ISSN : 2654 -5438

Universitas Bina Darma | Fakultas Vokasi

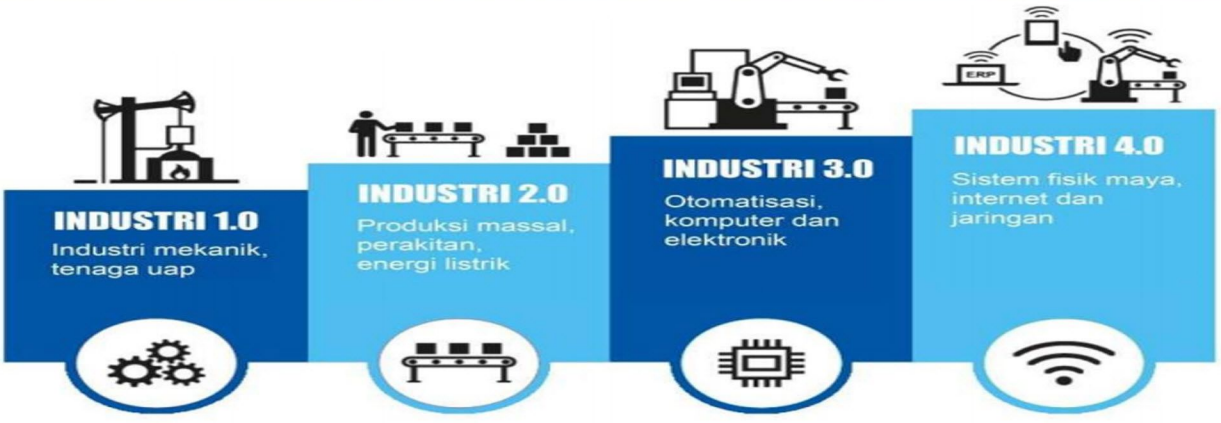
PROSIDING

Vol. 02 No. 01
Mei 2020

SEMHAVOK

SEMINAR HASIL PENELITIAN VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA
JL. JEND. A. YANI. NO. 03 PALEMBANG
SUMATERA SELATAN
http:www.binadarma.ac.id



ISSN : 2654 - 5438

FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA

JL. JEND. A. YANI. NO. 03 PALEMBANG
SUMATERA SELATAN, INDONESIA
TELP. 0711 - 515552
HTTP://WWW.BINADARMA.AC.ID.

TINJAUAN OPTIMALISASI KERJA NIGHT AUDITOR DALAM MEMBUAT LAPORAN AUDIT TUGAS MALAM RIO CITY HOTEL

[1]Gagan Ganjar Resmi, [2]Nurul Fikri
[1]Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, gagan.ganjar.resmi@binadarma.ac.id
[2]Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, nurullfikri8@gmail.com

Abstract *- The more advanced tourism activities have created various companies, one of which is the hotel industry which is engaged in services and will require human workers who work with Standard Operating Procedures (SOPs) that have been specifically set in the Front Office Department, namely the night of auditors in preparing audit reports.In this study using observations and interviews with published qualitative data analysis techniques to study Standard Operating Procedures (SOPs) at Rio City Hotel Palembang and ascertain whether night audits at the Rio City Hotel Palembang are in accordance with Standard Operating Procedures (SOPs). The results of this study, the night performance of the auditor has done optimally, but there are some things that must be addressed.*

Keyword: Standard Operating Procedures, Night Auditor, Hotel

Abstrak – Kegiatan pariwisata yang semakin maju telah menciptakan berbagai macam perusahaan salah satunya industri perhotelan yang bergerak di bidang pelayanan jasa dan akan membutuhkan tenaga kerja manusia yang bekerja dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah di tetapkan khususnya pada Front Office department yaitu night auditor dalam membuat laporan audit tugas malam. Dalam penelitian ini menggunakan observasi dan wawancara dengan teknik analisis data kualitatif yang menjabarkan untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Rio City Hotel Palembang dan mengevaluasi apakah night audit di Rio City Hotel Palembang telah menerapkan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil dari penelitian ini, kinerja night auditor sudah di lakukan dengan optimal namun ada beberapa hal yang harus di benahi.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, Night Auditor, Hotel

1. Pendahuluan

Rio City Hotel merupakan hotel dengan bisnis baru yang ada di Pusat Kota Palembang yang juga dikenal sebagai China Town, menyediakan 78 kamar, 2 ruang pertemuan, Emilio Restaurant, dan Killiney Kopitiam.Dekat dengan jembatan "Ampera" yang terkenal, kawasan bisnis dan dalam jarak berjalan kaki ke area kuliner seperti restoran "pempek", makanan Cina, dan restoran lainnya. Rio City Hotel Palembang mempunyai department oprasional yang karyawan nya saling berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan kepuasan pelangan salah satunya yaitu Front office Departement dan night auditor. Front Office adalah department yang menangani tamu untuk menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (receptionist), tamu datang (check-in), sampai tamu meninggalkan hotel (check out). Pelangan yang sampai di hotel akan datang dulu di bagian front office, dan pada waktu akan check-out pun pelanggan harus berhubungan dengan staf di front office. Adapun pengertian dari night auditor merupakan suatu bagian di hotel yang bertugas merangkum semua pendapatan hotel pada hari itu.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Hotel

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya yang menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang yang sedang melakukan perjalanan [1].

