

Tugas Night Auditor di Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya

Ajeng Puspa Devi^{1*}, Diva Nabila Putri², Galang Arjuna³, Riris Yuniarsih⁴

¹⁻⁴Politeknik NSC Surabaya

Email : ajengrahmansyah18@gmail.com¹, divanabilaputri1@gmail.com²,
gajuncoel@gmail.com³, ririsyuniarsih63@gmail.com⁴

*Penulis Korespondensi: ajengrahmansyah18@gmail.com

Abstract. The purpose of this study is to analyze in depth the implementation of night auditor duties at Hotel 88 Embong Kenongo, including job descriptions, audit and data verification processes, roles in guest services, challenges encountered along with handling efforts, and the importance of competence and work readiness in supporting smooth hotel operations. This study employs a qualitative method with a direct observation approach. The findings indicate that the night auditor plays a crucial role in supporting hotel operations, particularly during nighttime. The responsibilities are not limited to auditing and financial data verification but also include guest service and handling various situations that arise. Night auditors are required to have accuracy, communication skills, and strong physical and mental readiness. Various challenges such as limited staff, data errors, and technical issues can be addressed through coordination, repeated checking, and competency improvement. Therefore, the role of the night auditor is key in maintaining the accuracy of reports and the quality of hotel services.

Keywords: Audit Accuracy; Guest Service; Hotel Operations; Night Auditor; Work Readiness.

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam pelaksanaan tugas night auditor di Hotel 88 Embong Kenongo, yang meliputi deskripsi tugas, proses audit dan verifikasi data, peran dalam pelayanan tamu, kendala yang dihadapi beserta upaya penanganannya, serta pentingnya kompetensi dan kesiapan kerja dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasi langsung. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa night auditor di Hotel 88 Embong Kenongo memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran operasional hotel, khususnya pada malam hari. Tugas yang dijalankan tidak hanya terbatas pada proses audit dan verifikasi data keuangan, tetapi juga mencakup pelayanan tamu serta penanganan berbagai situasi yang muncul. Night auditor dituntut memiliki ketelitian, kemampuan komunikasi, serta kesiapan fisik dan mental yang baik. Berbagai kendala seperti keterbatasan staf, kesalahan data, dan gangguan teknis dapat diatasi melalui koordinasi, pengecekan berulang, serta peningkatan kompetensi. Dengan demikian, peran night auditor menjadi kunci dalam menjaga akurasi laporan dan kualitas pelayanan hotel.

Kata kunci : Audit; Kompetensi; Night Auditor; Pelayanan Tamu; Operasional Hotel.

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang pesat seiring meningkatnya mobilitas masyarakat, baik untuk keperluan bisnis maupun pariwisata. Dalam operasional hotel, terdapat berbagai departemen yang memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran pelayanan, salah satunya adalah bagian Front Office. Front Office menjadi ujung tombak dalam memberikan kesan pertama dan terakhir kepada tamu, sehingga profesionalisme dan ketelitian sangat dibutuhkan. Salah satu posisi krusial dalam departemen ini adalah night auditor.

Night auditor merupakan petugas yang bekerja pada malam hari dengan tanggung jawab utama mengaudit transaksi harian hotel serta memastikan seluruh laporan keuangan sesuai dengan data yang ada. Selain itu, night auditor juga menjalankan fungsi sebagai resepsionis malam yang melayani tamu yang check-in atau check-out di luar jam operasional

normal. Posisi ini menuntut kombinasi keterampilan administratif, akuntansi dasar, serta pelayanan pelanggan yang baik.

Hotel 88 Embong Kenongo merupakan salah satu hotel yang berada di pusat kota Surabaya dan melayani berbagai jenis tamu, baik domestik maupun internasional. Dengan tingkat hunian yang relatif stabil, operasional hotel ini membutuhkan sistem pencatatan dan pengawasan keuangan yang akurat setiap harinya. Dalam hal ini, night auditor memiliki peran penting untuk memastikan tidak terjadi kesalahan dalam pencatatan transaksi.

