**BAB I**

**PENDAHULUAN**

Bab Pendahuluan merupakan bab pertama dari karya tulis ini yang bertujuan untuk menyuguhkan gambaran besar bagi pembaca tentang keseluruhan bahasan yang akan disajikan. Bab Pendahuluan secara garis besar mencakup tentang permasalahan yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian ini.

Bab I Pendahuluan di dalam karya tulis ini terdiri dari beberapa sub bab yang meliputi: Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Penelitian, Tujuan Penelitian, dan Manfaat Penelitian. Berikut adalah ulasan dari sub bab tersebut.

1. **Latar Belakang Masalah**

Audit Operasional adalah suatu bentuk pemeriksaan yang memfokuskan pada kegiatan operasional perusahaan. Audit Operasional digunakan untuk mengetahui apakah kegiatan yang dilakukan oleh unit-unit kerja sudah benar dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Audit operasional juga sering disebut dengan kata lain seperti audit kinerja, audit manajemen, atau audit komprehensif. Audit Operasional di bidang perhotelan bermanfaat untuk mengetahui apakah kegiatan pelayanan jasa sebagai usaha utama perusahaan telah berjalan dengan semestinya. Jika Audit Operasional tidak berjalan dengan semestinya pengaruh yang bisa ditimbulkan yakni tujuan utama perusahaan tidak tercapai yaitu memperoleh laba.

Tidak seperti audit keuangan, Audit Operasional digunakan oleh perusahaan untuk memeriksa secara teliti mengenai kegiatan operasional internal perusahaan.

Menurut Guy et al (2003: 419), audit operasional didefinisikan sebagai berikut:

“Audit operasional merupakan penelaahan atas prosedur dan metode operasi entitas untuk menentukan tingkat efisiensi dan efektivitasnya.”

Dalam bidang perhotelan, audit operasional sering dikaitkan dengan penilaian efektivitas dan efisiensi yang sangat berpengaruh terhadap aktivitas penjualan di hotel. Aktivitas penjualan di hotel pada umumnya mencakup sewa kamar, sewa ruang serba guna, sewa tempat bisnis (agen tiket, bank, menara pemancar), penjualan dari *Coffee Shop*, jasa *Laundry*, penjualan aset bekas (habis masa pakai). Dalam karya ilmiah ini peneliti memfokuskan pembahasan pada aktivitas penjualan kamar hotel melalui *Front Office*.

Aktivitas karyawan *Front Office* dalam penjualan kamar hotel menjadi menarik untuk diulas karena *Front Office* merupakan salah satu pintu utama jalur transaksi keuangan antara pihak hotel dan tamu. Pada umumnya penjualan kamar merupakan pemasukan utama sebuah hotel. Dengan sudut pandang lain, kegiatan transaksi *Front Office* menjadi hal yang sarat akan kecurangan dan kelalaian. Contoh kelalaian yang paling umum ditemukan adalah tidak berjalannya standar operasional prosedur mengenai keharusan dari pihak hotel atau bagian *Front Office* untuk menyampaikan tanda terima kepada tamu (pelanggan) yang berisikan informasi berapa besar biaya yang dibayarkan oleh tamu (pelanggan) yang telah menginap. Hal ini tentu memberikan celah bagi karyawan *Front Office* ketika terjadi kealpaan dari tamu untuk mendapatkan haknya, seperti mendapatkan kembali uang deposit atau kebijakan promosi diskon dari pihak hotel. Oleh karena itu, aktivitas penjualan kamar melalui *Front Office* merupakan titik strategis sebagai tolak ukur efektivitas kegiatan operasional penjualan sebuah hotel.

Hotel X telah berdiri lebih dari 20 tahun dan mempunyai profit yang relatif tinggi pertahunnya. Namun dari hasil evaluasi tahun 2015, terdapat beberapa indikasi bahwa efektivitas dan efisiensi operasional aktivitas penjualan kamar Hotel X kurang berjalan dengan baik. Atas dasar ini, pada tahun 2016 manajemen hotel memutuskan untuk mengurangi jumlah karyawan hotel, khususnya di bagian *Front Office*. Oleh karena itu, di dalam penelitian ini penulis ingin menganalisis apakah kebijakan manajemen hotel di tahun 2016 sudah memiliki sistem yang efektif dan efisien dalam memaksimalkan sumber daya yang ada.

Hotel X adalah hotel berbintang 2 yang terletak di jantung kota Jakarta tepatnya di daerah elite Menteng Jakarta Pusat. Di dalam penelitian ini, penulis memilih Hotel X sebagai objek penelitian dikarenakan penulis pernah bekerja sebagai salah satu karyawan di Hotel X selama dua tahun, sehingga data yang terekam di karya ilmiah ini merupakan *real data* yang bersifat internal sekaligus dapat diamati langsung oleh penulis.

1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disajikan di atas, maka peneliti mengidentifikasikan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Seberaba besar tingkat korelatifitas audit operasional dengan kinerja keuangan perusahaan?
2. Bagimana efektivitas masing-masing jenis penjualan hotel melalui bagian Front Office?
3. Apakah SOP *Front Office* Hotel X telah mampu meminimalisir kecurangan-kecurangan yang sering terjadi di *Front Office* Hotel X?
4. Apakah karyawan *Front Office* Hotel X telah bekerja secara efektif mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel?
5. Apakah pengurangan karyawan *Front Office* Hotel X di tahun 2016 telah mampu meningkatkan efisiensi kerja?
6. **Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, batasan masalah yang akan dibahas dalam studi ini mencakup 3 pertanyaan, yaitu:

1. Apakah SOP *Front Office* Hotel X telah terstandardisasi dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung hotel?
2. Apakah karyawan *Front Office* Hotel X telah bekerja secara efektif mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel?
3. Apakah pengurangan karyawan *Front Office* Hotel X di tahun 2016 telah mampu meningkatkan efisiensi kerja?
4. **Rumusan masalah**

Apakah SOP *Front Office* Hotel X tahun 2016 sudah cukup terstandardisasi sehingga mampu menunjang kinerja *Front Office* yang efektif dan efisien?

1. **Batasan Penelitian**

Agar lebih mudah terealisasi, peneliti membatasi objek penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Objek yang akan diteliti dalam studi ini berupa SOP *Front Office* Hotel X dan laporan keuangan penjualan di Hotel X.

2. Data yang digunakan dalam studi ini mencakup batasan periode 2015-2016.

1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam studi ini yaitu:

1. Untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari SOP *Front Office* Hotel X yang digunakan pada tahun 2016.
2. Untuk mengukur efektivitas kerja *Front Office* Hotel X berdasarkan SOP yang telah ditetapkan manajemen hotel.
3. Untuk mengukur efisiensi kerja *Front Office* Hotel X atas hasil penjualan kamar hotel.
4. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi perusahaan, hasilnya diharapkan dapat dijadikan tolak ukur dan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengevaluasi penerapan kegiatan penjualan yang dilakukan. Tulisan ini juga dapat memberikan masukan yang berguna bagi perusahaan dalam mengevaluasi penerapan penjualan yang dilakukannya.

2. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat agar penulis dapat lebih memahami mengenai pemeriksaan operasional dari bisnis hotel dan juga dapat menerapkan ilmu yang didapat selama kuliah. Penulis juga dapat mengetahui apakah kegiatan operasi penjualan perusahaan yang diteliti tersebut telah berjalan secara efektif dan efisien atau belum.

3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan memberikan gambaran bagi penelitian yang sejenis dan dapat dijadikan tambahan dalam penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga dapat bermanfaat apabila pembaca ingin mengetahui prosedur-prosedur dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan penjualan dari perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan.