

ANALISIS PERANAN INCOME AUDIT TERHADAP PENGENDALIAN INTERNAL PENDAPATAN PADA HOTEL THE SENTRA MANADO

**Desrly Sartji Tamara Matkussa¹, Belthasar Trito Siahaan²,
Priscillia Christina Sumendap³, Misael Aldo Walangitan⁴**

^{1,2,3}Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Manado

⁴Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email : matkussadesryl@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the role of income audit in the internal control of revenue at The Sentra Manado Hotel. Income audit, as one of the important components of the internal control system, serves to ensure the accuracy and reliability of income reports and prevent the possibility of irregularities or fraud. This research was carried out at The Sentra Manado Hotel. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, with primary and secondary data sources. Data collection techniques are carried out with observation, interview, and documentation data. The results of the study show that the internal revenue control system at The Sentra Manado Hotel has been running well, this can be seen through clear policies and employee understanding and compliance with these policies. Regular income audits can improve operations and ensure that revenue is managed properly, which ultimately has a positive impact on the reliability of financial statements. However, there is still the potential for errors in the transaction process, such as errors in the nominal input of transactions and the lack of division of tasks in the receipt section. The application of COSO (Committee of Sponsoring Organizations) indicators in internal control helps to regulate risks related to revenue recording, although not all indicators have been fully implemented. The author provides recommendations to relevant companies to update and clarify audit procedures to ensure that all aspects of revenue are examined in detail, organize regular training for auditors to improve their skills and knowledge in detecting and preventing irregularities, and improve communication between the audit department and other departments such as finance and operations to ensure that all aspects of internal control are running well. Further research suggests using different methods to deepen the understanding of internal controls in the hospitality industry.

Keywords: *Income audit, Internal Control, Revenue*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan *income audit* dalam pengendalian internal pendapatan pada Hotel The Sentra Manado. *Income audit*, sebagai salah satu komponen penting dalam sistem pengendalian internal, berfungsi untuk memastikan keakuratan dan keandalan laporan pendapatan serta mencegah kemungkinan terjadinya penyimpangan atau kecurangan. Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel The Sentra Manado. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal pendapatan pada Hotel The Sentra Manado ini sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat melalui kebijakan yang jelas dan pemahaman serta kepatuhan karyawan terhadap kebijakan tersebut. *Income audit* yang teratur dapat meningkatkan operasional serta memastikan pendapatan dikelola dengan baik, yang pada akhirnya berdampak positif pada keandalan laporan keuangan. Namun, masih terdapat potensi kesalahan dalam proses transaksi, seperti kesalahan input nominal transaksi dan kurangnya pembagian tugas di bagian penerimaan. Penerapan indikator COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*) dalam pengendalian internal membantu memanalisis risiko terkait pencatatan pendapatan, meskipun tidak semua indikator telah sepenuhnya diterapkan. Penulis memberikan rekomendasi kepada perusahaan terkait untuk memperbarui dan memperjelas prosedur audit untuk memastikan bahwa semua aspek pendapatan diperiksa dengan detail, menyelenggarakan pelatihan reguler bagi auditor untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam mendeteksi dan mencegah penyelewengan, serta meningkatkan komunikasi antara departemen audit dan departemen lain seperti keuangan dan operasional untuk memastikan bahwa semua aspek pengendalian internal berjalan dengan baik. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode yang berbeda guna memperdalam pemahaman tentang pengendalian internal di industri perhotelan.

Kata-kata Kunci: *Income audit*, Pengendalian Internal, Pendapatan

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi pariwisata Indonesia. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, jasa penjualan penginapan yang merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam usahanya memasarkan produk atau jasa yang dimiliki kepada masyarakat atau konsumen yang membutuhkan (Opit, 2023). Tujuan suatu perusahaan pada umumnya memperoleh keuntungan sebanyak-banyaknya, salah satu cara memperoleh keuntungan adalah dengan cara melakukan penjualan baik penjualan secara tunai maupun penjualan secara kredit. Selain itu, perusahaan dapat menggunakan strategi pemasaran dan promosi yang efektif untuk menarik lebih banyak pelanggan. Seiring berkembangnya industri ini maka diperlukan banyaknya jumlah sumber daya manusia dalam menjalankan operasional bisnis hotel tersebut. Kesuksesan operasional bisnis hotel bergantung dengan kinerja sumber daya manusianya atau karyawannya (Khadafi & Lestari, 2022). Oleh sebab itu, sistem informasi yang baik sangat penting bagi perusahaan untuk mengelola penjualan mereka dan mengidentifikasi dan mencegah aktivitas penipuan, penggelapan, dan kegiatan ilegal lainnya yang dapat merugikan perusahaan. Manajemen industri hotel, terdiri dalam beberapa departemen, salah satunya yaitu departemen *Finance and accounting*.

