

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri pariwisata saat ini mempunyai andil yang besar dalam perekonomian Indonesia. Menurut **Undang-undang No 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan**, Pariwisata adalah “Bagian macam kegiatan wisata yang didukung fasilitas serta pelayanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha”.

Pariwisata menurut **Seokadijo** dalam **Suwena** dan **Widyatmaja (2010:15)**. “Gejala kompleks pada masyarakat, yang di dalamnya terdapat hotel, obyek wisata, souvenir, pramuwisata, angkutan wisata, biro perjalanan wisata, rumah makan dan banyak lainnya”. Perkembangan di sektor pariwisata ini, memiliki pengaruh yang besar pada industri perhotelan. Akomodasi dan pariwisata memiliki kaitan yang sangat erat sehingga perkembangan di sektor pariwisata saat ini pun memicu persaingan yang sangat ketat dalam industri perhotelan.

Khususnya dibidang perhotelan. Menurut **Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor pm.53/hm.00/mpek/2013 pasal 1 ayat 4** tentang standar usaha hotel “Usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”.

Syarat penting untuk mencapai kesuksesan dalam menjalankan bisnis hotel adalah pengelolaan hotel dengan baik. Selain itu diperlukan faktor lain untuk

menunjang kesuksesan sebuah bisnis hotel. Faktor tersebut meliputi keahlian sumber daya manusianya pada saat menjalankan operasional, manajemen yang professional, fasilitas yang memadai dan mendukung pelaksanaan kerja dengan diimbangi oleh pelayanan yang sangat memuaskan. Sebuah bisnis hotel sangat di pengaruhi oleh tingkat hunian kamar, jika tingkat hunian kamar rendah maka sebuah bisnis hotel akan sulit untuk menjaga eksistensinya dan tidak dapat bersaing dengan kompetitornya.

Usaha pada bidang perhotelan mempunyai ciri khas khusus yaitu gabungan antara menjual produk nyata hotel (*tangible*/terlihat) seperti kamar, makanan dan minuman dengan usaha penjualan jasa pelayanan (*intangibile*/tidak terlihat) seperti keramahan, kecekatan, sopan santun, kecepatan, kemudahan dan lainnya.

Hotel mempunyai bagian-bagian khusus yang memiliki tugas dan tanggung jawab didalam menjalankan operasional. Salah satu departemen yang memiliki peran penting yaitu kantor depan. Kantor depan terletak dibagian depan tepatnya diarea lobby dan merupakan departemen paling sibuk dan paling penting di hotel. Menurut **Agusnawar (2013:1)** “Kantor Depan Hotel merupakan salah satu departemen yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/*pre arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat/*check out* dari hotel”. Maka dari itu peranan/tugas *Front Desk Agent* sangat penting karena *Front Desk Agent* adalah *brain ware* atau orang yang melakukan/melayani tamu di kantor depan.

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *Front Desk Agent* bukan hanya bertanggung jawab pada penerimaan tamu saja, tetapi harus juga mampu melakukan pekerjaan dari beberapa bagian yang ada di *Front Office* department,

yaitu melakukan dan menerima panggilan telepon, menerima pemesanan kamar secara langsung, via telepon maupun reservasi, membawa barang bawaan tamu, melakukan laporan data tamu, melakukan 12 transaksi keuangan, membuat laporan pendapatan harian yang harus dibuat setiap hari.

Sedangkan arti dari peranan berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia, peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian atau memegang pimpinan terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa.

Menurut **Soekanto (2012:212)**, “Pengertian peranan merupakan aspek dinamis kedudukan atau status. Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dan peranan yaitu untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung kepada yang lain dan sebaliknya. Tidak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan”. Sebagaimana dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya.

Menurut **Soekanto (2012:213)** peranan mencakup dalam tiga hal yaitu:

1. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat.
2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat.
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur social masyarakat.

*Night Audit* merupakan *Front Desk Agent* yang bertugas pada malam hari dari pukul 23.00 WIB sampai pukul 07.00 WIB. “*The night audit is the control process whereby the financial activity of guests’ accounts is maintained and balanced. This process tracks charges and payments (debit and credits) and the departmental receipts and charges on a daily basis*” according to **Bardi (2011:270)**.

Menurut kutipan tersebut night audit adalah proses kontrol dimana aktivitas keuangan akun tamu terorganisir/terkontrol dan seimbang. Proses ini memeriksa biaya setiap departemen.

According to **Bardi (2011:271)**. “*The night auditor has many responsibilities such as the procedure of night audit, the process of night audit and evaluation of night audit. This is in addition to preparing the night audit report. The night auditor acts as a communication link between the guest and operations during the 11:00 p.m. to 7:00 a.m.*”. Seorang Night Audit bertanggung jawab membuat ringkasan laporan pendapatan harian. Laporan yang dibuat berbentuk laporan tentang tingkat hunian kamar atau Room Sales Recapitulation, yaitu laporan yang isinya presentase tingkat hunian kamar dan pendapatan atau pemasukan yang diperoleh dari penjualan kamar. Membuat/menyusun laporan *Room Sales Recapitulation* ini dibuat setelah receptionis melakukan *closing*. *Room Sales Recapitulation* merupakan laporan yang sangat penting bagi *Front Office Manager* untuk membuat konsep/perencanaan dan hasil yang berhubungan dengan langkah-langkah untuk memaksimalkan pemasukan/pendapatan.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan dengan wawancara kepada *Duty Manager* MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur, penulis mendapatkan data yaitu *Hotel Comparison Analysis*. Berikut tabel lampiran data *Hotel Comparison Analysis* MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur :



**TABEL 1.2**  
**DATA URAIAN TUGAS NIGHT AUDIT**  
**MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur**

| No. | Uraian Tugas   | NA 1 | NA 2 | NA 3 | NA 4 |
|-----|--|------|------|------|------|
| 1.  | Menulis buku absensi.  | ✓    | ✓    | ✓    | ✓    |
| 2.  | Menghitung <i>float/petty cash</i> dan tulis di buku laporan <i>petty cash</i> . | ✓    | ×    | ✓    | ✓    |
| 3.  | <i>Briefing</i> dengan <i>receptionist</i> .                                     | ✓    | ✓    | ✓    | ✓    |
| 4.  | Memeriksa kelengkapan identitas tamu.  | ✓    | ✓    | ✓    | ✓    |
| 5.  | Memeriksa <i>Tourism Tax</i> pada <i>bill</i> tamu.                              | ✓    | ✓    | ✓    | ✓    |
| 6.  | Mentransfer biaya dan deposit ke akun utama.                                     | ✓    | ×    | ✓    | ✓    |
| 7.  | <i>Charge</i> biaya <i>city ledger</i> .   |      |      | ✓    | ✓    |
| 8.  | Membuat cek list <i>Night Audit</i> .  | ✓    | ✓    | ✓    | ✓    |
| 9.  | Melakukan <i>wake up calls</i> .   | ×    | ×    | ×    | ×    |
| 10. | Memeriksa semua pekerjaan yang telah dikerjakan.                                 | ×    | ×    | ×    | ×    |

Sumber : Departemen Kantor Depan MiCasa All Suites Hotel, 2019

Setelah penulis melakukan observasi, penulis menemukan beberapa kesalahan dari *night audit*. Seperti, *Duty Manager* telat melakukan *running night audit*, tidak semua uraian pekerjaan dikerjakan dengan baik dan telat memberikan informasi kepada beberapa departemen.

Berdasarkan fenomena masalah tersebut, penulis menduga terjadinya kesalahan pada proses *night audit*. Maka kesalahan tersebut seharusnya tidak terjadi secara terus menerus sehingga tidak menyusahkan pihak departemen lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan mengkhususkan diri membahas tentang “Peranan Night Audit di MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Sebelumnya penulis telah menguraikan latar belakang mengenai masalah yang terjadi di MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur, sehingga penulis dapat mengidentifikasi masalah tersebut menjadi beberapa pertanyaan, yaitu:

1. Bagaimana prosedur Night Audit di MiCasa All Suites Hotel?
2. Bagaimana proses Night Audit di MiCasa All Suites Hotel?
3. Bagaimana bentuk evaluasi pada Night Audit di MiCasa All Suites Hotel?

## **C. Maksud dan Tujuan Penulis**

1. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa peranan night audit MiCasa All Suites Hotel.
2. Tujuan Penulisan
  - a. Tujuan Formal

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan akademis dalam penyelesaian pendidikan diploma III jurusan Hospitaliti program studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

b. Tujuan Operasional

Penulisan Tugas Akhir ini memiliki tujuan operasional ialah untuk mengetahui bagaimana prosedur, proses dan evaluasi pada *night audit* di MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur.

#### **D. Metode dan Teknik Penelitian**

1. Metode Penelitian

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis memakai metode penelitian deskriptif kualitatif. Sebagaimana yang digungkapkan oleh **Sugiyono (2013:2)** “Penelitian deskriptif ialah penelitian untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau dengan cara menggambarkan data baik berupa keadaan permasalahan, pendapat, kondisi, prosedur atau system secara factual dan cermat”.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan data dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi menurut **Purwoastuti dan Walyani (2014:33)** ialah “Suatu kegiatan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian dan untuk membantu mengerti perilaku manusia dan untuk mengevaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan baik terhadap pengukuran tersebut”. Penulis melakukan

observasi langsung mengenai peranan night audit di kantor depan MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur.

b. Wawancara

**Purwoastuti dan Walyani (2014:33)** berpendapat bahwa wawancara merupakan “Proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman”. Penulis melakukan wawancara dengan Duty Manager untuk mengetahui peranan night audit di MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur, yang harus dilakukan sebagaimana diperlukan untuk penyusunan Tugas Akhir.

c. Kuesioner

**Torang** mengemukakan bahwa “Teknik pengumpulan data melalui pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab” (**Torang, 2012:46**). Kuesioner penulis bagikan kepada *Duty Manager* sebagai orang yang berperan langsung dalam peranan *night audit* di kantor depan MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur.

d. Studi Kepustakaan

**Pohan** dalam **Prawosto, (2012:81)** mendefinisikan bahwa “Kegiatan penyusunan kajian pustaka bertujuan mengumpulkan data dan informasi ilmiah, berupa teori-teori, metode, atau pendekatan yang pernah berkembang dan telah di dokumentasikan dalam bentuk buku, jurnal, naskah, catatan, rekaman sejarah, dokumen-dokumen dan lain-lain yang

terdapat di perpustakaan”. Teknik studi kepustakaan penulis lakukan bersumber pada teori yang terdapat dalam beberapa buku sumber juga berdasarkan konsep para ahli sesuai dengan hasil kebenaran yang ada di lapangan mengenai peranan night audit di MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur.

## **E. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian Tugas Akhir ini dilaksanakan di MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur yang berlokasi di 386B Jl. Tun Razak, Taman U Thant, 50400 Kuala Lumpur, Malaysia.

Phone : +60 (3) 2179 8000

Fax : +60 (3) 2161 1186

Website : [www.micasahotel.com](http://www.micasahotel.com)

Email : [infokul@micasahotel.com](mailto:infokul@micasahotel.com)

### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian mengenai Tugas Akhir ini dimulai dari bulan Agustus 2019 sampai dengan bulan Desember 2019.