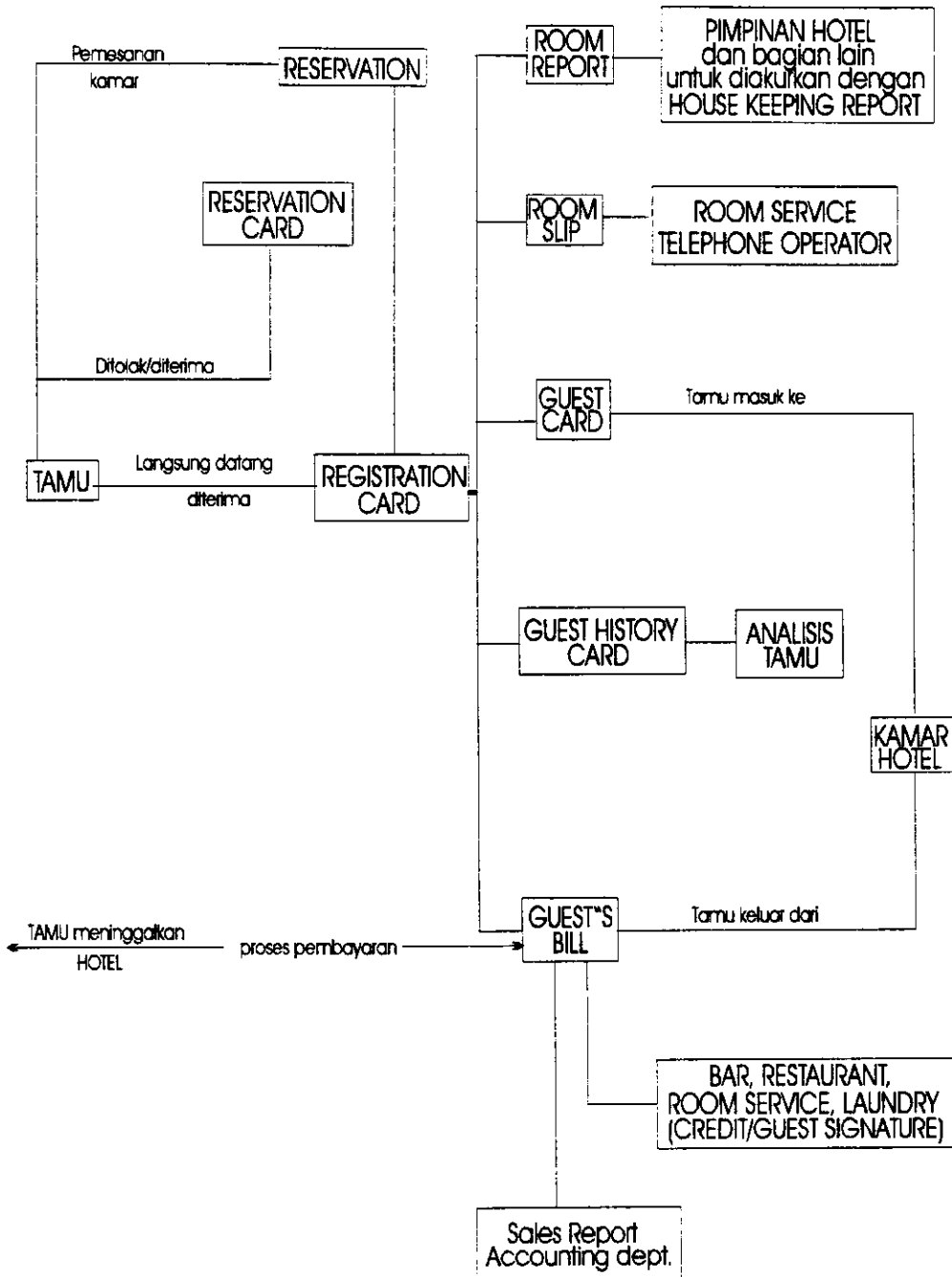
5. Surat Penagihan/Pembayaran Harga

Surat pesanan/permintaan tamu hotel yang dibuat oleh Receptionist kemudian diproses oleh bagian administrasi penjualan yang disebut statistic clerk, dan dengan dukungan data dari Reservation serta bagian akuntansi maka surat pesanan/permintaan tersebut diterbitkan/dibuat menjadi surat penagihan/pembayaran harga yang harus dibayar oleh tamu saat akan meninggalkan hotel tersebut.

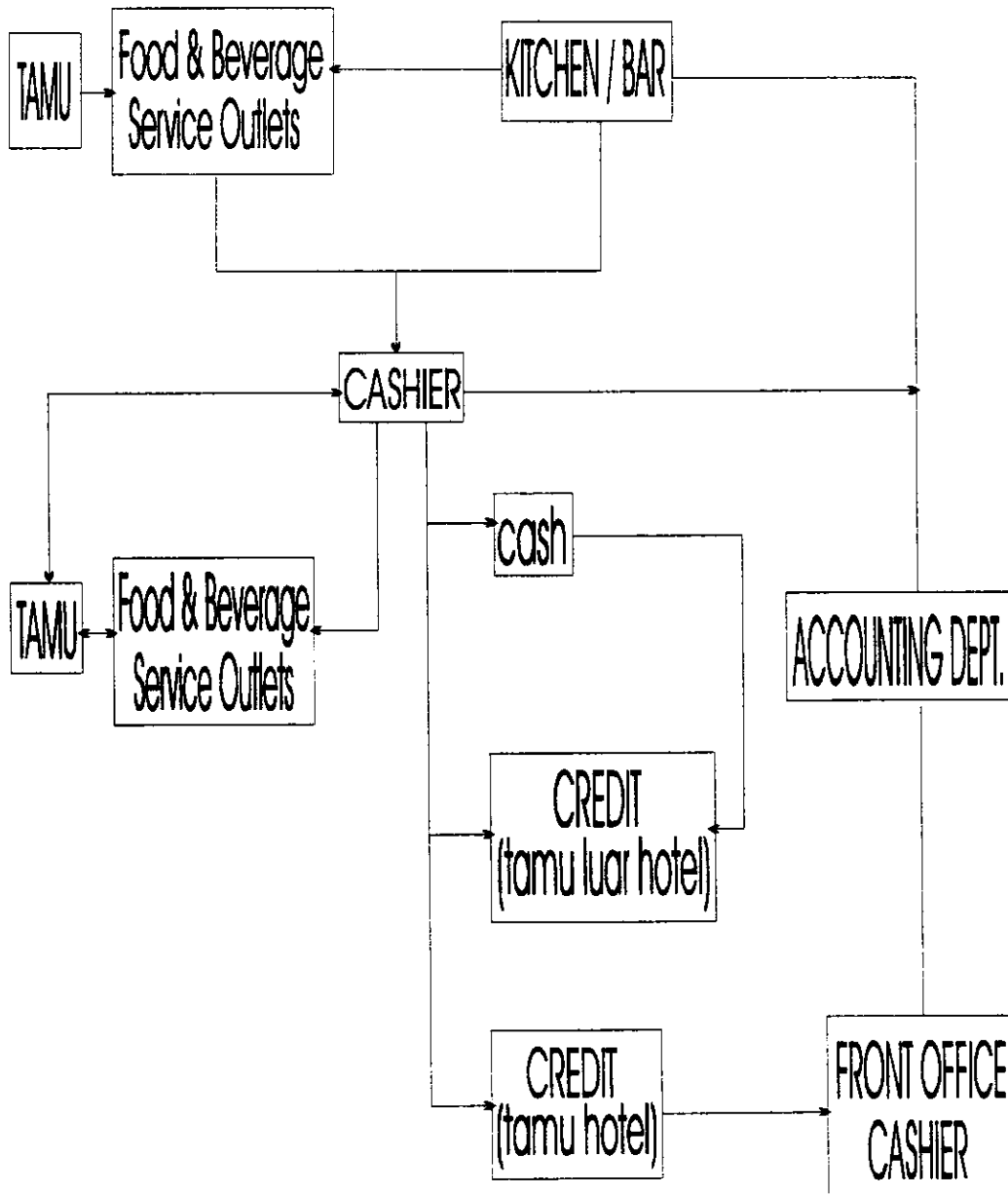
Adapun proses pembayaran tersebut dilakukan di bagian kasir umum atau general cashier/front office cashier.