Fungsi Departemen *Finance and accounting* mempunyai fungsi sebagai departemen yang mengurus segala hal yang berkaitan dalam transaksi dengan keuangan meliputi perhitungan, pembayaran, maupun pembelian yang terjadi pada hotel sekaligus sebagai pembukuan atau pembuatan laporan keuangan berdasarkan transaksi yang telah terjadi. Departemen ini memiliki hubungan dengan semua departemen seperti

departemen *Finance and accounting*. salah satunya yaitu *Income audit*. *Income audit* yaitu bagian yang bertugas dalam melakukan pengecekan dan evaluasi terhadap *revenue* yang telah diperoleh dalam satu hari (transaksi yang ditutup atau diakhiri pada pukul 02.00 WIB).

Income audit yaitu bagian yang bertugas dalam melakukan pengecekan dan evaluasi terhadap *revenue* yang telah diperoleh dalam satu hari (transaksi yang ditutup atau diakhiri pada pukul 02.00 WIB), yang telah direkap oleh bagian *Night Audit*. Peran *Income auditor* sangat penting, karena bertugas untuk mengetahui balance atau tidaknya *revenue* yang didapat dengan hasil yang diperoleh, dan kecocokan antara bukti-bukti pendukung yang diberikan oleh cashier FO meliputi, cashier closing report, guest folio, cashier outlet-outlet hotel meliputi *bill* dan capten order coffee shop, the patio bistro, spa, bar, deposit *voucher*, bank copy, dan bukti bank transfer, dengan rincian yang secara otomatis sudah ada disistem dan telah direkap dan teliti terlebih dahulu oleh Night Auditor. Pendapatan audit adalah proses dimana pendapatan dan pengeluaran hotel ditinjau dan diverifikasi untuk diakurasi. Tujuan dari pendapatan audit adalah untuk memastikan bahwa pendapatan hotel akurat dan bahwa semua transaksi dicatat dengan benar. Pengendalian internal adalah proses dan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa sistem informasi akuntansi diimplementasikan dengan benar dan bahwa data akuntansi akurat, lengkap, dan aman (Wenni Wahyuandari & Nanda Putri, 2023). Tujuan utama dari pengendalian internal adalah untuk memastikan bahwa perusahaan dapat mengidentifikasi dan mengatasi masalah internal yang dapat mengakibatkan ketidaksesuaian atau kecurangan dalam data akuntansi. Sistem pengendalian internal berdasarkan COSO *Integrated Framework* menjadi hal yang penting bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional yang sesuai dengan tujuan perusahaan selain juga dapat mencegah kehilangan sumber daya yang disebabkan oleh kesalahan maupun kecurangan (Karim & Novita, 2022).

Sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi (Juhadi & Sofyan, 2020). Dengan adanya sistem pengendalian internal diharapkan dapat melindungi kekayaan perusahaan yang diakibatkan dari pencurian, penggelapan keuangan oleh karyawan, atau penyalahgunaan aktiva. Dengan demikian, setiap entitas memerlukan sistem pengendalian. Hotel The Sentra Manado adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang industri atau jasa perhotelan, yang didirikan pada tahun 2022 dan merupakan salah satu hotel berbintang 4 di Sulawesi Utara. Semakin banyaknya hotel yang ada di Sulawesi Utara menyebabkan tingkat persaingan juga semakin meningkat. Persaingan dunia usaha semakin ketat, sehingga masalah-masalah yang dihadapi perusahaan semakin banyak. Salah satu alasan mengapa peneliti memilih objek penelitian di Hotel The Sentra Manado, karena Hotel The Sentra Manado merupakan hotel yang baru beroperasi selama dua tahun dan belum terlalu banyak penelitian yang memilih Hotel The Sentra Manado menjadi objek Penelitian. Selain karena merupakan hotel baru yang berlokasi di tempat yang strategis. Peneliti juga ingin mengetahui apa saja yang akan dilakukan pada saat melakukan penelitian terlebih khusus ditempatkan di bagian departemen *finance and accounting*. Salah satu permasalahan yang dihadapi perusahaan adalah mengenai pengendalian internal atas penjualan dan penerimaan kas. Karena sering terjadinya kecurangan terhadap kas, maka akan berdampak buruk dan menyebabkan kerugian bagi pihak perusahaan. Untuk menjaga supaya sebuah sistem penerimaan kas dapat berjalan dengan baik maka diperlukan sistem pengendalian internal. Di Hotel The Sentra Manado terdapat kekosongan jabatan pada *income audit*, yang dalam hal ini tugas dan tanggung jawabnya dijalankan oleh staff yang menangani jabatan *account receivable* dan menyebabkan adanya kekurangan dalam melaksanakan audit pendapatan di Hotel The Sentra Manado yang disebabkan oleh kurangnya staff pada posisi *income audit* untuk membantu departemen dalam memeriksa pendapatan.

