

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perancis, merupakan sebuah negara yang teritori metropolitannya terletak di Eropa Barat dan juga memiliki berbagai pulau dan teritori seberang laut yang terletak di benua lain. Perancis Metropolitan memanjang dari Laut Mediterania hingga Selat Inggris dan Laut Utara, dan dari Rhine ke Samudera Atlantik. Orang Perancis sering menyebut Perancis Metropolitan sebagai “L’Hexagone” (“Heksagon“) karena bentuk geometris teritorinya. Perancis adalah sebuah republik kesatuan semi-presidensia yang tidak punya presiden. Ideologi utamanya tercantum dalam Deklarasi Hak Asasi Manusia dan Warga Negara.



Gambar 1.1: Peta Negara Perancis

Dalam bidang pariwisata, Perancis berhasil mempertahankan posisinya sebagai Negara yang paling banyak dikunjungi didunia sejak tahun 1990. Pada

tahun 1990, saat Amerika Serikat sebagai negara kedua dengan jumlah inbound tourism terbesar berhasil menarik 43 juta pengunjung, Perancis telah mampu mendatangkan 60.033.000. pengunjung, Sepuluh tahun kemudian, angka tersebut melonjak hingga 74.988.000 (World Bank, 2013). Kemampuan Perancis sebagai negara dengan jumlah pengunjung terbesar di dunia mampu bertahan hingga kini, terlepas dari perkembangan pariwisata negara-negara berkembang di Asia, dan posisi Amerikat Serikat sebagai Negara super power serta konsep *American Dreams* yang dipromosikan oleh industri film.

Menurut Norval yang dikutip oleh **Agus Sulas tiyono** (2009:4) mengungkapkan bahwa, “Wisatawan ialah orang yang memasuki wilayah negara asing dengan tujuan apapun asal bukan untuk tinggal menetap atau melakukan usaha yang teratur, dan mengeluarkan uangnya di negara yang dikunjungi serta tidak memperoleh uang dari negara tersebut”. Seperti definisi pariwisata menurut **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 1 No 3 Tentang Pariwisata** yang menjelaskan bahwa, “Pariwisata adalah macam kegiatan wisatawan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang di sediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah”. Berdasarkan definisi di atas dapat dilihat bahwa akan adanya usaha peningkatan sarana dan prasarana untuk membuat wisatawan yang datang merasa nyaman ketika melakukan wisata ke Perancis terutama Paris.

Menurut **Surat Keputusan Mentri Perhubungan No. Pm. 10 / Pw. 301 / Phb. 77** yang menjelaskan bahwa “Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang di kelola

secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum”. Berdasarkan surat keputusan tersebut dapat dijabarkan bahwa hotel merupakan salah satu sarana dan prasarana yang disediakan untuk setiap orang, salah satunya adalah wisatawan agar mendapatkan

kenyamanan selama berwisata. Kenyamanan yang di dapat oleh tamu hotel bukan hanya pelayanan yang diberikan kepada tamu, melainkan juga produk yang diberikan. Salah satu produk umum yang di jual oleh hotel adalah kamar dan makanan bagi hotel berbintang. Definisi hotel menurut Buku *Managing Front Office Operations* dari AHMA (*American Hotel & Motel Association*) yang ditulis oleh Charles E. Steadman dan Michael L. Kasavana (1998:4) “Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya”. (200:8).

Salah satu perusahaan di bidang hotel yang penulis pernah merasakan kerja di tempat tersebut ialah Sofitel Paris Arc de Triomphe yang terdapat di ibu kota Perancis yaitu Paris. Sofitel adalah bagian dari Accor Hotels Group yang mengedepankan kemewahan atau bisa disebut sebagai *luxury style hotel*. Sofitel Hotels memiliki 4 cabang di Paris dan salah satunya ialah Sofitel Paris Arc de Triomphe yang terletak di *14 Rue Beaujon, Paris, 75008*. Sofitel Paris Arc de Triomphe menyediakan lebih dari 100 kamar bergaya French style dan menawarkan berbagai macam fasilitas seperti gym, restoran, room service, dan bar. Lokasi yang ditawarkan di Sofitel Paris Arc de Triomphe sangat strategis yang menjadi keunggulan tersendiri karna berada di daerah yang banyak dikunjungi oleh turis dan daerah untuk para pebisnis. Sofitel Paris Arc de

Triomphe mengajak Chef Christian Constant untuk mengelola restoran di dalam hotelnya itu sendiri yang bernama Les Cocottes by Christian Constant Arc de Triomphe. Restoran tersebut memiliki kapasitas kurang lebih 80 pengunjung yang menawarkan hidangan perancis dan menu nya itu pun bermacam-macam dan diganti sesuai dengan

musim. Salah satu hidangan andalan Chef Christiant Constant adalah *Œuf Mimosa*, *Pomme de Terre Caramelise*, dan *Tarte au Chocolat*.

Di dalam sebuah perusahaan, khususnya hotel, terdapat beberapa departemen yang tidak bisa berdiri sendiri, setiap departemennya harus bekerja sama dan saling mendukung satu sama lain. Departemen yang ada di hotel diantaranya adalah *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, *accounting*, *marketing*, *purchasing*, *human resource*, *security* dan *engineering department*. Semua departemen yang ada di hotel saling membutuhkan satu sama lain seperti departemen kitchen dan finance itu sendiri yang berhubungan dengan receiving tentang masalah penerimaan barang yang menyangkut kelancaran operasional kitchen.

Sebagai salah satu hotel yang berbintang lima dan mengedepankan *luxury style*, tentunya Sofitel Arc de Triomphe memiliki standarisasi operasional yang sangat memadai, baik dari sisi belakang maupun sisi depan hotel tersebut. Maksud dari sisi depan itu sendiri adalah dari sisi yang dapat dipandang oleh customer/guest itu sendiri baik dari sisi pelayanan, keramah tamahan dan prosedur. Dan dari sisi belakang ini ialah proses yang dilakukan bagi karyawannya itu sendiri seperti pada saat proses penerimaan barang. *Receiving* merupakan salah satu bagian dari *Accounting Department* yang bertanggungjawab terhadap penerimaan barang di hotel. Menurut Bartono, (2005:70) “*Staff Receiving* berkewajiban untuk menerima, memeriksa barang,

atau bahan olahan yang datang dan diserahkan oleh pemasok atas pesanan dari bagian pembelian”. Pada prinsipnya semua barang-barang yang masuk ke hotel untuk keperluan operasional harus melalui bagian receiving, guna pendataan dan control yang diperlukan. Adapun tujuan utama dari menerima barang-barang adalah mendapatkan barang-barang yang berkualitas dan jumlah yang sesuai dengan pesanan dan sesuai dengan harga yang dicatat. Namun

pada kenyataannya, proses penerimaan barang-barang untuk kitchen itu sendiri dilakukan tanpa adanya seorang receiving untuk menerima, mengecek, mengontrol dan mengatur semua barang-barang yang diterima pada saat penerimaan barang. Sehingga proses tersebut dilakukan oleh seorang anak magang yang seharusnya bukan tugas mereka untuk proses penerimaan barang itu sendiri. Sebagai salah satu peserta magang di hotel Sofitel Paris Arc de Triomphe, penulis merasakan sendiri bahwa proses tersebut sangatlah penting dilakukan untuk receiving bukan untuk pemagang. Karena apabila dilakukan dengan seorang receiving akan menjadi sangat teratur dan rapih dan tentunya tidak akan mengganggu proses operasional yang sedang dilakukan di kitchen. Karena dengan adanya receiving, peserta magang dapat fokus melakukan operasional kitchen dan tidak adanya kekeliruan dan kesalahan pada saat proses penerimaan barang. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk membahas permasalahan yang ada pada bab-bab selanjutnya. Oleh sebab itu penulis memutuskan untuk mengangkat tugas akhir yang berjudul:

**“PERANAN RECEIVING TERHADAP KELANCARAN
OPERASIONAL RESTORAN DI HOTEL SOFITEL PARIS ARC DE
TRIOMPHE”**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penerimaan barang apabila tidak ada departemen *receiving kitchen* di Sofitel Paris Arc de Triomphe?
2. Bagaimana peranan pengendalian internal terhadap operasional hotel pada Sofitel Paris Arc de Triomphe?
3. Bagaimana dampak yang terjadi apabila tidak adanya pengendalian internal di Sofitel Paris Arc de Triomphe?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan formal penelitian untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma IV Jurusan Bisnis Hotel, Program Studi Culinary Art di Podomoro University

2. Tujuan Operasional

1. Untuk mengetahui dampak tidak adanya *receiving* di Sofitel Paris Arc de Triomphe
2. Untuk mengetahui peranan penting dari *receiving* untuk persiapan operasional di Sofitel Paris Arc de Triomphe.
3. Untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi dari pengendalian internal

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Penulis mengharapkan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan acuan, sumber referensi, bahan kajian, dan bahan diskusi untuk menambah pengetahuan dari pembaca mengenai peran pengendalian internal dalam persiapan operasional di hotel.

2. Manfaat Praktik

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat membantu proses pengendalian internal di Sofitel Paris Arc de Triomphe

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah untuk mengetahui gambaran dari isi penelitian ini, penulis studi praktik kerja terdiri dari 5 bab, yaitu:

Bab 1: Pendahuluan

Pada bab ini adalah pengantar untuk dapat memasuki bab-bab selanjutnya, dimana bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan terkait dengan siklus pengendalian internal.

Bab 2: Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisikan tentang penjelasan-penjelasan landasan teori yang digunakan oleh penulis didalam laporan diantaranya, definisi pariwisata dan hotel, teori pengendalian internal/receiving, peranan pengendalian internal/*receiving* pada

kelancaran operasional, dan juga kerangka berpikir yang akan digunakan oleh penulis sebagai acuan untuk dapat membuat tugas akhir.

Bab 3: Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan oleh penulis, waktu dan lokasi penelitian, variabel dan skala penelitian, metode penarikan contoh, dan metode analisis data.

Bab 4: Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini merupakan bab dimana semua akan dibahas didalam bab ini yang akan menjelaskan tentang analisis yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan hasil atau pembahasan mengenai penelitian yang telah dilakukan.

Bab 5: Simpulan dan Saran

Pada bab ini merupakan bab terakhir dari laporan yang berisi tentang kesimpulan dan analisis yang telah dilakukan oleh penulis dan saran yang disampaikan oleh penulis kepada Sofitel Paris Arc de Triomphe dalam peran pengendalian internal.