

ANALISIS PENERAPAN JOB DESCRIPTION STAFF NIGHT AUDIT UNTUK OPTIMALISASI OPERASIONAL DI HOTEL NEO GADING SOLO

Yohanes Martono Widagdo¹, Roni Dwi Saputra²
Politeknik Indonusa Surakarta
yohanes@poltekindonusa.ac.id¹
rndwisaputra@gmail.com²

Abstract

Penerapan *job description* yang baik membantu *staff Night Audit* memahami peran mereka dan memastikan proses kerja berjalan efisien, terkoordinasi, serta selaras dengan tujuan hotel. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis sejauh mana penerapan *job description* pada *staff Night Audit* di Hotel Neo Gading Solo berkontribusi terhadap optimalisasi operasional hotel. Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif kualitatif* mengenai fenomena yang sedang dikaji. Data diperoleh melalui wawancara, *observasi*, dokumentasi dan literasi serta dianalisis dengan pendekatan *interpretatif* atau *tematik*. Hasil dari penelitian, dengan adanya *job description* yang terstruktur, operasional malam hari dapat berjalan lebih sistematis, efisien, dan terorganisir, sehingga memberikan kontribusi signifikan terhadap optimalisasi kinerja hotel serta mendukung pencapaian tujuan operasional hotel secara keseluruhan.

Keywords: *Job Description, Night Audit, Optimalisasi Operasional*

INTRODUCTION

Industri perhotelan saat ini menghadapi persaingan yang semakin ketat, di mana efisiensi dan akurasi dalam operasional menjadi aspek penting untuk menjaga kepuasan pelanggan dan kelangsungan bisnis. Pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh hotel memiliki pengaruh besar terhadap persaingan. Hotel yang menawarkan pelayanan unggul cenderung menarik lebih banyak tamu dan meningkatkan keuntungan (Achmadi et al.,

2023). Kepuasan pelanggan penting untuk mengevaluasi kesesuaian antara layanan yang diberikan perusahaan dengan layanan yang dirasakan oleh pelanggan (Indrayana et al., 2022). Salah satu divisi yang berperan dalam menyampaikan informasi tamu, mengelola proses registrasi tamu atau kunjungan, serta menangani keluhan yang disampaikan oleh pengunjung adalah *Front Office* (Akasia & Sandy, 2023). Dimana salah satu posisi krusial yang bertanggung jawab dalam memastikan kelancaran

administrasi dan operasional hotel adalah *Staff Night Audit*. Bagian ini memiliki tanggung jawab utama untuk memvalidasi transaksi, menyusun laporan keuangan harian, serta memastikan kesesuaian data pada sistem hotel. Audit malam merupakan bagian dari audit internal di perusahaan hotel yang bertujuan untuk menjaga keamanan aset, memastikan keakuratan informasi akuntansi, meningkatkan efisiensi operasional, dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan (Mikhailova Natalia, 2021).

Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala yang berdampak pada keakuratan dan efisiensi operasional. Di Hotel Neo Gading Solo, beberapa kesalahan sering terjadi, seperti ketidaksesuaian antara data *voucher* hotel dengan reservasi yang tercatat di sistem. Masalah ini meliputi ketidaktepatan dalam memasukkan *market segment*, *bill instructions*, harga kamar, serta *breakdown rate* yang mencakup layanan seperti *breakfast*, *lunch*, *dinner*, dan laundry. Selain itu, kesalahan juga terjadi dalam penginputan harga kamar, data tamu, *voucher* hotel, dan *bill* restaurant. Ketidaktepatan tersebut tidak hanya mengganggu kelancaran operasional, tetapi juga dapat berdampak pada kualitas