Proses penjualan kamar dan penjualan makanan dan minuman di Grup Mirah Hotel, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar alur kerja bagian Front Office dan bagian penjualan makanan dan minuman (Food and Beverage Dept.) halaman berikut :

ALUR PROSES KERJA FRONT OFFICE GRUP MIRAH HOTEL



ALUR KERJA PENJUALAN DAN KONTROL FOOD AND BEVERAGE DEPT. GRUP MIRAH HOTEL



4.2.1.2. Penelaahan Sistem Pengawasan Intern Penjualan

Dalam menelaah sistem pengendalian intern penjualan kamar hotel/jasa akomodasi hotel, penulis memakai alat bantu yang disebut Internal Control Questionnaire yaitu merupakan serangkaian daftar pertanyaan mengenai sistem pengendalian intern dalam siklus penjualan yang diterapkan Grup Mirah Hotel. Apabila jawabannya "ya", maka hal itu menyatakan adanya pengendalian, tetapi apabila jawabannya "tidak", maka menunjukkan adanya kelemahan. Penganalisaan kelemahan tersebut akan dibahas kemudian. Adapun daftar pertanyaan tersebut dapat disajikan sebagai berikut :

SISTEM PENGENDALIAN INTERN PENJUALAN

PERTANYAAN	YA	TIDAK	TIDAK BERLAKU
1. Apakah diperlukan order tertulis dari customer?	✓	✓	
2. Apakah konsumen/tamu hotel yang akan menginap selalu dicek keberadaannya/identitasnya?	✓		
3. Apakah setiap tamu/konsumen yang akan menginap di hotel selalu diterima, walaupun keberadaan identitasnya kurang jelas?		✓	

PERTANYAAN	: YA :	TIDAK :	TIDAK BERLAKU :
4. Apakah ada potongan harga apabila terdapat komplain/keluhan dari tamu hotel?	: ✓ :	: : :	: : :
5. Apakah cara pembayarannya dapat dibayar dengan kartu kredit/credit card?	: ✓ :	: : :	: : :
6. Apakah petugas pembuat faktur penjualan/penagihan/pembayaran tembusan surat pesanan/permintaan konsumen bagian penerimaan tamu hotel atau bagian penjualan kamar?	: ✓ :	: : :	: : :
7. Apakah petugas pembuat faktur penagihan/pembayaran penjualan sudah disiapkan kemudian dicek ketelitiannya mengenai :	: : :	: : :	: : :
a. Biaya yang harus dibayarkan oleh konsumen/tamu hotel?	: ✓ :	: : :	: : :
b. Harga sewa dan harga barang yang dikonsumsi tamu hotel (termasuk perubahannya)?	: ✓ :	: : :	: : :
c. Perkalian dan penjumlahannya?	: ✓ :	: : :	: : :
8. Apakah blangko penjualan sebelumnya sudah diberi nomor urut?	: ✓ :	: : :	: : :
9. Apakah ada potongan harga khusus bagi langganan hotel yang bersangkutan?	: ✓ :	: : :	: : :
10. Apakah dibuat laporan penjualan dan didistribusikan kesetiap bagian yang berkepentingan?	: : ✓ :	: : :	: : :
11. Apakah perusahaan menetapkan suatu budget penjualan?	: ✓ :	: : :	: : :
12. Apakah budget tersebut selalu dibandingkan dengan hasil sebenarnya?	: ✓ :	: : :	: : :

pengendalian intern atas penjualan yang telah dicapai/diperoleh.

Sedangkan untuk jawaban pertanyaan dengan "TIDAK", memerlukan penilaian lebih lanjut guna menentukan apakah hal tersebut merupakan kelemahan-kelemahan dari sistem pengendalian intern yang ada di perusahaan yang bersangkutan (Grup Mirah Hotel).

Apabila pada tahap ini ditemukan adanya kelemahan-kelemahan, maka selayaknya petugas/pelaksana pemeriksaan dapat memberikan penilaian dan rekomendasi (saran-saran) yang perlu disampaikan kepada pimpinan perusahaan yaitu General Manager Grup Mirah Hotel.

4.2.2.1. Penelitian Sistem Pengawasan Intern Penjualan

Berdasarkan hasil pemeriksaan pendahuluan dan pemeriksaan lanjutan yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa temuan penting mengenai kelemahan yang terdapat dalam sistem pengendalian intern penjualan jasa akomodasi hotel yang bersangkutan sehingga diperlukan rekomendasi yang harus disampaikan. Adapun temuan dan rekomendasi tersebut adalah :

- a. Perusahaan tidak mengadakan transaksi penjualan kamar terhadap konsumen (tamu hotel) yang kurang jelas identitasnya. Perusahaan beranggapan bahwa jika menjual produk hotel (jasa akomodasi hotel) kepada konsumen/tamu yang identitasnya kurang lengkap/kurang

Jelas secara tidak langsung akan mempengaruhi/mengancam posisi dan keberadaan perusahaan, baik dari segi materi (harta perusahaan) maupun segi non material, misalnya : citra perusahaan, hukum dan lain sebagainya.

Seandainya konsumen/tamu tersebut diterima di hotel yang bersangkutan, kemudian melarikan diri atau melakukan hal-hal yang tidak diinginkan pihak perusahaan (karena buronan pihak yang berwenang) maka hal tersebut akan sangat merugikan perusahaan, baik segi materi maupun non-materi.

Dengan alasan tersebut di atas, menunjukkan bahwa hal ini bukan merupakan kelemahan dari sistem pengendalian intern penjualan akan tetapi merupakan sikap jaga-jaga/sikap kesigapan manajemen terhadap pengamanan harta perusahaan dan citra perusahaan.

- b. Laporan penjualan yang telah dibuat tidak didistribusikan kepada bagian/departemen yang berkepentingan.

