

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan industri yang perkembangannya sangat cepat di Indonesia dan merupakan salah satu sumber pendapatan bagi Negara. Berkembang pesatnya Industri pariwisata di Indonesia ditopang dengan beragamnya potensi wisata, seperti keindahan alam, keunikan dan budaya bangsa. Hal ini menjadi daya tarik wisatawan berkunjung ke suatu daerah untuk menikmati pesona dan keindahan objek wisata yang ada. Banyak wilayah kabupaten atau kota bahkan di daerah pedesaan mengembangkan obyek wisata lokal untuk menguatkan persaingan pariwisata antar wilayah di Indonesia. Pada hari-hari libur akan semakin banyak wisatawan yang memadati objek wisata ada pada suatu daerah dimana sebagian diantaranya membutuhkan jasa akomodasi.

Hotel merupakan salah satu komponen industri pariwisata, ciri-ciri dari industri pariwisata adalah usaha dalam bidang jasa yang memberikan pelayanan kepada tamu sehingga tamu merasa puas akan kebutuhan dan keinginannya. Definisi lain dari pariwisata, terdapat dalam Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisata, yang di maksud dengan pariwisata adalah berbagi macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta pelayanan yang di sediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Hotel merupakan organisasi kompleks dengan beberapa bagian yang mungkin tidak

akan terlihat oleh masyarakat dalam menanggapi persaingan yang terjadi, untuk dapat berpotensi secara efektif dan efisien berbagai upaya dilakukan oleh masing-masing hotel salah satunya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan konsumen oleh setiap bagian yang ada di hotel. (Aziz Nur, 2017)

Rio City Hotel adalah hotel bisnis baru 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 operasional yang karyawannya saling berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan kepuasan pelanggan salah satunya adalah *Front office Departement* dan *night auditor*. *Front Office* adalah department yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (receptionist), tamu datang (check-in), sampai tamu meninggalkan hotel (check out). Pelanggan 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* adalah suatu bagian hotel yang bertugas merangkum semua pendapatan hotel pada hari itu.

Rio City Hotel Palembang dipilih penulis dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini dikarenakan hotel ini memiliki kualitas kinerja yang terbilang baik di

bidang Front Office Departement. Hal ini akan memberikan pengalaman terutama di bidang *Night Audit* dalam memberikan pelayanan yang efektif dan membuat Laporan Audit tugas malam yang benar.

Dapat diketahui bahwa keberadaan night auditor sangat berpengaruh terhadap suatu hotel. Hal ini disebabkan karena apabila hotel tersebut merupakan hotel berbintang yang memiliki jumlah kunjungan wisatawan yang banyak maka kemungkinan terjadinya transaksi di malam hari sangat sering terjadi dan itu merupakan salah satu fungsi dari night auditor untuk melakukan pencatatan di malam hari. Auditor malam hari merupakan orang yang bertanggung jawab atas kebenaran dan ketelitian pemasukan data penjualan dalam satu hari (Edi, 2017). Night Auditor memiliki peran besar dalam sebuah industri hotel, karena bagian ini merupakan pihak pertama bersama-sama dengan Income Audit dalam melakukan pengawasan dan evaluasi revenue yang diperoleh dari transaksi setiap harinya dan dapat berpengaruh terhadap revenue hotel.

Dalam laporan tugas akhir ini yang terfokus dalam pembahasannya adalah untuk mengevaluasi optimalisasi kerja dari seorang *Night Auditor* yang dilihat dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam membuat laporan audit tugas malam. Untuk meninjau faktor kekeliruan atau complain yang terjadi karena ketidaksengajaan seperti salah menginput harga kamar, data tamu, voucher hotel dan bill restaurant. Sehingga penulis berinspirasi dalam pembuatan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Tinjauan Optimalisasi Kerja Seorang Night Auditor Dalam Membuat Laporan Audit Tugas Malam di Rio City Hotel Palembang”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Bedasarkan latar belakang uraian di atas maka permasalahan yang ada pada front office departement di Rio City Hotel Palembang yang kaitan nya dengan night auditor adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana optimalisasi kerja seorang *night auditor* dalam membuat laporan audit tugas malam?
2. Apakah penerapan Standar Operasional Prosedur *night auditor* di Rio City hotel Palembang sudah optimal?

## 1.3 Permasalahan dan Ruang Lingkup

Untuk mempermudah penulis dalam membuat laporan tugas akhir ini agar dapat terarah dengan baik dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi permasalahan ruang lingkup. Penelitian ini untuk mengetahui optimalisasi kerja dari seorang night auditor yang di lihat dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam membuat laporan audit tugas malam.

## 1.4 Metodologi Penelitian

### 1.4.1 Lokasi dan waktu penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian tugas akhir ini di Departemen Front Office Hotel rio city hotel Palembang yang berlokasi di Jl. Lingkar No. 1 Dempo,

Palembang, South Sumatera – Indonesia. Telp.0711-379696 (hunting) Fax. 0711-362723 Email: info@hotel-asokapalembang Website : [www.hotel-asokapalembang.com](http://www.hotel-asokapalembang.com)

### **b. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang di lakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian di Rio City Hotel Palembang berlangsung selama tiga bulan yang terhitung tanggal 2 Oktober 2017 sampai dengan 1 Januari 2017.

#### **1.4.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

#### **1.4.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan peneliti, Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data. Adapun beberapa data yang dilakukan penulis dalam membuat Laporan Tugas Akhir ini antara lain sebagai berikut:

**a. Metode Observasi**

Teknik observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti melakukan pengamatan secara langsung di lapangan.

**b. Metode Wawancara**

Metode wawancara adalah proses Tanya Jawab dalam penelitian yang secara langsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan.

**c. Metode Studi pustaka**

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

**1.5 Tujuan dan Manfaat****1.5.1 Tujuan Penelitian**

Bedasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menganalisis sejauh mana kinerja seorang Night Auditor dalam membuat laporan audit tugas malam di Rio City Hotel Palembang.

**1.5.2 Manfaat penelitian**

Manfaat dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Hotel Rio City Palembang .

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat kepada Hotel Rio City Palembang tentang penerapan kerja agar teliti, tepat dan semakin optimal dalam membuat laporan audit tugas malam.

2. Bagi Penulis.

Mendapat pengetahuan baru dari suatu peristiwa yang berkait dengan dunia perhotelan

3. Bagi Universitas Bina Darma Palembang.

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Manajemen Perusahaan (pariwisata/perhotelan) serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memahami lebih jelas laporan tugas akhir ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Tugas Akhir ini dikelompokan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampain sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Menjelaskan mengenai tentang latar belakang masalah, mengidentifikasi masalah, rumusan masalah, metodologi

penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II : GAMBARAN UMUM RIO CITY HOTEL PALEMBANG**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum hotel yang terdiri dari sejarah singkat hotel, jumlah kamar, fasilitas hotel, struktur organisasi hotel, dan alamat Hotel Rio City Palembang.

## **BAB III : PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini serta memaparkan dan menganalisis data-data yang didapatkan dari hasil penelitian.

## **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan akhir penelitian dan saran-saran yang direkomendasikan berdasarkan pengalaman di lapangan untuk perbaikan proses penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**