Keberadaan night auditor menjadi sangat vital karena pekerjaan audit dilakukan pada saat aktivitas hotel relatif lebih tenang, sehingga memungkinkan proses pengecekan data secara lebih fokus dan detail. Tugas utama night auditor meliputi verifikasi transaksi dari berbagai departemen seperti front office, housekeeping, dan food & beverage, memastikan kesesuaian antara sistem dengan bukti transaksi, serta menyusun laporan keuangan harian. Selain itu, night auditor juga bertanggung jawab untuk menutup hari operasional (closing) dan mempersiapkan sistem untuk hari berikutnya.

Dalam praktiknya, tugas night auditor tidak hanya terbatas pada pekerjaan administratif. Mereka juga harus siap menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi pada malam hari, seperti keluhan tamu, permintaan khusus, hingga kondisi darurat. Oleh karena itu, seorang night auditor harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ketelitian tinggi, serta kemampuan problem solving yang cepat dan tepat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam pelaksanaan tugas night auditor di Hotel 88 Embong Kenongo, yang meliputi deskripsi tugas, proses audit dan verifikasi data, peran dalam pelayanan tamu, kendala yang dihadapi beserta upaya penanganannya, serta pentingnya kompetensi dan kesiapan kerja dalam mendukung kelancaran operasional hotel.

Kajian mengenai tugas night auditor menjadi penting karena posisi ini sering kali kurang mendapatkan perhatian dibandingkan posisi lain di hotel, padahal perannya sangat strategis dalam menjaga akurasi laporan keuangan dan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa perhotelan maupun praktisi yang ingin memahami lebih jauh tentang pekerjaan night auditor.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada deskripsi tugas, tetapi juga menyoroti aspek kompetensi, tanggung jawab, serta tantangan yang dihadapi oleh night auditor dalam lingkungan kerja nyata di hotel.

2. KAJIAN LITERATUR

Dalam industri perhotelan, keberadaan night auditor memiliki peran strategis dalam menjaga kelancaran operasional hotel, khususnya pada malam hari. Night auditor merupakan bagian dari front office yang memiliki tanggung jawab ganda, yaitu sebagai petugas pelayanan tamu sekaligus pengawas transaksi keuangan harian (Kasavana & Brooks, 2020). Peran ini menjadikan night auditor sebagai penghubung antara aktivitas operasional dan administrasi keuangan hotel.

Proses night audit merupakan tahapan penting dalam siklus operasional hotel yang dilakukan setiap akhir hari. Kegiatan ini meliputi verifikasi transaksi, rekonsiliasi data, serta penyusunan laporan keuangan harian (Bardi, 2021). Ketelitian dalam proses ini sangat diperlukan karena kesalahan dalam pencatatan dapat berdampak pada laporan keuangan secara keseluruhan.

Efektivitas operasional hotel juga sangat dipengaruhi oleh sistem pengendalian internal yang baik. Night auditor berperan sebagai bagian dari sistem kontrol internal melalui pelaksanaan audit harian yang memastikan seluruh transaksi telah tercatat dengan benar (Hayes & Ninemeier, 2020). Dengan demikian, night auditor tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan dalam menjaga akuntabilitas operasional hotel.

Dalam aspek pelayanan, front office merupakan departemen yang berperan langsung dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif. Pada shift malam, peran ini banyak diemban oleh night auditor, sehingga diperlukan kemampuan komunikasi, pelayanan prima, dan penanganan keluhan secara profesional (Walker, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa night auditor memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel.

Selain itu, pekerjaan pada shift malam menuntut kesiapan fisik dan mental yang tinggi. Night auditor sering bekerja secara mandiri dengan pengawasan terbatas, sehingga memerlukan kemampuan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat (Rutherford & O'Fallon, 2021). Kondisi ini menjadikan kesiapan kerja sebagai faktor penting dalam menjalankan tugas secara optimal.

Perkembangan teknologi dalam industri perhotelan juga memengaruhi peran night auditor. Penggunaan Property Management System (PMS) telah meningkatkan efisiensi dalam proses audit dan pelaporan, namun juga menuntut peningkatan kompetensi digital (American Hotel & Lodging Educational Institute, 2023). Night auditor harus mampu mengoperasikan sistem tersebut secara efektif untuk mendukung kinerja operasional hotel.

Koordinasi antar departemen juga menjadi faktor penting dalam operasional hotel. Night auditor berperan dalam memastikan bahwa seluruh data dari berbagai departemen telah

terintegrasi dengan baik sebelum dilakukan proses penutupan hari operasional (Baker et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa night auditor memiliki peran penting dalam menjaga konsistensi data operasional hotel.