Bagian penjualan kamar hotel (front office departement) tidak memberikan/mendistribusikan laporan penjualan yang telah dicatat/dibuatnya kepada setiap departemen yang berkepentingan akan tetapi hanya memberikannya kepada Bagian Akuntansi dan General Manager.

Dari pernyataan tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa didalam lingkungan perusahaan tersebut terdapat kekurang terbukaan antara pengelola yang satu dengan pengelola (manager) lainnya (Open Management antar

fungsi masih kurang), sehingga koordinasi dan kerja sama antar fungsi/departemen terlihat masih kurang kompak.

Tujuan pendistribusian laporan hasil penjualan kesetiap bagian yang berkepentingan/terkait adalah untuk dijadikan dasar/landasan dalam menetapkan budget/anggaran yang akan dibuat/dikeluarkan oleh masing-masing departemen serta sebagai landasan target operasional yang akan dicapainya pada bulan/tahun berikutnya.

Dengan adanya kekurang terbukaan tersebut di atas, dikhawatirkan akan mempengaruhi sistem pemasaran jasa hotel sehingga target penjualan kamar hotel tidak dapat dicapai/direalisasikan dengan baik. Pemasaran suatu produk (barang atau jasa) bukan tanggung jawab penjualan semata akan tetapi merupakan tanggung jawab setiap departemen yang terdapat didalam lingkungan perusahaan yang bersangkutan.

- c. Bagian penerimaan pembayaran tidak disatukan dengan bagian penjualan kamar hotel (front office dept.).

Pemisahan ini bertujuan untuk menghindari terjadinya overlapping atau tumpang tindih tugas dan fungsi antara bagian penerimaan pembayaran (kasir) dengan bagian penjualan kamar hotel (front office).

Selain itu, pemisahan tersebut akan mempermudah dalam mengadakan pemeriksaan internal (Khususnya mengenai besarnya hasil penjualan dan besar jumlah penerimaan pembayarannya), sehingga kekeliruan dan kecerobohan

yang dilakukan karyawan yang bersangkutan dapat dihindari serta dapat terkontrol dengan mudah dan baik. Apakah jumlah hasil penjualan sama besarnya dengan penerimaan pembayaran?.

Dari uraian tersebut, dapat diketahui bahwa pemisahan fungsi tersebut bukan merupakan kelemahan sistem pengawasan intern penjualan.

d. Penerimaan dan penyetoran kas ke bank bukan tanggung jawab kasir.

Perlu penulis informasikan bahwa bagian penerimaan pembayaran (kasir) pada Grup Mirah Hotel terdapat di dua departemen yaitu kasir front office (kasir bagian penjualan kamar hotel) dan kasir food & beverage (kasir bagian penjualan makanan dan minuman). Kedua kasir tersebut bertugas untuk menerima pembayaran dari tamu hotel atas penjualan produk hotel dan menyetorkan kasnya (termasuk laporan hasil penjualan) ke General cashier yang berada didivisi financial control.

Setelah mengadakan pengecekan/pencocokan data kas (keuangan) yang diterima dari kasir front office dept. dan kasir food & beverage, kemudian general cashier menyetorkan kas tersebut ke bank yang telah ditunjuk oleh perusahaan Grup Mirah Hotel.

Jadi, dalam hal ini yang bertanggung jawab atas penerimaan dan penyetoran kas ke bank adalah general cashier, bukan kasir front office dan kasir food & bevarage.

disertai dengan uraian tugas dan tanggung jawab dalam siklus penjualan jasa akomodasi hotel telah menunjukkan hal yang memadai.

2. Adanya Prosedur Penjualan Yang Jelas dan Memadai

Perusahaan telah menetapkan prosedur operasional penjualan secara jelas dan dinyatakan secara tertulis. Hal ini dapat dilihat pada bab IV sub-bab 4.2.1.1. "Tinjauan Umum Mengenai Prosedur Penjualan Kamar Hotel" pada Grup Mirah Hotel Bogor.

Dalam prosedur tersebut telah secara jelas menunjukkan tugas masing-masing divisi.

3. Adanya Prosedur Otorisasi Yang Memadai

Prosedur otorisasi ini ditetapkan sebagai berikut :

- a. Surat pemesanan kamar hotel (Registration card dan Goest Card) yang diserahkan kepada tamu hotel telah diotorisasi oleh manager penjualan kamar (Front Office manager) dan General Manager.
- b. Proses negoisasi dan transaksi dilakukan oleh front office manager dengan dukungan dari berbagai divisi yang berkaitan.

4. Kualitas Sumber Daya Manusia

Hampir seluruh karyawan Grup Mirah Hotel memiliki latar belakang pendidikan formal yang cukup memadai serta skill berbahasa (khusus bahas Inggris) yang tinggi. Selain itu, perusahaan selalu berusaha untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusianya melalui

berbagai kegiatan baik formal maupun non-formal, seperti : Seminar, training, penataran serta pendidikan dan pelatihan lainnya.

5. Formulir Dan Catatan Yang Digunakan

Formulir dan catatan yang dipergunakan dalam prosedur penjualan jasa akomodasi hotel dan penerimaan pembayaran, sebelumnya telah diberi nomor urut dan kode serta dirancang sedemikian rupa sehingga penggunaannya lebih praktis dan efisien, sehingga dapat mempermudah dalam mengadakan pemeriksaan tentang keabsahan isi laporan/catatan tersebut.

6. Adanya Bagian Independen Yang Melaksanakan Pengawasan/Pemeriksaan.

Disamping ada bagian financial control yang bertugas mengawasi dan memeriksa keuangan perusahaan, juga terdapat divisi internal auditor yang berfungsi untuk membantu General Manager dalam melakukan pemeriksaan intern dan evaluasi terhadap sistem pengendalian intern guna memberikan rekomendasi dan perbaikan-perbaikan. Dengan demikian, ruang lingkup pemeriksaan satuan pengawasan intern (SPI) Grup Mirah Hotel meliputi pemeriksaan keuangan, pemeriksaan operasional dan pemeriksaan khusus.

Atas dasar uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Grup Mirah Hotel yang dikelola dibawah bendera PT. Mirah Segar mempunyai divisi yang independen sebagai pelaksana pemeriksaan yaitu internal auditor atau divisi satuan pengawasan intern (SPI).

4.2.2.2. Penilaian Sistem Pengendalian Intern Dalam Kaitannya Dengan Pemeriksaan Operasional

Pemeriksaan operasional merupakan penilaian yang selektif, bebas dan analistis terhadap suatu aktivitas dengan tujuan untuk memberikan rekomendasi/saran-saran perbaikan kepada objek penelitian.

Sesuai dengan pengertian tersebut di atas, penulis telah mengadakan analisa dan penilaian prosedur penjualan yaitu mengenai keandalan sistem pengendalian intern penjualan kamar (jasa akomodasi hotel) pada Grup Mirah Hotel yang berlokasi di jalan Pangrango No. 9A Bogor.