pelayanan, kepercayaan tamu, serta laporan keuangan yang kurang akurat. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi penyebab utama dari kekeliruan yang terjadi, serta mengevaluasi penerapan tugas dan fungsi *Staff Night Audit* di Hotel Neo Gading Solo. Termasuk penerapan *Job Description Staff Night Audit* yang merupakan hal terpenting dalam pelaksanaan operasional keseharian di hotel. Dimana hubungan langsung menunjukkan bahwa *Job Description* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Winanto et al., 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kendala yang dihadapi *Staff Night Audit*, meninjau faktor-faktor penyebab kesalahan, dan memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi operasional hotel, melalui penerapan *Job Description Night Audit* secara benar dan tepat sasaran. Pelayanan kepada tamu tanpa penerapan *Job Description* dapat mengubah hasil kerja dari positif menjadi negatif. Oleh karena itu, pelayanan prima diperlukan sebagai dasar dalam melayani tamu di hotel, dengan salah satu upayanya adalah melaksanakan *Job Description* secara tepat (Mulia & Febriyanti, 2023). Dengan demikian,

diharapkan hotel mampu mengoptimalkan layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Kepuasan tamu dapat tercapai apabila kita sebagai petugas hotel melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya (Wigati & Suryaningrum, 2018).

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif kualitatif* dimana pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami suatu fenomena maupun peristiwa tertentu. Pendekatan ini dirancang untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai suatu kondisi atau situasi tertentu, dalam hal ini kondisi yang sebenarnya terjadi di Hotel Neo Gading Solo, dengan merujuk pada teori-teori yang relevan seperti buku dan jurnal terkait kemudian dilakukan analisa. Proses analisis data mencakup tahap pengumpulan data, penyederhanaan data, dan pembuatan kesimpulan (Darmaesti & Indriana Putri, 2023).

Partisipan dalam pelaksanaan penelitian ini melibatkan 3 partisipan yang merupakan *Staff Night Audit* Hotel Neo Gading Solo. Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi penelitian di Hotel Neo Gading Solo. Untuk teknik pengumpulan

data, penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi secara langsung dan ditindaklanjuti melakukan wawancara dengan ke 3 *Staff Night Audit*, serta melakukan dokumentasi data dan pengembangan pada literatur artikel.

RESEARCH FINDING AND DISCUSSION

Research Finding

Peran *Staff Night Audit* sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional administrasi, khususnya dalam proses pengecekan dan pelaporan data keuangan serta reservasi. *Staff Night Audit* harus menunjukkan tingkat ketelitian yang tinggi dalam memverifikasi seluruh reservasi yang masuk melalui *online travel agent (OTA)* serta mencocokkan data transaksi dari postingan shift pagi dan sore. Proses pengecekan ini bertujuan untuk memastikan bahwa tidak terjadi kesalahan pada data penagihan pembayaran OTA maupun total nominal tagihan yang telah diolah melalui sistem yang dirunning. Kesalahan dalam proses ini, seperti ketidaksesuaian antara pembayaran *reservasi online* dengan nominal yang tercatat di sistem, dapat mengakibatkan laporan *Night Audit* yang tidak akurat. Hal

ini berdampak langsung pada proses pelaporan keuangan yang diterima oleh departemen accounting dan berpotensi memengaruhi integritas data keuangan hotel. Oleh karena itu, ketelitian staff dalam melaksanakan tugasnya menjadi kunci utama untuk menghasilkan laporan *Night Audit* yang lancar, akurat, dan sesuai standar.

Keberhasilan pelaksanaan tugas ini sangat bergantung pada penerapan *job description* yang jelas untuk Staff Night Audit. Dengan *job description* yang terstruktur, staff memiliki panduan yang detail mengenai tugas, tanggung jawab, dan prosedur yang harus diikuti. Hal ini tidak hanya membantu mengurangi risiko kesalahan, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja dan memastikan bahwa seluruh proses pelaporan dapat berjalan dengan lancar. Penerapan *job description* yang baik juga memberikan kejelasan peran, memudahkan staff dalam mengidentifikasi prioritas kerja, dan menjaga sinkronisasi data antara berbagai shift. Secara keseluruhan, pentingnya ketelitian, disiplin, dan pemahaman terhadap tanggung jawab kerja dalam menunjang keberhasilan pembuatan laporan *Night Audit*, serta menunjukkan bahwa penerapan *job description* yang efektif memainkan

peran signifikan dalam mendukung kelancaran proses tersebut.