Dalam konteks manajemen hotel modern, keseimbangan antara efisiensi operasional dan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting. Night auditor menjadi salah satu posisi yang mendukung kedua aspek tersebut secara bersamaan (Jones & Lockwood, 2021). Dengan demikian, keberadaan night auditor memiliki nilai strategis dalam sistem operasional hotel.

Selain itu, Vallen dan Vallen (2020) menegaskan bahwa night auditor bertanggung jawab memastikan seluruh transaksi telah tercatat dengan benar sebelum pergantian hari operasional. Hal ini menjadi dasar dalam penyusunan laporan keuangan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dittmer dan Griffin (2022) juga menekankan bahwa kualitas sumber daya manusia dalam industri hospitality sangat menentukan keberhasilan operasional hotel. Kompetensi, disiplin, dan tanggung jawab night auditor menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas operasional.

Penelitian di Indonesia juga memperkuat pentingnya peran night auditor. Sari (2022) menyatakan bahwa night auditor berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi operasional hotel melalui proses audit yang sistematis. Pratama (2021) menambahkan bahwa kompetensi night auditor memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan tamu, khususnya pada shift malam.

Selanjutnya, Wibowo (2023) menemukan bahwa penerapan sistem digital mampu meningkatkan kinerja front office, termasuk night auditor, meskipun memerlukan peningkatan kemampuan teknis. Putri (2024) juga menegaskan bahwa kesiapan mental dan kemampuan multitasking menjadi faktor penting dalam keberhasilan night auditor.

Sebagai tambahan, penelitian oleh Hidayat, T. (2025) menunjukkan bahwa peningkatan pelatihan berbasis kompetensi dapat meningkatkan efektivitas kerja night auditor dalam menghadapi dinamika operasional hotel modern. Hal ini menegaskan pentingnya pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Berdasarkan berbagai kajian tersebut, dapat disimpulkan bahwa night auditor memiliki peran yang kompleks dan strategis, mencakup fungsi audit, pelayanan tamu, serta pengendalian operasional. Oleh karena itu, diperlukan kompetensi yang komprehensif dan kesiapan kerja yang tinggi untuk mendukung kinerja yang optimal.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasi langsung. Peneliti melakukan pengamatan terhadap aktivitas night auditor di Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya selama periode tertentu pada shift malam. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara singkat dengan petugas night auditor, serta dokumentasi laporan harian. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai tugas, tanggung jawab, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pekerjaan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif terkait peran night auditor dalam operasional hotel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Tugas Night Auditor

Berdasarkan hasil pengamatan di Hotel 88 Embong Kenongo, tugas night auditor tidak hanya sebatas melakukan audit laporan keuangan, tetapi mencakup rangkaian aktivitas operasional yang saling berkaitan dan harus dilakukan secara sistematis selama shift malam. Night auditor memulai pekerjaannya dengan menerima serah terima (handover) dari petugas front office shift sebelumnya. Pada tahap ini, night auditor memeriksa informasi penting seperti jumlah kamar terjual, transaksi yang belum terselesaikan, serta catatan khusus terkait tamu atau operasional hotel.

Selanjutnya, night auditor melakukan pengecekan seluruh transaksi harian yang telah diinput ke dalam sistem. Proses ini meliputi verifikasi pembayaran kamar, transaksi tambahan seperti penggunaan layanan laundry, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya. Night auditor harus memastikan bahwa setiap transaksi yang tercatat sesuai dengan bukti pembayaran dan tidak terjadi selisih antara data sistem dengan laporan manual. Ketelitian dan konsistensi menjadi kunci utama dalam tahap ini karena kesalahan kecil dapat berdampak pada laporan keuangan hotel secara keseluruhan.

Setelah proses verifikasi selesai, night auditor melanjutkan dengan proses audit harian (running night audit). Pada tahap ini, sistem akan melakukan penutupan transaksi harian dan memindahkan data ke hari operasional berikutnya. Night auditor bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses ini berjalan dengan lancar tanpa adanya error. Jika terjadi ketidaksesuaian data, night auditor harus segera melakukan penelusuran dan perbaikan sebelum proses closing dilakukan.