Dalam mengadakan penilaian tersebut, metode yang dipakai penulis yaitu dengan mempelajari prosedur operasional penjualan kamar yang telah ditetapkan Grup Mirah Hotel. Dengan adanya fungsi penjualan yang telah dilaksanakan perusahaan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian intern terhadap fungsi penjualan kamar hotel di Grup Mirah Hotel Bogor pada umumnya telah memadai sedangkan aktivitas satuan pengawasan internnya (SPI) terlihat cukup efektif sehingga dapat mendukung pelaksanaan pengelolaan fungsi penjualannya dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan penulis pada bab I, yaitu :

"Sejauhmana pengaruh pemeriksaan operasional dapat membantu pihak manajemen untuk meningkatkan efektivitas pendapatan".

Dengan menelaah uraian tersebut di atas maka pengidentifikasian masalah yang sedang dihadapi adalah telah dapat terjawab. Alasannya yaitu dengan ditemukannya kelemahan-kelemahan dalam sistem pengendalian intern penjualan maka manajemen penjualan jasa akomodasi Grup Mirah Hotel Bogor diharapkan dapat memperbaiki pelaksanaan kegiatannya dengan memperhatikan berbagai rekomendasi perbaikan yang telah dibahas pada sub-bab 4.2.2.1. di atas sehingga dapat diciptakan metode kerja yang efektif dan efisien.

4.2.2.3. Analisa Prestasi Penjualan

Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat perkembangan prestasi penjualan dimana sebelumnya guna mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan usaha yang kurang memuaskan.

Berdasarkan data hasil penjualan jasa akomodasi hotel di Grup Mirah Hotel Bogor untuk tahun buku 1995 - 1996 yang telah penulis peroleh, maka dapat dilihat perkembangan usaha secara global yang dihasilkan dari hasil penjualan selama 2 (tahun) terakhir, sehingga dapat dipergunakan sebagai bahan perbandingan dan penganalisaan perkembangan usaha dimasa yang akan datang.

Selain itu dapat digunakan untuk mengevaluasi fungsi penjualan, dimana hasil penjualan tersebut dibandingkan dengan biaya operasional yang telah dikeluarkan perusahaan. Adapun data penjualan tersebut dapat disajikan sebagai berikut :

**PERHITUNGAN LABA/RUGI USAHA
TAHUN BUKU 1995-1996**

URAIAN	1996	1995
1. Hasil Penjualan	Rp 2.235.900.923,-	Rp 2.610.658.009,-
2. Potongan Harga	Rp 422.469.772,-	Rp 512.602.060,-
Laba Kotor	Rp 1.813.431.151,-	Rp 2.098.055.949,-
3. Biaya-biaya Usaha:		
- Umum & Adm.	Rp (415.844.245,-)	Rp (408.625.721,-)
Laba/Rugi Bersih Usaha	Rp 1.253.486.760,-	Rp 1.551.908.978,-

Tabel 4.2. Perhitungan Laba/Rugi Usaha Tahun Buku 1995 - 1996

Sumber : Financial Control

Atas dasar data usaha di atas dapat kita ketahui bahwa hasil penjualan tahun 1995 lebih besar/tinggi jika dibandingkan dengan hasil penjualan tahun 1996.

Hal ini dikarenakan pada tahun 1995 di kota Bogor telah diselenggarakan sidang APEC (Asean Pasific Economic Conference) sehingga pada tahun tersebut banyak turis dari

Dari uraian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor eksternal perusahaan sangat mempengaruhi hasil penjualan/pendapatan jasa akomodasi hotel bila di bandingkan dengan biaya-biaya dikeluarkan perusahaan, khususnya Grup Mirah Hotel Bogor. Namun demikian, apabila ditinjau dari perhitungan laba/rugi usaha maka perusahaan tersebut telah melaksanakan prosedur penjualannya dengan efisien.

4.2.2.4. Laporan Hasil Pemeriksaan

Sebagaimana telah penulis kemukakan pada bab II, bahwa setelah mengadakan pemeriksaan lanjutan maka pada umumnya pelaksana pemeriksaan mengadakan penyusunan laporan hasil pemeriksaan operasional tersebut.

Laporan ini merupakan usulan-usulan yang berisi tujuan pemeriksaan, temuan-temuan dan rekomendasi. Untuk itu penulis akan mencoba mengajukan laporan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan, sebagai berikut :

Bogor, 30 September 1997

Kepada Yth. General Manager Grup Mirah Hotel
Jl. Pangrango No. 9A
Bogor

Dengan hormat,

Dengan ini penulis beritahukan bahwa pada bulan September 1997 telah diakhiri pelaksanaan tugas penelitian mengenai pemeriksaan operasional penjualan jasa akomodasi hotel di Grup Mirah Hotel yang Bapak Pimpin.

Adapun tujuan dan ruang lingkup penugasan tersebut, diantaranya :

1. Untuk mendapatkan informasi/data yang dibutuhkan dalam menyusun skripsi sebagai salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana (S1) di Universitas Pakuan Bogor, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi.
2. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh penulis dengan praktek yang sebenarnya sehingga terdapat pendekatan-pendekatan, diantaranya :
 - a. Dalam menilai aktivitas penjualan
 - b. Mencari alternatif usaha dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi hasil penjualan
 - c. Dalam mengembangkan rekomendasi bagi penanggulangan kelemahan dan peningkatan aktivitas penjualan.

Selanjutnya, pemeriksaan operasional yang telah dilaksanakan penulis adalah meliputi/mencakup keadaan financial dan operasional penjualan jasa akomodasi hotel. Adapun metode pemeriksaan yang dipergunakan penulis adalah mengadakan wawancara dengan pihak responden yaitu pihak manajemen perusahaan, selain itu dengan memberikan questionnaire (daftar pertanyaan) kepada objek penelitian yang berhubungan dengan topik permasalahan yang sedang dibahas dan juga mengadakan penganalisaan serta mengadakan

penelaahan dan penilaian terhadap laporan, sistem dan prosedur serta berbagai kebijaksanaan-kebijaksanaan lainnya.

Temuan dan rekomendasinya, sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian sistem pengendalian intern penjualan dan penganalisaan prestasi penjualan jasa akomodasi hotel, maka temuan-temuan yang didapat diantaranya:

1. Perusahaan tidak melakukan transaksi penjualan dengan konsumen (tamu hotel) yang kurang jelas identitasnya.
2. Laporan penjualan kamar hotel tidak didistribusikan ke setiap departemen yang berkepentingan/berkaitan.
3. Pemisahan bagian penerimaan pembayaran dengan bagian penjualan kamar hotel.
4. Penerimaan dan penyeteroran kas ke bank bukan tanggung jawab kasir.

Rekomendasi yang ingin penulis sampaikan adalah :

1. Untuk memudahkan pengecekan identitas tamu yang akan menginap dihotel, hendaknya perusahaan mencari dan/meminta informasi kepada lembaga/instansi pemerintah yang terkait, misalnya kantor imigrasi/Dept. kehakiman.
2. Perusahaan selayaknya mengadakan/ menjalankan sistem manajemen terbuka (open management) sehingga koordinasi dan kerja sama melalui arus komunikasi antar departemen semakin lancar dan cepat.
3. Pemisahan fungsi yang telah ada hendaknya dipelihara dan ditingkatkan sehingga tugas dan tanggung jawab masing-masing divisi akan terlihat jelas sehingga akan memudahkan dalam mengadakan pengawasannya.

