

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan ekonomi masyarakat. Pertumbuhan sektor pariwisata di Indonesia telah membawa dampak signifikan terhadap pendapatan masyarakat, khususnya di daerah yang menjadi tujuan wisata. Beberapa indikator pertumbuhan pariwisata meliputi pembukaan destinasi wisata baru, peningkatan jumlah wisatawan domestik dan mancanegara, serta perbaikan infrastruktur transportasi menuju lokasi wisata. Perkembangan ini memberikan dampak positif, seperti peningkatan peluang kerja, peningkatan pendapatan, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan kemajuan zaman dan perubahan gaya hidup masyarakat, sektor perhotelan juga mengalami transformasi. Kini, hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga menawarkan berbagai kegiatan tambahan. Fasilitas seperti ruang pertemuan, restoran, karaoke, gym, dan layanan spa semakin melengkapi layanan yang ada. Beragam acara, mulai dari rapat, pernikahan, perayaan ulang tahun, arisan, seminar, hingga pameran, dapat diselenggarakan di hotel. Banyak hotel saat ini berusaha untuk memanjakan tamu dengan berbagai penawaran menarik.

Dalam industri perhotelan, ada berbagai penawaran yang disediakan untuk pelanggan, yang semuanya merupakan produk hotel yang bertujuan untuk mencapai kepuasan. Produk hotel dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis, seperti akomodasi, layanan makanan dan minuman di restoran, serta fasilitas lainnya. Selain produk, kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh. Pelanggan tidak hanya mencari

fasilitas, tetapi juga menginginkan pelayanan yang baik dari staf hotel untuk memenuhi kebutuhan mereka, sehingga kepuasan dapat tercapai.

The Acacia Hotel Jakarta adalah hotel bintang 4 yang dikelola oleh PT Guntur Madu Utama Jakarta. Hotel ini bertujuan untuk menyediakan akomodasi yang lengkap untuk memenuhi berbagai kebutuhan tamu. Terdapat ruang konferensi multifungsi dan berbagai fasilitas tambahan, seperti berbagai tipe kamar, kolam renang, ballroom, ruang pertemuan, kafe, lounge, restoran, spa, pusat kebugaran, layanan laundry dan cuci kering, serta fasilitas parkir dan akses wifi gratis. The Acacia Hotel Jakarta, yang beroperasi di sektor perhotelan mendapatkan pendapatan dari penjualan kamar, Banquet Event Order, kafe, restoran, serta layanan laundry dan cuci kering.

The Acacia Hotel Jakarta, yang beroperasi di industri perhotelan, memperoleh pendapatan dari penjualan kamar, *Banquet Event Order*, kafe, restoran, serta layanan laundry dan cuci kering. Pendapatan yang diterima tidak langsung dicatat sebagai pendapatan, tetapi melalui beberapa langkah untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Proses ini dikenal sebagai tahap pemeriksaan atau audit.

Manajemen The Acacia Hotel Jakarta yang terdiri dari berbagai departemen, termasuk Departemen Keuangan dan Akuntansi yang bertanggung jawab atas semua transaksi keuangan. Tugas departemen ini mencakup perhitungan, pembayaran, dan pembelian yang dilakukan di hotel, serta penyusunan laporan keuangan berdasarkan transaksi-transaksi tersebut. Salah satu komponen utama dalam departemen ini adalah Income Audit, yang berfungsi sebagai auditor internal untuk meninjau semua pendapatan yang diterima oleh hotel dan memastikan kesesuaiannya dengan catatan dalam sistem.

Pendapatan tidak hanya melalui tahap audit, tetapi juga diterima dalam bentuk tunai dan kredit, sehingga verifikasi sangat penting. Untuk transaksi tunai, *General*

Cashier bertanggung jawab mengumpulkan dan memastikan pendapatan sesuai dengan catatan dalam sistem sebelum menyetorkan uang ke bank kas hotel. Sementara itu, pendapatan kredit yang dicatat sebagai piutang hotel akan diteruskan ke bagian *Account Receivable* untuk proses penagihan. Oleh karena itu, penting bagi departemen keuangan dan akuntansi untuk memeriksa kembali pendapatan yang diterima agar data tetap akurat.