Selain tugas administratif, night auditor juga menjalankan fungsi sebagai resepsionis malam. Mereka bertanggung jawab melayani tamu yang melakukan check-in maupun check-out di malam hari, menjawab pertanyaan tamu, serta menangani keluhan yang muncul. Dalam situasi ini, night auditor dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif meskipun bekerja di luar jam sibuk. Kemampuan multitasking sangat dibutuhkan karena night auditor sering kali harus menangani pekerjaan administratif sambil tetap siaga terhadap kebutuhan tamu.

Di samping itu, night auditor juga memiliki tanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban operasional hotel selama malam hari. Meskipun bukan bagian dari tim keamanan, night auditor sering menjadi pihak pertama yang mengetahui jika terjadi situasi tidak normal, seperti gangguan tamu atau permasalahan teknis. Oleh karena itu, mereka harus mampu berkoordinasi dengan bagian terkait, seperti security atau housekeeping, untuk memastikan kondisi hotel tetap kondusif.

Secara keseluruhan, tugas night auditor merupakan kombinasi antara fungsi akuntansi, administrasi, dan pelayanan tamu. Peran ini menuntut ketelitian tinggi, tanggung jawab besar, serta kemampuan bekerja secara mandiri. Dengan menjalankan tugas-tugas tersebut secara optimal, night auditor berkontribusi penting dalam menjaga akurasi laporan keuangan serta kualitas pelayanan hotel.

Selain itu, night auditor juga bertugas menyusun dan mendistribusikan laporan harian kepada manajemen hotel. Laporan ini biasanya mencakup ringkasan pendapatan, tingkat okupansi kamar, serta catatan transaksi penting selama satu hari operasional. Informasi tersebut menjadi dasar bagi pihak manajemen dalam mengambil keputusan strategis terkait operasional hotel keesokan harinya. Oleh karena itu, keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyusunan laporan menjadi aspek yang sangat penting dalam pekerjaan night auditor.

Lebih lanjut, night auditor juga dituntut untuk memahami dan mengoperasikan sistem manajemen hotel secara optimal. Penguasaan teknologi ini sangat membantu dalam mempercepat proses audit, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan efisiensi kerja. Dalam praktiknya, night auditor harus mampu mengatasi kendala teknis yang mungkin terjadi pada sistem, sehingga operasional hotel tetap berjalan lancar tanpa gangguan yang berarti. Hal ini menunjukkan bahwa peran night auditor tidak hanya bersifat rutin, tetapi juga adaptif terhadap perkembangan teknologi dalam industri perhotelan.

Proses Audit dan Verifikasi Data

Proses audit dan verifikasi data yang dilakukan oleh night auditor di Hotel 88 Embong Kenongo merupakan tahapan krusial dalam memastikan keakuratan laporan keuangan harian hotel. Kegiatan ini dimulai dengan mengumpulkan seluruh data transaksi yang terjadi selama satu hari operasional dari berbagai departemen, seperti front office, housekeeping, serta food and beverage. Data tersebut biasanya sudah tercatat dalam sistem manajemen hotel, namun tetap perlu diverifikasi kembali dengan dokumen pendukung seperti bill, voucher, atau bukti pembayaran lainnya.

Tahap awal dalam proses audit adalah melakukan pengecekan terhadap seluruh transaksi kamar (room revenue). Night auditor memastikan bahwa setiap kamar yang terjual telah tercatat dengan benar, baik dari segi tarif, durasi menginap, maupun metode pembayaran yang digunakan oleh tamu. Selain itu, night auditor juga memeriksa kesesuaian antara data reservasi dengan status kamar yang tersedia dalam sistem untuk menghindari adanya ketidaksesuaian atau kesalahan pencatatan.

Selanjutnya, dilakukan verifikasi terhadap transaksi tambahan (extra charge) yang meliputi penggunaan layanan hotel seperti restoran, laundry, minibar, atau fasilitas lainnya. Night auditor harus memastikan bahwa seluruh transaksi tambahan tersebut telah dimasukkan ke dalam folio tamu dengan benar. Proses ini sering kali memerlukan koordinasi dengan departemen terkait untuk memastikan tidak ada transaksi yang terlewat atau salah input.