4.3. Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional Dalam Upaya Membantu Manajemen Untuk Meningkatkan Efektivitas Pendapatan

Sebagaimana penulis telah mengemukakan hipotesa pada bab I sub-bab 1.5 tentang " Pentingnya Dilaksanakan Pemeriksaan Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Pendapatan Melalui Penjualan Sesuai Tujuan Perusahaan."

Untuk menguji kebenaran hipotesa di atas, penulis perlu mengadakan penelitian study lapangan dan study kasus mengenai pelaksanaan fungsi pemeriksaan operasional pada Grup Mirah Hotel. Berdasarkan hasil peninjauan yang telah dilaksanakan penulis, maka penulis telah memperoleh masukan-masukan mengenai faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pemeriksaan operasional tersebut, yaitu :

1. Sejarah singkat berdirinya perusahaan
2. Struktur organisasi perusahaan yang disertai dengan uraian tugas dan tanggung jawab sehingga terdapat pemisahan fungsi yang jelas dan memadai.
3. Prosedur penjualan yang jelas dan dinyatakan secara tertulis.
4. Prosedur otorisasi yang memadai.
5. Kualitas karyawan yang dapat diandalkan.
6. Penggunaan formulir dan catatan/dokumen yang memadai.
7. Adanya berbagai laporan yang dinyatakan secara tertulis dan memadai.
8. Adanya pengamanan terhadap asset perusahaan dan pengamanan catatan/dokumen perusahaan yang memadai.

9. Adanya bagian independen yang melakukan tugas pengawasan yaitu divisi satuan pengawasan intern (SPI) yang mendapat dukungan penuh dari General Manager.
10. Dalam melaksanakan fungsi pengawasannya, divisi SPI berpedoman kepada petunjuk pemeriksaan operasional yang dinyatakan secara tertulis dan telah disahkan oleh General Manager.
11. Pemeriksaan operasional yang telah dilakukan oleh divisi SPI Grup Mirah Hotel terlihat cukup efektif, dimana langkah-langkah pemeriksaannya meliputi tahap persiapan, tahap pendahuluan, tahap pemeriksaan lanjutan dan tahap pelaporan.
12. Dengan mempertimbangkan faktor faktor pendukung tersebut di atas, penulis menilai bahwa :
" Sistem pengendalian intern penjualan jasa akomodasi hotel di Grup Mirah Hotel pada umumnya cukup memadai, dalam arti bahwa pelaksanaan prosedur penjualannya cukup efektif sedangkan jika dilihat dari hasil laporan laba/rugi usaha secara umum menunjukkan operasional yang cukup efisien."

Faktor-faktor pendukung pelaksanaan pemeriksaan di atas merupakan unsur-unsur yang sangat mempengaruhi keakuratan hipotesa yang penulis kemukakan.

Atas dasar hasil pemeriksaan operasional yang telah dilaksanakan maka ditemukan pula unsur-unsur yang kurang mendukung hipotesa di atas, diantaranya :

Adanya kelemahan dalam sistem pengendalian penjualan, yaitu :

- a. Perusahaan kurang menerapkan manajemen terbuka (open management) dimana laporan hasil penjualan kamar hotel yang bersangkutan pendistribusiannya kurang merata/ tidak didistribusikan ke departemen lain yang berkepentingan/berkaitan sehingga koordinasi dan kerja sama melalui arus informasi antar departemen terlihat kurang memadai.
- b. Pelayanan kepada tamu hotel perlu ditingkatkan lagi dan sistem pemasarannya perlu digiatkan lagi sehingga prestasi penjualannya dapat lebih meningkat dengan cepat.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor yang kurang mendukung tersebut di atas, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan bahwa pelaksanaan pemeriksaan operasional yang telah dilaksanakan oleh divisi satuan pengawasan intern (SPI) Grup Mirah Hotel dapat berjalan dengan baik dan nampaknya cukup efektif.

Atas dasar kesimpulan ini, maka hipotesa yang telah penulis kemukakan di atas nampaknya keakuratan dan kebenaran hipotesa tersebut telah terjawab dan dapat diterima.

V. RANGKUMAN KESELURUHAN

Berdasarkan uraian-uraian yang terdapat pada bab I s/d bab IV, maka pada bab V ini penulis mencoba untuk mengadakan rangkuman secara keseluruhan mengenai topik yang sedang dihadapi yaitu : " Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional Dalam Upaya Membantu Manajemen Untuk Meningkatkan Efektivitas Pendapatan."

Rangkuman tersebut adalah sebagai berikut :

Menurut keputusan MENPARPOSTEL No.KM.94/HK.103/MPPT-87 tertanggal 23 Desember 1987, Bab I pasal I ayat B dijelaskan bahwa " Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial."

Mengingat semakin pesatnya perkembangan industri perhotelan di Indonesia (khususnya) sehingga menimbulkan persaingan usaha yang semakin ketat. Oleh karena itu, guna menghadapi tantangan tersebut selayaknya setiap perusahaan (khususnya hotel) memiliki struktur organisasi yang cukup memadai. Dalam hal ini, organisasi diartikan sebagai pengelompokan secara teratur suatu kerja sama orang-orang yang bekerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sedangkan tujuan daripada perusahaan pada umumnya adalah maksimasi laba yang timbul karena adanya pendapatan yaitu sebagai hasil penjualan dari suatu jumlah yang menjadi hak (tuntutan) perusahaan yang akan menambah kekayaan atau

menurunkan biaya kewajiban perusahaan, sebagai akibat dari penyerahan /penjualan produk (barang dan jasa) pada suatu periode yang terukur dengan satuan moneter.

Dalam pencapaian tujuan tersebut, umumnya perusahaan dalam menjalankan fungsi manajerialnya akan selalu dihadapkan kepada berbagai permasalahan yang timbul sebagai hambatan perusahaan. Oleh karenanya, agar fungsi manajerial perusahaan dapat berjalan lancar, efektif, dan efisien hendaknya perusahaan dapat menggunakan sistem pengendalian (khususnya sistem pengendalian intern) yang cukup andal dan mencakup seluruh struktur organisasi perusahaan. Dalam mengendalikan perusahaan tersebut, pihak manajemen membutuhkan alat bantu yang disebut pemeriksaan operasional.

Guna membahas topik permasalahan mengenai pelaksanaan pemeriksaan operasional serta untuk mengetahui sampai sejauhmana pengaruh pemeriksaan operasional dapat membantu pihak manajemen dalam meningkatkan efektivitas pendapatan, maka penulis telah melaksanakan study penelitian, diantaranya :

1. Penelaahan kepustakaan (library research).

Yaitu dengan membaca berbagai sumber bacaan yang berhubungan dengan topik permasalahan di atas.

