

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah, Kota Malang merupakan salah satu kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya serta kota yang menjadi destinasi wisata bagi wisatawan lokal (BPIW, 2022). Pertumbuhan jumlah wisatawan akan memungkinkan pertumbuhan bisnis perhotelan di Kota Malang. Menurut Badan Pusat Statistik, tingkat penghunian kamar hotel berbintang mengalami kenaikan pada Januari 2022 sebesar 16,1% dibandingkan dengan Desember 2021 yang mengalami penurunan sebesar 12,16%, sehingga tingkat hunian hotel dapat mengindikasikan pertumbuhan ekonomi di Kota Malang (BPS, 2022).

Maxone Ascent Hotel Malang merupakan salah satu hotel bintang 3 (tiga) yang terletak di Jalan Jaksa Agung Suprpto No. 75A, Rampal Celaket, Klojen, Malang. Fasilitas yang ditawarkan oleh Maxone Ascent Hotel Malang setara dengan standar fasilitas hotel bintang tiga lainnya. Meskipun demikian, Maxone Ascent Hotel Malang menduduki peringkat pertama pada kategori *best value hotel* (hotel dengan harga terbaik) di Malang Raya (Tripadvisor, 2021). Selain itu, menurut data internal Maxone Ascent Hotel Malang menduduki peringkat pertama pada tingkat hunian sebesar 49,87%. Hal ini membuat Maxone Ascent Hotel Malang menarik untuk dibahas.

Salah satu proses yang penting dalam bisnis perhotelan adalah siklus pembelian, pembayaran, dan kualitas produk. Tamu hotel akan mengharapkan pelayanan dan kualitas produk yang terbaik dari hotel. Oleh sebab itu, siklus pembayaran di Maxone Ascent Hotel Malang menyebabkan penulis membahas siklus tersebut. Apabila siklus pembayaran tidak teraplikasikan dengan baik maka tamu hotel menjadi tidak puas dan penjualan serta pendapatan hotel akan mengalami penurunan (Harsono dan Richard, 2016).

Menurut Rama dan Jones (2008), siklus pembelian dimulai dari menetapkan barang atau jasa yang akan dipesan dari para *supplier*, memproses permintaan, membuat *purchase order* dengan *supplier*, menerima barang dan jasa dari *supplier*, menyetujui atas barang dan jasa yang diterima, menentukan faktur yang akan dibayar, dan mencatat cek. Adanya siklus pembayaran yang kompleks tersebut maka dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik. Menurut Gabriele (2018), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan seperangkat peraturan dalam sebuah aktivitas organisasi yang menjadi tolak ukur untuk mencapai suatu tujuan. SOP yang teratur, efektif, dan efisien sangat diperlukan dalam sebuah organisasi untuk pengembangan dan diseminasi (Sinaga, 2017). Hal ini bertujuan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan terselesaikan sesuai dengan prosedur yang ada (Sailendra, 2015).

Maxone Ascent Hotel Malang memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dari perusahaan induk yaitu *Milestone Pasific Hotel Group* (MPHG), yang berisi tentang tanggung jawab dan prosedur dari setiap departemen yang ditulis secara verbal tetapi pada Maxone Ascent Hotel Malang belum terdapat prosedur

pembayaran secara non-tunai dan sistem kontrak dengan *supplier*. Dengan adanya permasalahan tersebut maka penulis merancang Standar Operasional Prosedur (SOP). Selanjutnya, proyek ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk *Accounting Department* agar mampu meningkatkan kinerja operasional dengan menerapkan SOP yang telah dirancang sebagai pengendalian internal (Wahyu, Marliyati & Nyoman, 2019).

1.2 Permasalahan

Tabel 1. Permasalahan

Permasalahan	Akar Masalah	Solusi
1. Terjadinya kelalaian dalam pencatatan <i>voucher</i> pembayaran sehingga mengakibatkan kesalahan transfer kepada <i>Supplier</i> .	Administrasi yang kurang tertata dan belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai pembayaran non-tunai.	Membuat rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai pembayaran non-tunai.
2. Terjadinya komplain dari <i>Supplier</i> yang tidak memiliki kontrak sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pengiriman barang.	Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai sistem kontrak dengan <i>Supplier</i> yang diatur dengan baik dan lengkap terhadap setiap <i>Supplier</i> yang bekerja sama dengan hotel.	Membuat rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai sistem kontrak <i>Supplier</i> .