Setelah seluruh data transaksi diverifikasi, night auditor akan mencocokkan total pendapatan yang tercatat dalam sistem dengan laporan kas (cash report) dan metode pembayaran lainnya seperti kartu kredit atau transfer. Proses ini bertujuan untuk memastikan tidak terjadi selisih antara pendapatan yang tercatat dengan uang yang diterima. Jika ditemukan perbedaan, night auditor harus melakukan penelusuran lebih lanjut untuk menemukan sumber kesalahan, baik dari kesalahan input, kelalaian, maupun faktor teknis lainnya.

Tahap berikutnya adalah menjalankan proses night audit dalam sistem, yaitu proses penutupan hari operasional (closing). Dalam tahap ini, sistem akan mengunci transaksi hari tersebut dan memindahkannya ke laporan harian. Night auditor harus memastikan bahwa tidak ada transaksi yang tertinggal sebelum proses ini dijalankan. Ketelitian sangat dibutuhkan karena setelah proses closing dilakukan, perubahan data biasanya tidak dapat dilakukan dengan mudah.

Selain itu, night auditor juga menyusun laporan audit harian yang berisi ringkasan pendapatan, tingkat hunian kamar (occupancy), serta laporan transaksi dari masing-masing departemen. Laporan ini kemudian diserahkan kepada manajemen sebagai bahan evaluasi dan

pengambilan keputusan. Dengan demikian, proses audit dan verifikasi data tidak hanya berfungsi sebagai kontrol internal, tetapi juga sebagai dasar dalam perencanaan operasional hotel ke depan.

Dalam praktiknya, night auditor juga melakukan proses rekonsiliasi data secara menyeluruh, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber untuk memastikan konsistensi informasi. Misalnya, data dari sistem front office dibandingkan dengan laporan dari bagian kasir atau outlet lain. Proses rekonsiliasi ini penting untuk mendeteksi adanya perbedaan data yang mungkin tidak terlihat pada pemeriksaan awal. Dengan demikian, night auditor dapat memastikan bahwa seluruh laporan yang dihasilkan benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Selain rekonsiliasi, night auditor juga berperan dalam melakukan pengecekan terhadap sistem secara keseluruhan sebelum pergantian hari operasional. Hal ini meliputi memastikan bahwa sistem telah berjalan dengan normal, tidak ada error, serta seluruh data telah tersimpan dengan baik. Jika ditemukan kendala teknis, night auditor harus segera mengambil tindakan atau melaporkannya kepada pihak terkait. Langkah ini sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional hotel pada hari berikutnya dan menghindari gangguan yang dapat memengaruhi pelayanan kepada tamu.

Peran dalam Pelayanan Tamu

Dalam operasional di Hotel 88 Embong Kenongo, night auditor tidak hanya berfungsi sebagai petugas audit, tetapi juga memegang peran penting dalam pelayanan tamu selama shift malam. Pada jam kerja ini, jumlah staf yang bertugas cenderung lebih sedikit dibandingkan shift pagi atau siang, sehingga night auditor menjadi salah satu representasi utama hotel yang berinteraksi langsung dengan tamu. Hal ini menuntut night auditor untuk memiliki kemampuan pelayanan yang baik serta sikap profesional dalam berbagai situasi.

Peran utama night auditor dalam pelayanan tamu terlihat pada proses check-in dan check-out di malam hari. Night auditor harus memastikan bahwa proses tersebut berjalan dengan cepat, tepat, dan tetap memberikan kesan ramah kepada tamu. Mereka perlu memverifikasi data reservasi, menjelaskan fasilitas hotel, serta memastikan tamu mendapatkan kamar sesuai dengan pemesanan. Dalam kondisi tertentu, night auditor juga harus menangani tamu walk-in, sehingga kemampuan komunikasi dan penawaran (upselling) menjadi nilai tambah dalam meningkatkan pendapatan hotel.

Selain itu, night auditor juga bertugas menjawab berbagai pertanyaan tamu terkait layanan hotel maupun informasi umum, seperti rekomendasi tempat makan, transportasi, atau lokasi tertentu di sekitar hotel. Peran ini menjadikan night auditor sebagai sumber informasi

yang harus memiliki pengetahuan luas dan mampu memberikan jawaban yang jelas serta membantu. Sikap responsif dan empati sangat diperlukan agar tamu merasa diperhatikan meskipun dilayani pada malam hari.