Berdasarkan hasil kegiatan penelitian kepustakaan ini, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pemeriksaan operasional merupakan penelaahan yang sistematis atas aktivitas atau keadaan suatu bagian organisasi dengan

tujuan untuk memeriksa kehematan, efisiensi, dan efektivitas kegiatan.

Adapun ruang lingkup pemeriksaan operasional tersebut meliputi seluruh aspek penting perusahaan yang tidak terbatas pada masalah akuntansi, catatan, dokumen, program dan fungsi perusahaan akan tetapi mencakup pemeriksaan keuangan dan ketaatan pada peraturan, pemeriksaan efisiensi dan kehematan serta pemeriksaan terhadap hasil program.

2. Peninjauan lapangan (field research)

Yaitu dengan mengadakan temu wicara, menelaah dokumen-dokumen, membuat daftar pertanyaan dan melakukan observasi atas aktivitas-aktivitas yang terjadi pada objek penelitian.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis telah mengambil objek penelitian di Grup Mirah Hotel yang berlokasi di jalan Pangrango No. 9A Bogor, serta telah membatasi ruang lingkup penilaian lapangan ini dengan mengadakan pendekatan secara fungsi (function approach) terhadap pelaksanaan prosedur penjualan kamar hotel /jasa akomodasi hotel.

Oleh karena itu, maka metode penelitian yang digunakan penulis dalam meneliti pelaksanaan pemeriksaan operasional penjualan jasa akomodasi Grup Mirah Hotel, terdiri dari 3 (tiga) metode yaitu :

- a. Pengenalan terhadap fungsi penjualan (familiarization method)

- b. Penyesuaian terhadap managerial penjualan (verification method)
- c. Penilaian terhadap pelaksanaan prosedur penjualan dan memberikan rekomendasi atas kelemahan-kelemahan yang ditemukan (evaluation and recommendation)

Sebagaimana lazimnya kegiatan pemeriksaan yang dilakukan, baik oleh pihak luar perusahaan (akuntan publik) maupun oleh pihak intern perusahaan (SPI) maka pelaksanaan pemeriksaan operasional penjualan pada umumnya dilakukan melalui 4(empat) tahap, yaitu :

1. Tahap persiapan pemeriksaan.

Pada tahap ini, pelaksanaan pemeriksaan biasanya mengadakan pembicaraan pendahuluan (perkenalan) dengan pimpinan tertinggi bagian yang bersangkutan guna mendapatkan data/informasi umum mengenai aktivitas penjualan.

2. Tahap pemeriksaan pendahuluan

Pada tahap ini, pelaksanaan pemeriksaan dapat mengetahui gambaran perusahaan secara umum sehingga memungkinkan terselenggaranya perencanaan dan pelaksanaan pemeriksaan.

Adapun data pendukung yang diperoleh penulis pada tahap pemeriksaan awal ini, diantaranya :

- a. Sasaran dan tujuan perusahaan
- b. Sejarah singkat berdirinya perusahaan
- c. Uraian tugas dan tanggung jawab

- d. Struktur organisasi perusahaan
- e. Prosedur penjualan
- f. Laporan hasil penjualan

3. Tahap pemeriksaan lanjutan

Pada tahap pemeriksaan lanjutan ini, alat bantu yang dipergunakan penulis dalam mengadakan penelaahan terhadap sistem pengawasan intern penjualan yaitu dengan memberikan serangkaian daftar pertanyaan (internal control questionnaire) mengenai sistem pengendalian intern dalam siklus penjualan yang diterapkan perusahaan.

Berdasarkan jawaban yang telah dijawab pihak responden dalam daftar pertanyaan (internal control questionnaire) tersebut, terdapat beberapa jawaban pertanyaan yang dijawab dengan "YA". Hal ini menunjukkan adanya pengendalian intern atas penjualan yang telah dijawab. Sedangkan untuk jawaban "TIDAK", hal tersebut memerlukan penelitian lebih lanjut.

Setelah diadakan penelitian mengenai sistem pengawasan intern penjualan jasa akomodasi di Grup Mirah Hotel, maka ditemukan adanya kelemahan yang harus dibenahi/ditanggulangi perusahaan.

Namun demikian apabila dilihat dari hasil analisa prestasi penjualan yang didukung dengan data perhitungan laba/rugi usaha maka diketahui bahwa perusahaan tersebut telah melaksanakan prosedur penjualannya secara efisien.

4. Tahap pelaporan hasil pemeriksaan

Setelah melakukan persiapan pemeriksaan, pemeriksaan pendahuluan dan pemeriksaan lanjutan, kemudian penulis memberikan laporan mengenai hasil pemeriksaan operasional penjualan, ruang lingkup pemeriksaan, tujuan pemeriksaan, temuan hasil pemeriksaan dan rekomendasi. Dengan mempertimbangkan data-data yang diperoleh penulis dalam mengadakan penelitian, dimana data tersebut merupakan faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor yang kurang mendukung atas pelaksanaan pemeriksaan operasional penjualan, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelaksanaan pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh satuan pengawasan intern (SPI) secara efektif dapat membantu manajemen Grup Mirah Hotel dalam meningkatkan pendapatan.

VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. Kesimpulan Umum

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan pemeriksaan operasional, maka penulis dapat mengambil kesimpulan secara umum bahwa fungsi pengendalian intern penjualan Grup Mirah Hotel telah dilaksanakan secara efektif dan efisien sehingga dapat membantu manajemen dalam pencapaian tujuan perusahaan yaitu peningkatan pendapatan dan pencapaian laba.

Kesimpulan khusus

Berdasarkan uraian-uraian yang terdapat dalam bab I s/d bab IV, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan khusus, diantaranya :

1. Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.
2. Struktur organisasi Grup Mirah Hotel yang disertai dengan pemisahan tugas dan tanggung jawab yang jelas dan cukup memadai, sehingga dapat mendukung pelaksanaan operasional perusahaan.
3. Struktur yang digunakan oleh Grup Mirah Hotel adalah berbentuk LINI/struktur garis-lini.

4. Pada umumnya pemeriksaan operasional terdiri dari 2 (dua) pendekatan, yaitu :

a. Organization Approach

b. Functional Approach

Sedangkan pelaksanaan pemeriksaan operasional memerlukan berbagai metode, diantaranya :

1. Familiarization

2. Verification

3. Evaluation and recommendation

5. Prosedur operasional penjualan yang telah diterapkan Grup Mirah Hotel dapat diandalkan, karena prosedur tersebut dinyatakan secara tertulis sehingga menunjukkan pelaksanaan kerja yang efektif serta adanya kerja sama yang baik antar departemen yang berhubungan dalam siklus penjualan.

6. Dengan tersedianya laporan perhitungan laba/rugi usaha tahunan maka dapat diketahui dan dinilai sampai sejauhmana prestasi manajemen dalam menjalankan perusahaan. Selain itu dengan mempelajari laporan tersebut dapat diketahui kelemahan-kelemahan dalam penjualan yang memerlukan perbaikan. Dari hasil peninjauan, faktor-faktor eksternal perusahaan sangat mempengaruhi hasil penjualan jasa akomodasi hotel Grup Mirah Hotel.