2.2 Optimalisasi

Optimalisasi merupakan suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/ sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif [2].

2.3 Night Auditor

Night auditor adalah orang yang bertanggung jawab atas kebenaran atau ketelitian pemasukan data penjualan dalam satu hari [3].

3. Metodologi Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnyapresepsi dan tindakan dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks khusus yang alamiah [4].

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun beberapa pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam membuat Laporan Tugas Akhir ini antara lain sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di lapangan.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah proses Tanya Jawab yang secara langsung dimana dua orang atau lebih bertatap muka.

3. Metode Studi pustaka

Penulis mengumpulkan data dengan mencari buku dan mempelajari maupun memperoleh data-data referensi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur Night Auditor di Rio City Hotel Palembang, penulis ambil berdasarkan dari wawancara terhadap supervisor night audit dan observasi langsung yang penulis lakukan selama 3 bulan magang di Rio City Hotel Palembang. Oleh karena itu, penulis menguraikan observasi dan wawancara sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil observasi langsung dan wawancara

No	Standar Operasional Prosedur Night Auditor	Tidak ada complain	Sering ada complain/ kekeliruan
1	Checking House Guest	✓	
2	Checking Room Rate Kamar		✓
3	Checking F/O Transaction	✓	
4	Checking Pembayaran (Hasil Transaksi dari Front office Cashier)	✓	
5	Check Segment Code dari Tamu yang C/I hariini, Khususnya untuk WIG, House Use, dan Compliment	✓	
6	Check Bill – Bill Restaurant		✓
7	Check total penghasilan (Revenue) dari masing-masing transaksi	✓	
8	Check Summary Cashier Report	✓	
9	Check Room Revenue Breakdown	✓	
10	Check Nationality dan Country	✓	
11	Check temu VIP	✓	
12	Cetak In house guest List	✓	
13	Check Opened Master Bill	✓	
14	Jalankan Proses Night Audit Program	✓	
15	Cetak Additional Report	✓	

4.2 Pembahasan

Berdasarkan survey dilapangan bahwa Optimalisasi kerja seorang Night Auditor di Rio City Hotel Palembang sudah di lakukan dengan Optimal. Mengapa dapat di katakan Optimal? Karna ada beberapa saja kesalahan dan kekeliruan yang kadang terjadi tetapi tidak berkelanjutan atau tidak terjadi setiap hari.Penerapan Standar Operasional Prosedur Night Auditor di Rio City Hotel Palembang dapat memberikan evaluasi bahwa terdapat 15 point Standar Operasional Prosedur Night Auditor dalam membuat laporan audit tugas malam. Ada 13 point yang tidak pernah ada

complain atau kekeliruan, dan ada 2 point yang sering terjadi complain atau kekeliruan. Yaiitu dapat diuraikan sebagai berikut :

1. "Checking Room Rate Kamar" biasa terjadi karena kurang teliti nya night audit untuk memeriksa kembali laporan yang dibuat oleh receptionist seperti salah memposting voucher hotel, promo hotel dan pemesanan lewat aplikasi.
2. "Checking bill Restaurant" hal ini sering terjadi karena biasa nya salah mencocokan bill dari restaurant, bar dan department revenue yang lain.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa "Checking Room Rate Kamar" dan "Checking bill Restaurant" adalah pekerjaan yang memiliki peranan besar terhadap transaksi yang lain oleh karena itu pekerjaan nya lebih luas dan lebih berat untuk mencakup semua sumber dari pendapatan hotel.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa hal mengenai analisis yang telah dilakukan pada kinerja night auditor di Rio City Hotel Palembang adalah sebagai berikut :

1. Dari evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh seorang Night Auditor di Rio City Hotel Palembang, sudah dilakukan dengan optimal namun ada beberapa hal yang harus dibenahi dan diberi pengawasan yang lebih dalam membuat laporan audit tugas malam.
2. Sebaiknya pihak Management Rio City Hotel Palembang harus bisa lebih tegas bahkan harus selalu memberikan pengarahan, pemahaman, pengawasan dan mengadakan pelatihan-pelatihan kerja secara berkala kepada seluruh karyawan khususnya kepada bagian front office departement tentang pengetahuan Standar Operasional Prosedur.

Referensi

[1] Moha, s. (2016). Analisiskualitaspelayanandanfasilitasterhadapkepuasankonsumenpada hotel yuta di kotamanado hal.576.
[2] Darma putra, m. s. (2014). Efektifitas night auditor dan hubungannya dengan pengendalian intern pada hotel bintang lima hal 437..
[3] Edi, s. (2017). Pengaruh implementasi prinsip-prinsip good corporate governance, pengendalian internal, budaya organisasi dan efisiensi night auditor terhadap kinerja hotel berbintang di kabupaten buleleng hal.4.
[4] Mair, z. r. (2018). Optimalisasi kinerja jaringan komputer berbasis router pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten musi banyuasin hal.48.