Dalam menghadapi keluhan tamu, night auditor dituntut untuk mampu bertindak cepat dan tepat. Keluhan yang muncul pada malam hari sering kali membutuhkan penanganan segera, seperti masalah kamar, kebisingan, atau fasilitas yang tidak berfungsi. Night auditor harus mampu mendengarkan keluhan dengan baik, memberikan solusi sementara, serta berkoordinasi dengan departemen terkait jika diperlukan. Kemampuan problem solving dan pengambilan keputusan secara mandiri menjadi sangat penting karena keterbatasan staf pendukung pada shift malam.

Lebih lanjut, night auditor juga berperan dalam menciptakan suasana aman dan nyaman bagi tamu selama menginap. Mereka harus peka terhadap kondisi lingkungan hotel dan mampu mengidentifikasi potensi gangguan yang dapat memengaruhi kenyamanan tamu. Dalam situasi tertentu, night auditor dapat bekerja sama dengan pihak keamanan untuk menangani kejadian yang tidak diinginkan. Peran ini menunjukkan bahwa night auditor turut berkontribusi dalam menjaga kualitas pengalaman tamu secara keseluruhan.

Selain aspek pelayanan langsung, night auditor juga berperan dalam menjaga hubungan baik dengan tamu melalui sikap yang konsisten, sopan, dan profesional. Interaksi yang terjadi pada malam hari sering kali memberikan kesan tersendiri bagi tamu, sehingga pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, peran night auditor dalam pelayanan tamu tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga strategis dalam membangun citra positif hotel.

Selain itu, night auditor juga memiliki peran dalam melakukan pencatatan dan pelaporan terkait aktivitas pelayanan tamu selama malam hari. Setiap kejadian penting seperti keluhan tamu, permintaan khusus, atau insiden tertentu harus dicatat secara detail sebagai bahan laporan untuk shift berikutnya. Hal ini bertujuan agar informasi tetap tersampaikan dengan baik dan pelayanan kepada tamu dapat berkelanjutan tanpa adanya miskomunikasi antar staf.

Di sisi lain, night auditor juga dituntut untuk mampu menjaga konsistensi standar pelayanan hotel meskipun dalam kondisi kerja yang lebih tenang dan minim pengawasan langsung dari manajemen. Profesionalisme dalam bekerja menjadi sangat penting agar kualitas pelayanan tetap terjaga sesuai standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, night auditor tidak hanya menjalankan tugas sebagai pelayan tamu, tetapi juga sebagai penjaga kualitas layanan hotel secara keseluruhan selama operasional malam hari.

Kendala dan Upaya Penanganan

Dalam pelaksanaan tugasnya di Hotel 88 Embong Kenongo, night auditor tidak terlepas dari berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran pekerjaan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan jumlah staf pada shift malam. Kondisi ini membuat night auditor harus bekerja secara mandiri dan menangani berbagai tugas sekaligus, mulai dari audit keuangan hingga pelayanan tamu. Beban kerja yang bersifat multitasking ini berpotensi menimbulkan kelelahan serta meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dalam pekerjaan.

Selain itu, kendala lain yang sering dihadapi adalah potensi kesalahan dalam input data atau ketidaksesuaian antara data sistem dengan bukti transaksi. Kesalahan ini dapat terjadi akibat human error dari shift sebelumnya atau kurangnya ketelitian dalam proses pencatatan. Jika tidak segera ditangani, perbedaan data tersebut dapat berdampak pada laporan keuangan hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, night auditor harus memiliki kemampuan analisis yang baik untuk menelusuri sumber kesalahan dan melakukan koreksi dengan tepat.

Kendala teknis juga menjadi tantangan tersendiri, terutama yang berkaitan dengan sistem manajemen hotel (Property Management System/PMS). Gangguan sistem seperti error, data yang tidak tersimpan, atau keterlambatan proses dapat menghambat jalannya audit. Dalam situasi ini, night auditor dituntut untuk memiliki pemahaman teknis yang cukup serta kemampuan untuk mengambil tindakan cepat, seperti melakukan restart sistem atau melaporkan masalah kepada tim IT.

Di sisi lain, night auditor juga sering menghadapi situasi tak terduga yang berkaitan dengan tamu, seperti keluhan mendadak, permintaan khusus, atau kondisi darurat. Penanganan situasi ini membutuhkan ketenangan, kemampuan komunikasi yang baik, serta pengambilan keputusan yang cepat. Keterbatasan staf pendukung pada malam hari membuat night auditor harus lebih mandiri dan sigap dalam menyelesaikan permasalahan.