DISCUSSION

Hotel Neo Gading Solo telah menetapkan *job description* untuk *Staff Night Audit* yang dirancang untuk mempermudah dan mendukung kelancaran tugas mereka dalam menyusun laporan audit. *Job description* ini memberikan pedoman yang jelas mengenai tanggung jawab dan tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh *staff night audit*, sehingga proses pembuatan laporan menjadi lebih terstruktur dan efisien. Adapun rincian *job description Staff Night Audit* adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan seluruh dokumen *night audit* yang akan di cek
2. Menyiapkan kunci kamar untuk tamu yang belum datang
3. Cek *handover* dari *shift* sebelumnya dipastikan ter *follow-up*
4. Cek *closing front office* dan *food and beverage service* per *shift*
5. Cek semua *guest nationality* dipastikan terisi dengan benar
6. Cek rate dari *online travel agent* sekaligus mengoreksi *market segment*
7. Cek *rate group reservasi* dipastikan sesuai dengan *Group Event Order*

8. Cek *rate personal reservasi* dipastikan sesuai dengan harga dan pembayarannya
9. Cek *rate breakdown* dipastikan sesuai dengan *Group Event Order*
10. Melakukan *Settlement semua Electronic Data Capture (EDC)*
11. . Melakukan *double cek rate* dengan cara *print room revenue breakdown*
12. Cek outlet status dari *food and beverage service* dipastikan sudah *closed*
13. **RUNNING SISTEM**
14. Kirim *file Revenue, Invoice, Payment registration* ke accounting department
15. *Download Daily Revenue Report (DRR)*
16. *Share Daily Revenue Report (DRR)* untuk semua *Head of Department* by email.
17. *Share Room Sold* dan *Average Room Rate* di *group Hotel Competitor Solo Raya*
18. Melakukan *online travel agent Ledger*
19. Cek *outstanding guest payment* dipastikan sudah *balance*
20. Membuat *report breakfast list*
21. Membuat dan *share report revenue* di *group whatsapp* hotel
22. Mengisi *report Hotel Competitor* sesuai yang di *share* di *group whatsapp Hotel Competitor*
23. Menunggu merekam dan memfollow-up jika tamu membutuhkan bantuan
24. Membuat *handover night shift* dan mengisi *housebank report*
25. Merapikan *counter front office Job description* untuk *Staff Night Audit* mencakup serangkaian tugas yang dirancang untuk memastikan kelancaran operasional hotel selama malam hari. Fungsi utama dari peran ini adalah melakukan pemeriksaan, pelaporan, dan persiapan data yang diperlukan untuk mendukung transisi operasional ke shift berikutnya, sekaligus memastikan akurasi keuangan dan administrasi. Berikut penjelasan utama dari tugas-tugas tersebut:
 1. **Persiapan dan Pemeriksaan Awal**
Staf night audit bertugas mempersiapkan seluruh dokumen yang akan diperiksa, termasuk mempersiapkan kunci kamar untuk tamu yang belum datang. Selain itu, staf juga memverifikasi hasil handover dari shift sebelumnya untuk memastikan semua tugas telah ditindaklanjuti.

2. Pemeriksaan Keuangan dan Reservasi

Meninjau proses closing front office dan food & beverage service untuk setiap shift guna memastikan data keuangan sudah akurat.

Memastikan informasi guest nationality sudah terisi dengan benar. Mengecek tarif dari online travel agent (OTA) dan menyesuaikan dengan segmen pasar.

Memeriksa tarif untuk reservasi grup dan individual agar sesuai dengan Group Event Order atau kesepakatan pembayaran lainnya.

Melakukan double-check dengan mencetak room revenue breakdown untuk memastikan tidak ada kesalahan tarif atau transaksi.

3. Proses Settlement dan Pelaporan Keuangan

Semua transaksi melalui Electronic Data Capture (EDC) diselesaikan untuk menjaga keakuratan saldo. Setelah itu, file seperti Revenue, Invoice, dan Payment Registration dikirim ke departemen akuntansi untuk diproses lebih lanjut.

4. Pembuatan dan Pembagian Laporan Daily Revenue Report (DRR) diunduh, diperiksa, dan dibagikan

kepada seluruh Head of Department melalui email.