7. Dari hasil analisa mengenai perhitungan laba/rugi usaha, menunjukkan bahwa prestasi manajemen Grup Mirah Hotel Bogor, khususnya dibidang penjualan telah melaksanakan prosedur penjualannya dengan efisien.

8. Dengan mendapat dukungan penuh dari General Manager, maka pemeriksaan operasional yang telah dilaksanakan oleh bagian yang independen (satuan pengawasan intern) cukup efektif, dimana tahap pemeriksaannya terdiri dari tahap persiapan, tahap pemeriksaan pendahuluan, tahap pemeriksaan lanjutan serta tahap pelaporan.

6.2. Rekomendasi

Sehubungan dengan temuan-temuan hasil pemeriksaan yang telah dilaksanakan, maka rekomendasi yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Untuk memudahkan pengecekan mengenai identitas tamu yang ingin menginap di hotel, hendaknya perusahaan mencari atau meminta informasi kepada instansi pemerintah yang terkait, misalnya : Kantor Imigrasi/kehakiman.
2. Perusahaan selayaknya mencoba untuk menjalankan sistem manajemen terbuka (open management) sehingga koordinasi antar departemen dapat lebih ditingkatkan.
3. Pemisahan fungsi yang telah ada hendaknya dipelihara dengan baik, agar tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian akan terlihat dengan nyata dan akan memudahkan cara pengawasannya.
4. Untuk dapat meningkatkan hasil penjualan, hendaknya bagian pemasaran meningkatkan kegiatan promosi dan komunikasi yang diperlukan guna menjaring calon konsumen melalui direct mobil, maupun iklan dan mass media.

VII. RINGKASAN

Perusahaan Grup Mirah Hotel telah diperkenalkan sejak tahun 1987, yaitu dimulai dengan penyediaan penginapan rumah kost bagi para pelajar yang ada di kota Bogor dan sekitarnya. Oleh karena banyaknya permintaan dari turis mancanegara dan didukung oleh dana moneter yang kuat serta pengelolaan yang handal maka usaha tersebut tumbuh pesat menjadi sebuah perusahaan perhotelan yang cukup megah di kota Bogor.

Sejalan dengan perkembangan usaha tersebut di atas maka permasalahan yang akan timbulpun semakin kompleks sehingga perusahaan memerlukan struktur organisasi yang memadai dan pembagian tugas dan tanggung jawab yang cukup jelas bagi masing-masing bagian.

Agar pencapaian tujuan perusahaan dapat dilaksanakan manajemen dengan baik, maka diperlukan adanya sistem pengendalian yang efektif dan efisien. Oleh karena itulah, maka diperlukan adanya Satuan Pengawasan Intern (SPI) yang bertugas untuk mengadakan pemeriksaan operasional yang mencakup seluruh struktur organisasi perusahaan.

Pemeriksaan operasional yang tersebut meliputi pemeriksaan bidang keuangan, ketaatan dan kehematan serta pemeriksaan operasional penjualan.

Dalam melakukan pemeriksaan operasional penjualan, pelaksana pemeriksaan yaitu Satuan Pengawasan Intern (SPI) perusahaan membagi/mengolongkan aktivitasnya menjadi 4 (empat) tahap, yaitu :

1. Tahap persiapan pemeriksaan

Pada tahap ini, petugas pemeriksaan harus mengadakan pembicaraan awal guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

2. Tahap pemeriksaan pendahuluan

Hal ini memungkinkan bagi pelaksana pemeriksaan untuk mengadakan perencanaan dan menyelenggarakan program pemeriksaan sesuai dengan informasi yang telah didapatkannya.

3. Tahap pemeriksaan lanjutan

Pada tahap pemeriksaan ini, terdapat berbagai aktivitas yang dilakukan pelaksana pemeriksaan dalam pencapaian tujuan pemeriksaan.

Adapun aktivitas-aktivitas tersebut diantaranya :

penelaahan, pengujian, dan penilaian terhadap data-data yang telah diperolehnya.

4. Tahap pelaporan pemeriksaan

Pada tahap akhir ini, pelaksana pemeriksaan selanjutnya memberikan laporan kepada pimpinan tertinggi perusahaan, isi laporan tersebut adalah mengenai tujuan pemeriksaan, ruang lingkup pemeriksaan, temuan-temuan, dan saran-saran yang perlu disampaikan.

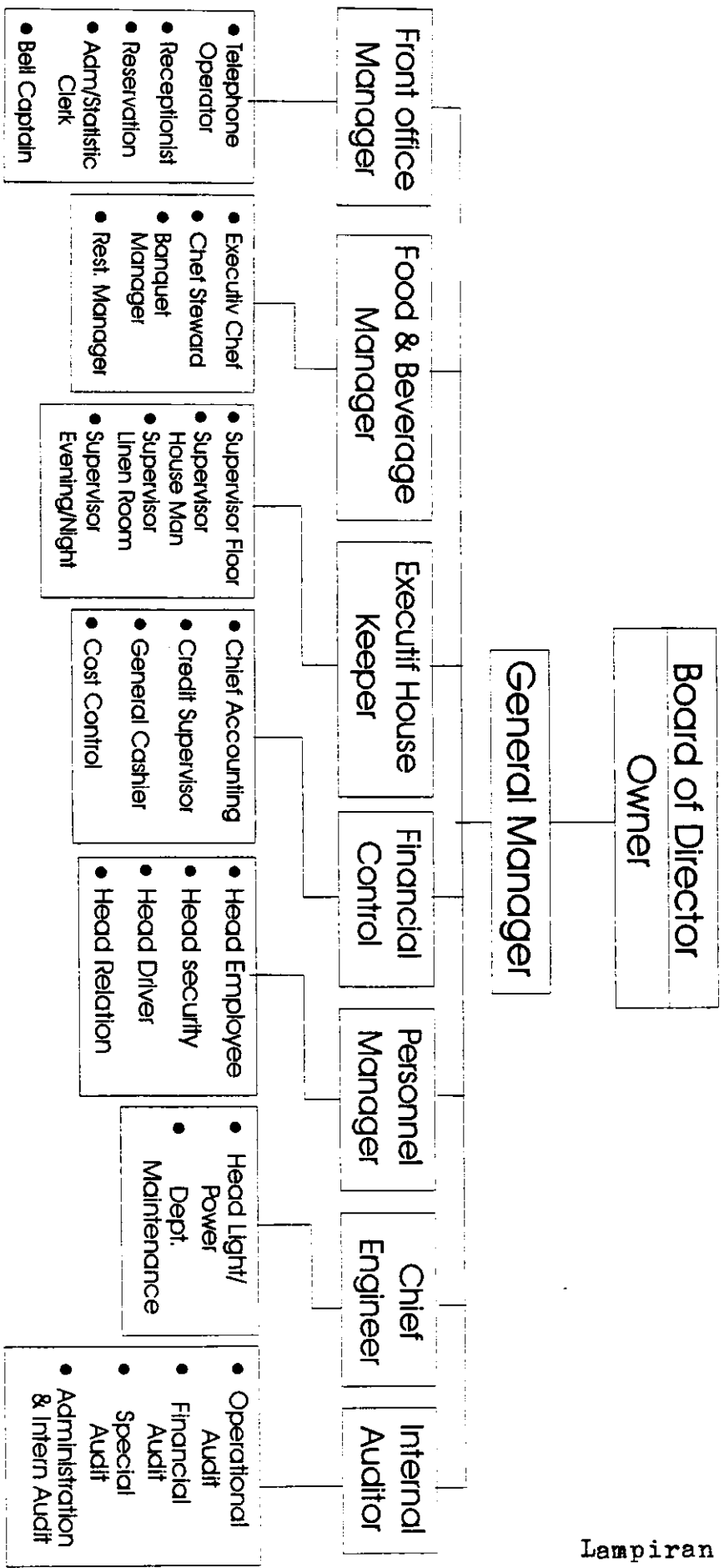
Kegiatan pemeriksaan operasional yang telah dilaksanakan oleh pelaksana pemeriksaan yaitu Satuan Pengawasan Intern (SPI) Grup Mirah Hotel tersebut di atas, dimaksudkan untuk mengetahui prestasi manajemen dalam pencapaian tujuan perusahaan secara efektif melalui aktivitas penjualan kamar hotel yang efisien.