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, night auditor menerapkan beberapa upaya penanganan yang sistematis. Salah satunya adalah melakukan pengecekan data secara berulang untuk memastikan tidak terjadi kesalahan. Selain itu, menjaga komunikasi yang baik dengan departemen lain juga menjadi kunci dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan data maupun pelayanan tamu. Koordinasi yang efektif membantu mempercepat proses penyelesaian masalah dan meminimalkan kesalahan.

Night auditor juga meningkatkan kemampuan individu, baik dalam hal penguasaan sistem, ketelitian kerja, maupun keterampilan komunikasi. Pelatihan dan pengalaman kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan profesionalisme. Selain itu, menjaga kondisi fisik

dan mental juga menjadi bagian dari upaya penanganan, mengingat jam kerja malam yang menuntut daya tahan tubuh dan konsentrasi tinggi.

Secara keseluruhan, kendala yang dihadapi night auditor merupakan bagian dari dinamika pekerjaan yang harus dikelola dengan baik. Dengan penerapan strategi penanganan yang tepat, night auditor mampu menjalankan tugasnya secara optimal serta tetap menjaga kualitas operasional dan pelayanan hotel selama malam hari.

Selain upaya yang bersifat teknis, night auditor juga mengandalkan prosedur standar operasional (SOP) sebagai pedoman dalam menangani berbagai kendala. SOP membantu memberikan arah yang jelas dalam pengambilan keputusan, terutama dalam situasi mendesak atau ketika menghadapi kasus yang berulang. Dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, night auditor dapat bekerja lebih terstruktur dan meminimalkan risiko kesalahan dalam penanganan masalah.

Di samping itu, pengalaman kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan kemampuan night auditor dalam menghadapi kendala. Semakin sering night auditor menghadapi berbagai situasi, maka semakin terasah pula kemampuan adaptasi dan penyelesaian masalahnya. Pengalaman ini memungkinkan night auditor untuk bertindak lebih cepat, tepat, dan percaya diri dalam menangani berbagai kondisi, sehingga operasional hotel tetap berjalan dengan lancar meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan.

Pentingnya Kompetensi dan Kesiapan Kerja

Dalam menjalankan tugasnya di Hotel 88 Embong Kenongo, night auditor dituntut memiliki kompetensi yang tidak hanya terbatas pada satu bidang, melainkan mencakup berbagai aspek yang saling mendukung. Kompetensi utama yang harus dimiliki adalah kemampuan administratif dan pemahaman dasar akuntansi, terutama dalam membaca, memverifikasi, dan menyusun laporan keuangan harian. Tanpa kemampuan ini, proses audit tidak dapat dilakukan secara akurat, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas laporan keuangan hotel.

Selain kompetensi teknis, night auditor juga harus memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem manajemen hotel (Property Management System/PMS). Penguasaan sistem ini sangat penting karena seluruh transaksi dan data operasional hotel terintegrasi dalam sistem tersebut. Night auditor harus mampu melakukan input, koreksi, hingga proses closing dengan benar. Kemampuan teknis ini juga mencakup pemahaman terhadap potensi kendala sistem dan cara mengatasinya agar tidak mengganggu jalannya operasional.

Di sisi lain, kompetensi dalam pelayanan tamu juga menjadi hal yang tidak kalah penting. Night auditor harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, sikap ramah, serta

kemampuan dalam menangani keluhan secara profesional. Hal ini dikarenakan night auditor tetap berinteraksi langsung dengan tamu, meskipun bekerja pada malam hari. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi tamu dan meningkatkan citra hotel secara keseluruhan.

Kesiapan kerja juga menjadi faktor penting yang harus dimiliki oleh night auditor, terutama dalam menghadapi jam kerja malam yang memiliki tantangan tersendiri. Bekerja pada malam hari membutuhkan kondisi fisik yang prima serta kemampuan menjaga konsentrasi dalam waktu yang cukup lama. Night auditor harus mampu mengatur pola istirahat, menjaga kesehatan, serta tetap fokus dalam menjalankan tugas meskipun dalam kondisi kerja yang relatif sepi.