Informasi terkait Room Sold dan Average Room Rate dibagikan di grup Hotel Competitor Solo Raya untuk analisis pasar.

Membuat laporan seperti breakfast list, laporan pendapatan harian, serta mengisi data terkait kompetitor yang dibagikan di grup WhatsApp hotel. Pembuatan dan Pembagian Laporan

5. Pemeriksaan dan Penyelesaian Outstanding Issues

Ledger dari OTA diperiksa untuk memastikan semua transaksi tercatat dengan benar.

Outstanding guest payment diverifikasi agar saldonya seimbang.

Outlet food & beverage dipastikan dalam status closed, dan sistem hotel dijalankan (running system) untuk sinkronisasi data.

6. Persiapan untuk Shift Berikutnya

Staf membuat handover untuk shift berikutnya, melengkapi housebank report, serta merapikan counter front office. Selain itu, staf tetap siaga untuk membantu tamu yang memerlukan bantuan selama malam hari.

Job description ini menegaskan pentingnya ketelitian, kemampuan multitasking, dan sinkronisasi antar shift dalam menjalankan tugas night audit. Dengan mengikuti panduan ini, staf dapat memastikan operasional hotel berjalan lancar, data tersusun dengan akurat, dan transisi ke shift berikutnya berlangsung tanpa kendala.

CLOSING

Dari pembahasan diatas menunjukkan bahwa penerapan job description untuk staf night audit di Hotel Neo Gading Solo memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Dengan adanya job description yang jelas, staf night audit dapat lebih mudah memahami tugas dan tanggung jawab mereka, terutama dalam melaksanakan tugas utama, yaitu penyusunan laporan night audit.

Keberadaan job description tidak hanya mempermudah alur kerja, tetapi juga memastikan bahwa setiap aktivitas operasional dilakukan secara sistematis dan efisien. Hal ini berdampak pada optimalisasi proses kerja malam hari, yang merupakan salah satu elemen penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Dengan demikian, job description menjadi

alat yang esensial dalam menciptakan lingkungan kerja yang terorganisir dan mendukung kinerja staf secara maksimal.

REFERENCES

- Achmadi, R., Putri Nofanda, D. D., & Widiarto, S. (2023). Kinerja Pramusaji Di Restoran Alice Hotel the Langham Jakarta. *Sabbhata Yatra: Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 4(2), 101–112.
<https://doi.org/10.53565/sabbhatayatra.v4i2.980>
- Akasia, N. E., & Sandy, S. R. O. (2023). Peran Front Desk Agent dalam Menangani Keluhan Tamu di Front Office Aston Jember Hotel & Conference Center. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 7.
<https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1896>
- Darmaesti, & Indriana Putri, W. (2023). Peran Manager Dalam Menjalin Kerjasama Dengan Online Travel Agent Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Hotel Damanaka Pangalengan Bandung. *Sabbhata Yatra: Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 4(2), 198–209.
<https://doi.org/10.53565/sabbhatayatra>

v4i2.972

Work Placement SDM Milenial Pada Masa Pandemi Covid- 19 Di Pt TFG Travelling Asia Surabaya. 4, 1–8.

Indrayana, M., Kelik Fajar Kusuma, & Jono. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 4(2), 63–79. <https://doi.org/10.37631/jri.v4i2.712>

Mikhailova Natalia, P. D. (2021). Theoretical Aspects of Night Audit at Hotel Enterprises Introduction. *Modern Economics*, 26(March), 98–102. <https://doi.org/10.36962/rsme012021>

Mulia, A. A., & Febriyanti, R. (2023). Penerapan Job Description Front Desk Agent Dalam Meningkatkan Operasional Di Front Office Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta. *HOTELIER JOURNAL Politeknik Indonusa Surakarta*, 9, 2442–7934.

Wigati, E., & Suryaningrum, S. E. (2018). *Program Hospitality of Mandala Bhakti Tourism Academy Surakarta*. *Program Hospitality of Mandala Bhakti Tourism Academy Surakarta. 4.*

Winanto, N. S., Ekonomi, F., & Surabaya, U. S. (2020). *Analisis Pengaruh Job Spesification Dan Job Description Terhadap Job Satisfaction Melalui*