

ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha saat ini memang berkembang dengan pesat, perkembangan yang pesat tersebut menuntut agar perusahaan mampu memecahkan masalah yang semakin kompleks. Kegiatan yang sehari-hari dilakukan oleh perusahaanpun juga menuntut lebih pemimpin perusahaan untuk bertanggung jawab memikirkan cara pencapaian tujuannya yaitu laba. Sistem Pengendalian Intern merupakan suatu alat yang dibutuhkan oleh pihak Hotel Cendana dalam pencapaian tujuannya yaitu laba, selain itu juga berguna untuk peningkatan mutu pelayanan dan membantu pihak Hotel Cendana di dalam mengamankan dan menjaga seluruh kekayaan hotel.

Penulis melakukan penelitian pada Hotel Cendana yaitu pada departemen *Front Office*, alasannya karena penulis mempertimbangkan bahwa penerapan Sistem Pengendalian Intern yang baik di *Front Office* sangat diperlukan disana mengingat pusat kegiatan tamu tersebut terletak di *Front Office*. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan disana, didapat hasil bahwa penerapan Sistem Pengendalian Intern pada Hotel Cendana sebagian besar telah diterapkan dengan baik, meskipun ada sedikit kekurangan-kekurangan. Kekurangan-kekurangan yang ada pada departemen *Front Office* yaitu : Masih adanya perangkapan fungsi antara *Front Office Manager* dengan *Marketing Manager* disebabkan karena kekosongan jabatan pada *Front Office Manager*; Kurangnya sistem otorisasi pada dokumen *Mini Bar Voucher* oleh tamu ; Pada *Registration Card* kurang informasi jam masuknya tamu; Pada dokumen *Laundry* yang dibuat kurang 1 (satu) rangkap untuk bagian pajak; Kurang akuratnya laporan yang dibuat oleh *cashier Front Office* saat serah terima pergantian *shif* dan saat penyetoran pendapatannya ke *Accounting* dan *Night Audit* pada malam harinya; Masih adanya dokumen yang tidak bernomerurut (*Cash Receipt*).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem Pengendalian Intern pada Hotel Cendana masih ada kelemahannya, yang terjadi pada departemen *Front Office* yang berkaitan dengan : struktur organisasi, sistem otorisasi dan praktek yang sehat. Meskipun ada sedikit kelemahan Penerapan Sistem Pengendalian Intern pada Hotel Cendana dapat dikatakan layak karena kegiatan pada departemen ini dapat dijalankan dengan baik, tetapi sebaiknya perbaikan pada kekurangan yang ada ini harus dilakukan segera mungkin agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan sehingga pelayanan di *Front Office* dapat berjalan dengan baik dan sehat.