1.3 Alur Proyek

1. Temuan Permasalahan

Pada Maxone Ascent Hotel Malang permasalahan yang ditemukan terjadi pada bagian *Account Payable* dan *Purchasing*. *Account Payable* bertanggungjawab atas seluruh pembayaran yang menjadi kewajiban perusahaan. Permasalahan yang ditemukan pada bagian *Account Payable* adalah sering terjadinya kelalaian dalam

pencatatan *voucher* pembayaran sehingga mengakibatkan kesalahan transfer kepada *Supplier*. Kemudian *Purchasing* bertanggungjawab dalam pembelian barang atau jasa, menganalisa penawaran yang paling menguntungkan bagi perusahaan, serta menegosiasikan harga, fitur, *service*, waktu yang di peroleh dari *Supplier*. Permasalahan yang ditemukan pada bagian *Purchasing* adalah terjadinya komplain dari *Supplier* yang tidak memiliki kontrak yang mengakibatkan keterlambatan dalam pengiriman barang. Berdasarkan kondisi tersebut maka penulis merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja operasional dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dirancang sebagai pengendalian internal.

2. Perencanaan Proyek

Berdasarkan temuan masalah tersebut solusi yang dapat dilakukan adalah dengan merancang Standar Operasional Prosedur (SOP). Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) akan ditujukan untuk *Account Payble* dan *Purchasing* Maxone Ascent Hotel Malang. Tujuan dari dirancangnya Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut agar mampu menciptakan proses atau alur yang lebih tertata saat melakukan transaksi dengan *supplier*, khususnya untuk mempermudah pembayaran dengan *supplier* serta memperjelas sistem kontrak *supplier*.

Tabel 2. Perencanaan Proyek

No	Kegiatan	Bulan ke-					
		1	2	3	4	5	6
1	Persiapan proyek	■					
2	Melakukan konsultasi dengan HRD	■	■	■	■	■	
3	Membuat perancangan desain SOP		■	■	■	■	
4	Membuat pengajuan SOP untuk pihak owner					■	
5	<i>Training</i> dan <i>Trial</i> SOP					■	■
6	Penyusunan laporan proyek (Tugas Akhir)						■

Sumber: Data diolah (2022)

Tabel 3. Target Waktu Pelaksanaan Proyek

No	Nama Kegiatan	Target Pelaksanaan
1	Persiapan proyek	Persiapan dan pengamatan penuh selama satu bulan.
2	Melakukan konsultasi dengan HRD	48 kali konsultasi, selama bulan Juli – November.
3	Melakukan perancangan SOP pembayaran non-tunai	26 kali konsultasi, selama bulan Juli – September
4	Melakukan perancangan SOP sistem kontrak supplier	22 kali konsultasi, selama bulan September- November
5	Membuat pengajuan SOP untuk pihak <i>Owner</i>	6 kali, selama bulan November.
6	<i>Training</i> dan <i>Trial</i> SOP	Dimulai pada bulan November-Desember.
7	Membuat laporan proyek (Tugas Akhir)	Dimulai pada bulan Desember.

Sumber: Data diolah (2022)

3. Realisasi Proyek

Berdasarkan perencanaan proyek yang telah disusun, realisasi proyek adalah dengan terbentuknya rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembayaran non-tunai dan sistem kontrak *Supplier* Maxone Ascent Hotel Malang yang diharapkan meningkatkan kinerja operasional dengan menerapkan SOP yang telah dirancang sebagai pengendalian internal.

4. Hasil dan Evaluasi Proyek

Proyek kegiatan yang telah dilakukan akan direkap dan kemudian akan dievaluasi dengan KPI yang telah dibuat. Berikut KPI yang akan menjadi tolak ukur dari proyek ini:

Tabel 4. *Key Performance Indicator*

Pengerjaan Proyek	Key Performance Indicator	Parameter
Membuat Perancangan SOP Pembayaran Non-Tunai dan Sistem Kontrak <i>Supplier</i>	Melakukan Konsultasi	Konsultasi dengan HRD dan <i>Chief Accountant</i> yang berupa diskusi dua arah dengan target 48 kali dalam 6 bulan.
	Membuat Perancangan SOP dan Pengajuan SOP kepada <i>owner</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Perancangan SOP pembayaran non-tunai dan sistem kontrak <i>Supplier</i> dilakukan menggunakan <i>google document</i>. • Pengajuan SOP kepada <i>owner</i> dilakukan melalui <i>e-mail</i>.
	<i>Training</i> dan <i>Trial</i> SOP	Pelaksanaan <i>training</i> dan <i>trial</i> SOP baru oleh <i>Chief Accountant</i> selama 14 hari.

Sumber: Data Diolah (2022)