**ABSTRAK**

Haris Andalan Kusuma / 34130547 / 2019 / Audit Operasional Terhadap Aktivitas *Front Office* di Hotel X Tahun 2016 / Bp. Dr. Hanif Ismail, S.E., M.M., M.Ak.

Hotel X adalah hotel berbintang dua yang terletak di jantung kota Jakarta, Indonesia. Pada tahun 2016, ada pembaharuan kebijakan dari manajemen hotel untuk mengurangi jumlah karyawan *Front Office* guna meningkatkan efisiensi. Oleh karena itu, dalam studi ini penulis memutuskan untuk melakukan audit operasional terhadap aktivitas *Front Office* di Hotel X pada tahun 2016.

Dalam studi ini, pelaksanaan audit operasional dibagi menjadi 3 kategori, yaitu evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Office*, analisis efektivitas, dan analisis efisiensi. Penulis menggunakan metode penelitian analisis deskriptif. Yang pertama, evaluasi SOP dilaksanakan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan dari SOP yang sudah ada. Yang kedua, analisis efektivitas dilaksanakan untuk mengetahui realisasi SOP *Front Office* di lapangan, dengan cara melakukan wawancara terstruktur terhadap 3 karyawan *Front Office*. Yang ketiga, analisis efisiensi dilakukan untuk mengetahui apakah pengurangan karyawan *Front Office* di tahun 2016 telah mampu meningkatkan efisiensi kerja *Front Office* atau tidak. Tingkat efisiensi ini diukur dengan membandingkan *input* (total gaji karyawan *Front Office* dan total biaya pemasaran) dengan *output* (*revenue* penjualan kamar). Selanjutnya, hasil dari perhitungan efisiensi tahun 2016 ini akan dibandingkan dengan data tahun 2015 untuk mengetahui efek dari perubahan kebijakan di tahun tersebut.

Hasil dari evaluasi SOP menyimpulkan bahwa SOP *Front Office* Hotel X tahun 2016 banyak menitikberatkan pada prosedur pembayaran kamar, dan kurangnya perhatian terhadap standardisasi prosedur pemesanan kamar (*reservation*) dan pelayanan tamu selama menginap (*reception*). Selanjutnya, hasil audit menunjukkan nilai efektivitas kinerja *Front Office* pada tahun 2016 sebesar 89%. Namun, hasil analisis efisiensi menunjukkan penurunan sebanyak 18% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Berdasarkan dari studi ini, penulis menyimpulkan bahwa kinerja *Front Office* pada tahun 2016 sudah cukup efektif dalam melaksanakan SOP, namun kebijakan manajemen hotel dalam mengurangi pegawai *Front Office* di tahun 2016 ternyata justru menurunkan tingkat efisiensi.

Selanjutnya, penulis menyarankan kepada pihak manajemen Hotel X untuk menyempurnakan standardisasi *Front Office* khususnya dalam prosedur *reservation* dan *reception* guna meningkatkan pelayanan hotel. *Finally*, penulis juga merekomendasikan kepada manajemen Hotel X untuk mengoptimisasi lebih lanjut jumlah karyawan *Front Office* yang dibutuhkan guna meningkatkan efisiensi kinerja *Front Office*.

Kata kunci:

Audit, Efektivitas, Efisiensi, *Front Office*, Standar Operasional Prosedur (SOP).