Selain kesiapan fisik, kesiapan mental juga sangat diperlukan. Night auditor sering dihadapkan pada situasi yang membutuhkan pengambilan keputusan secara cepat dan mandiri, tanpa banyak dukungan dari tim lain. Oleh karena itu, rasa tanggung jawab, kepercayaan diri, serta kemampuan berpikir kritis menjadi bagian dari kesiapan mental yang harus dimiliki. Hal ini membantu night auditor dalam menyelesaikan masalah dengan efektif dan tetap menjaga profesionalisme dalam bekerja.

Lebih lanjut, kemampuan manajemen waktu dan prioritas kerja juga menjadi bagian dari kompetensi yang penting. Night auditor harus mampu mengatur waktu antara tugas audit, pelayanan tamu, serta penanganan kendala yang muncul secara bersamaan. Kemampuan ini sangat diperlukan agar seluruh pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik sebelum pergantian hari operasional.

Selain itu, sikap disiplin dan konsistensi dalam bekerja menjadi fondasi utama dalam menjalankan peran sebagai night auditor. Pekerjaan yang bersifat rutin namun membutuhkan ketelitian tinggi menuntut night auditor untuk selalu bekerja sesuai prosedur tanpa mengabaikan detail sekecil apa pun. Konsistensi ini akan membantu menjaga kualitas kerja serta meminimalkan kesalahan yang dapat terjadi.

Secara keseluruhan, kompetensi dan kesiapan kerja merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan night auditor dalam menjalankan tugasnya. Kombinasi antara kemampuan teknis, keterampilan interpersonal, serta kesiapan fisik dan mental akan menghasilkan kinerja yang optimal. Dengan demikian, night auditor tidak hanya berperan sebagai petugas audit, tetapi juga sebagai bagian penting dalam menjaga stabilitas operasional dan kualitas pelayanan hotel.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa night auditor di Hotel 88 Embong Kenongo memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran operasional hotel, khususnya pada malam hari. Tugas yang dijalankan tidak hanya terbatas pada proses audit dan verifikasi data keuangan, tetapi juga mencakup pelayanan tamu serta penanganan berbagai situasi yang muncul. Night auditor dituntut memiliki ketelitian, kemampuan komunikasi, serta kesiapan fisik dan mental yang baik. Berbagai kendala seperti keterbatasan staf, kesalahan data, dan gangguan teknis dapat diatasi melalui koordinasi, pengecekan berulang, serta peningkatan kompetensi. Dengan demikian, peran night auditor menjadi kunci dalam menjaga akurasi laporan dan kualitas pelayanan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- American Hotel & Lodging Educational Institute. (2023). *Front office procedures and night audit*. AHLEI.
- Baker, S., Huyton, J., & Bradley, P. (2022). *Principles of hotel front office operations* (3rd ed.). Cengage Learning.
- Bardi, J. A. (2021). *Hotel front office management* (6th ed.). Wiley.
- Dittmer, P. R., & Griffin, G. G. (2022). *Dimensions of the hospitality industry* (4th ed.). Wiley.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2020). *Hotel operations management* (3rd ed.). Pearson.
- Hidayat, T. (2025). Pengaruh pelatihan kompetensi terhadap kinerja night auditor di industri perhotelan. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 9(1), 21–29.
- Jones, P., & Lockwood, A. (2021). *The management of hotel operations*. Routledge.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2020). *Managing front office operations* (11th ed.). AHLEI.
- Pratama, R. A. (2021). Pengaruh kompetensi night auditor terhadap kualitas pelayanan tamu di hotel. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 5(2), 45–53.
- Putri, N. L. (2024). Kesiapan kerja night auditor dalam menghadapi operasional hotel berbasis digital. *Jurnal Hospitality Indonesia*, 8(1), 12–20.
- Rutherford, D. G., & O’Fallon, M. J. (2021). *Hotel management and operations* (6th ed.). Wiley.
- Sari, D. P. (2022). Peran night auditor dalam meningkatkan efisiensi operasional hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 30–38.
- Vallen, G. K., & Vallen, J. J. (2020). *Check-in check-out: Managing hotel operations* (9th ed.). Pearson.
- Walker, J. R. (2021). *Introduction to hospitality management* (5th ed.). Pearson.
- Wibowo, A. (2023). Implementasi sistem digital dalam meningkatkan kinerja front office hotel. *Jurnal Teknologi Pariwisata*, 7(2), 55–63.