Sesuai dengan latar belakang tersebut, penulis berminat untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Prosedur Pemeriksaan Pendapatan Harian pada Front Office oleh Divisi Income Audit The Acacia Hotel Jakarta.”** Tujuan dari laporan ini adalah untuk memahami prosedur yang diterapkan oleh Departemen Keuangan dan Akuntansi terkait dengan pendapatan yang diterima oleh The Acacia Hotel Jakarta.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan Masalah yang menjadi pembahasan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur Pemeriksaan Pendapatan Harian Pada *Front Office* oleh Divisi *Income Audit* The Acacia Hotel Jakarta?
2. Dokumen apa saja yang diperlukan dalam Prosedur Pemeriksaan Pendapatan Harian Pada *Front Office* oleh Divisi *Income Audit* The Acacia Hotel Jakarta?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dan solusi untuk mengatasi kendala dalam Prosedur Pemeriksaan Pendapatan Harian Pada *Front Office* oleh Divisi *Income Audit* The Acacia Hotel Jakarta?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini diantaranya :

1. Untuk mengetahui Prosedur Pemeriksaan Pendapatan Harian *Pada Front Office oleh Divisi Income Audit The Acacia Hotel Jakarta*
2. Untuk mengetahui dokumen apa saja yang diperlukan *dalam* Prosedur Pemeriksaan Pendapatan Harian Pada *Front Office* oleh Divisi *Income Audit The Acacia Hotel Jakarta?*
3. Untuk mengetahui kendala dan solusi untuk mengatasi kendala dalam Prosedur Pemeriksaan Pendapatan Harian Pada *Front Office* oleh Divisi *Income Audit The Acacia Hotel Jakarta?*

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun bebrapa manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan dalam bidang prosedur pemeriksaan pendapatan harian dibidang perhotelan dan administrasi

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam hal prosedur atau sistem pemeriksaan pendapatan harian pada manajemen hotel.

3. Bagi Pembaca

Untuk meningkatkan pemahaman dan sebagai sumber referensi dalam melakukan penelitian, khususnya mengenai prosedur pemeriksaan pendapatan harian di bidang manajemen perhotelan.

1.4. Metode Penelitian

1.4.1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data di mana peneliti atau kolaborator mencatat informasi berdasarkan apa yang mereka amati selama penelitian. Dalam studi ini, penulis melakukan observasi di The Acacia Hotel Jakarta, yang berlokasi di Jl. Kramat Raya No. 73-81, RT. 1/RW. 7, Kramat, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10450.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pertemuan antara dua orang untuk melakukan tanya jawab dan berbagi informasi. Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai Bapak Cipto Sumierat, Staff Income Audit, dan Bapak Anjar Wismono, Staff Front Office Manager dari The Acacia Hotel Jakarta.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sumber data yang mendukung penelitian, mencakup berbagai jenis materi tertulis, film, gambar (foto), dan karya monumental, yang semuanya memberikan informasi penting. Jenis dokumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi foto dan audio, sementara peneliti juga dapat memanfaatkan video untuk keperluan dokumentasi.

1.4.2. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Dalam pendekatan ini, data yang dikumpulkan akan disajikan

secara langsung dalam bentuk deskripsi atau gambaran menyeluruh tentang suasana atau keadaan objek, termasuk kata-kata lisan atau tertulis dari individu yang diamati serta perilaku mereka.

1.5. Ruang Lingkup

Dalam ruang lingkup ini, penulis membatasi pembahasan pada prosedur pemeriksaan pendapatan harian divisi *income Audit*, dokumen apa saja yang diperlukan dalam prosedur pemeriksaan pendapatan harian divisi *income Audit*, serta kendala dan solusi untuk mengatasi kendala dalam Prosedur Pemeriksaan Pendapatan Harian pada *Front Office* oleh Divisi *Income Audit* The Acacia Hotel Jakarta. Jenis Data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah periode bulan Agustus hingga Oktober 2023.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari 4 (empat) bab, di mana setiap bab akan dibagi lagi menjadi sub-sub bab yang akan dibahas secara rinci. Berikut adalah sistematika masing-masing bab beserta penjelasan singkatnya:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang gambaran umum penelitian diantaranya adalah latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan tentang teori-teori dasar yang berkaitan dengan Prosedur Pemeriksaan Pendapatan Harian, seperti pengertian prosedur, tujuan prosedur, manfaat prosedur, jenis-jenis

prosedur, karakteristik prosedur, pengertian pemeriksaan, tujuan pemeriksaan, jenis-jenis pemeriksaan, pengertian pendapatan, fungsi pendapatan, tujuan pendapatan, jenis-jenis pendapatan, pengertian pendapatan harian, tujuan pendapatan harian, jenis-jenis pendapatan harian, Pengertian *front office*, fungsi dan peranan tentang *front office*.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang tinjauan umum perusahaan, struktur organisasi, kegiatan usaha dan hasil penelitian terkait Prosedur Pemeriksaan Pendapatan Harian Pada *Front Office* oleh Divisi *Income Audit* The Acacia Hotel Jakarta

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diambil dari pembahasan tentang Prosedur Pemeriksaan Pendapatan Harian Pada *Front Office* oleh Divisi *Income Audit* The Acacia Hotel Jakarta.

UNIVERSITAS