DAFTAR PUSTAKA

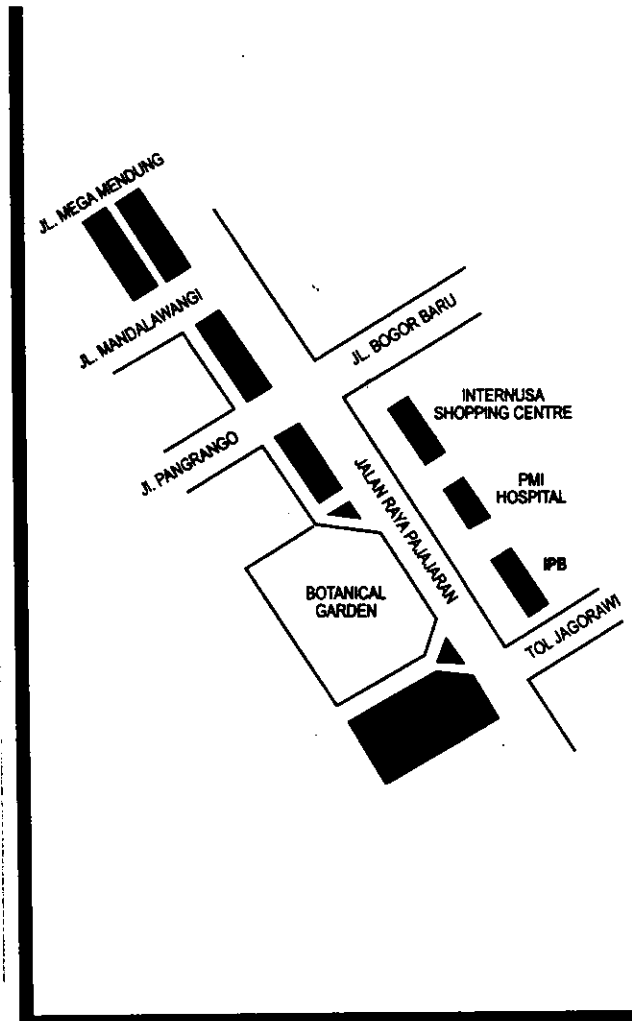
- Alvin A Arens - James K. Loebbecke, Auditing Suatu Pendekatan Terpadu, Edisi Ketiga, Penerbit Erlangga, 1986. (Terjemahan oleh Ilham Tjakrakusuma, Drs).
- Aan Surachlan Dimiyati, SH Pengetahuan Dasar-Dasar Perhotelan.
- Cashing, James A. Handbook for Auditors. 2nd Edition. McGraw Hill Book Company, 1986.
- Eldon S. Hendriksen; Accounting Theory; Richard D. Irwin, Inc. 4th edition 1982.
- Endar Sugiarto, Ir., BA. Hotel Front Office Administration (Administrasi Kantor Depan Hotel), Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, 1996.
- Herbert, Leo. Auditing the Performance of Management. Lifetime Learning Publications, California, 1974.
- Harnanto. Analisa Laporan Keuangan. BPFE Yogyakarta.
- Kell, Walter G., William C. Boynton, Richard E. Ziegler. Modern Auditing. 4th ed. John Wiley & Sons.
- La Midjan Drs. Ak., Sistem Informasi Akuntansi, Penerbit Lembaga Informasi Akuntansi Bandung (LIA), 1989.
- Lindberg, Roy A., Theodore Cohn. Operation's Auditing. American Management Association, Inc.
- Pusat Pengembangan Akuntansi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Petunjuk Pemeriksaan Operasional.
- Reider, Harry R. CPA, Ph D. Operational Auditing : A Practical Approach. Journal of Accountancy, 1985.

- Sawyer, Lawrence B. The Practise of Modern Internal Auditing : Appraising Operational for Management. USA: The Institut of Internal Auditor's Inc., 1973.
- Statement on Auditing Standards. Codification of Auditing Standards and Prosedures. No.1, Section 320, 1973.
- Stettler, Howard F. System Based Independent Audits. 2nd ed. New Jersey : Prentice Hall Inc., 1974.
- Standar Akuntansi Keuangan 1994 yang dikeluarkan oleh IKATAN AKUNTAN INDONESIA.
- Tjitrosidojo, Soemarjo, Prof. Bunga Rampai Menuju pemeriksaan Pengelolaan (Management Auditing). PT Ichtiar Baru Van Hoeve, 1980.
- Taylor, Donald H. and Glezen, G. William. Auditing : Integrated Concepts and Procedures. 2nd ed. New Jersey Prentice Hall Inc., 1984.
- Widjayanto, Nugroho, Pemeriksaan Operasional Perusahaan. Jakarta : LPFEUI, 1985.
- Zaki Baridwan, Drs., M.SC., Akuntan, Sistem Akuntansi : Penyusunan Prosedur dan Metode. Edisi 3. Bagian Penerbit Akademi Akuntansi YKPN Yogyakarta 1985.

STRUKTUR ORGANISASI MIRAH HOTEL



DENAH/LOKASI MIRAH HOTEL BOGOR



MIRAH GROUP

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Baharuddin.,Drs.
Jabatan : Manager
Perusahaan : Mirah Hotel
Lokasi Perusahaan : Jl. Pangrango 9A Bogor

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Ruhaendi
No. Mahasiswa : 022186032
Jurusan : Akuntansi

telah melaksanakan riset/observasi di perusahaan kami sejak tanggal 1 Agustus 1997 s/d 30 September 1997 dalam rangka menyusun skripsinya.

Surat keterangan ini diberikan tanpa mengikat pihak kami dan hanya dipergunakan untuk keperluan persyaratan sidang skripsi.

Bogor, 1 Oktober 1997
yang menerangkan



(Baharuddin.,Drs.)