Penelitian sebelumnya tentang *Peranan Income audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Hotel Best Western Kuta Villa* menunjukkan bahwa sistem pengendalian

internal terhadap pendapatan di hotel Best Western Kuta Villa menggunakan sistem pengendalian internal berdasarkan (COSO) yaitu terdiri dari komponen lingkungan pengendalian dalam lima aspek integritas dan nilai etika, aktivitas pengendalian, penaksiran risiko, monitoring, serta komponen informasi dan komunikasi, telah dilakukan oleh seluruh pegawai dan dapat dikatakan berjalan dengan baik sesuai dengan standar kebijakan hotel yang telah ditetapkan Hapsary (2023) (Irsutami et al., 2018).

Berdasarkan penelitian yang Sari (2016) tentang *Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dalam Menunjang Efektivitas Pelaksanaan Pengendalian Intern Penjualan (Studi Kasus Pada Yamaha Mataram Sakti Semarang)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi penjualan yang diterapkan oleh PT. Yamaha Mataram Sakti Semarang dapat menunjang efektivitas pelaksanaan pengambilan internal penjualan perusahaan. Hal ini dapat diketahui berdasarkan sistem informasi akuntansi penjualan telah dapat menghasilkan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Hasibuan, 2013) tentang *Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dan Kaitannya dengan Efektivitas Pengendalian Intern*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan siklus penjualan kamar hotel Novotel Bogor dinilai cukup baik dilihat dari segi pengendalian intern maupun pencatatannya. Hal ini dapat diketahui dari berdasarkan pelaksanaan kegiatan penjualan yang dilakukan oleh hotel Novotel sudah berjalan sesuai dengan prosedur tetap perusahaan.

LANDASAN TEORI

Pengertian *Income audit*

Pengertian *Income audit* menurut (Sesaria, 2020), *Income audit* adalah orang yang mempunyai tugas untuk mencocokkan semua penjualan hotel dan mengoreksi kembali pekerjaan bagian night auditor". Menurut Diana & Ramadhan (2022), tugas Auditor Pendapatan sangat penting, karena bertanggung jawab untuk mengetahui apakah pendapatan diimbangi dengan hasil yang didapat, dan kesamaan antara bukti pendukung yang diberikan oleh petugas FO.

Audit Internal

Peranan audit internal adalah untuk membantu perusahaan dalam melakukan audit bagi kepentingan manajemen, memecahkan beberapa hambatan dalam sebuah organisasi dan mendukung upaya manajemen untuk membangun budaya yang mencakup etika, kejujuran, dan integritas (Rahayu & Meikhati, 2015). Audit internal tidak harus dibatasi pada pencairan rutin atas kesalahan mengenai ketepatan dan kebenaran catatan akuntansi, akan tetapi juga harus melakukan sesuatu penilaian dari berbagai unsur operasional (Batubara et al., 2022)

Pengendalian Internal Pendapatan Menurut COSO

Definisi Pengendalian internal pendapatan menurut COSO dalam Permana et al (2023) adalah proses yang melibatkan dewan komisaris, manajemen, dan personel lainnya, bertujuan memberikan keyakinan yang berlaku. Terhadap laporan keuangan, catatan akuntansi, dan bukti pendukung untuk memberikan pendapat tentang kewajaran laporan tersebut.

Definisi Pendapatan

Accounting Terminology Bulletin No. 2 yang dikemukakan oleh Nordiawan pendapatan didefinisikan sebagai penjualan barang dan penyerahan jasa, serta diukur dengan beban yang dikenakan kepada pelanggan, klien, atau penyewa untuk barang jasa yang disediakan bagi mereka.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ali Firdaus (2020), Analisis Peran Audit Internal Dalam Pemenuhan Pengendalian Dan Penjaminan Mutu Audit Organisasi Pemeriksa.	Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Upaya mendukung pemenuhan pengendalian dan penjaminan mutu audit BPK dilakukan Itama dengan menjalankan peran sebagai pelaksana assurance dan pemberian konsultasi.	Sama-sama fokus pada peran audit dalam pengendalian dan meneliti pentingnya audit dalam mendukung pengendalian.	Fokus pada audit organisasi pemerintah (BPK), bukan pengendalian pendapatan sektor perhotelan.
2	Suherman & Susanti (2018), Pengaruh Audit Internal Terhadap Kualitas Pelaporan Keuangan	Berdasarkan hasil penelitian, simpulan dari pengaruh yang diberikan oleh variabel independen (audit internal) terhadap variabel dependen (kualitas pelaporan keuangan) adalah Audit internal di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Banjar mendapatkan penilaian yang sangat baik dari responden, artinya audit internal di RSUD Kota Banjar telah dilaksanakan dengan sangat baik.	Sama-sama memiliki Audit internal yang baik dalam meningkatkan kualitas laporan keuangan perusahaan, selain itu <i>income audit</i> juga berperan penting karena dapat meningkatkan akurasi laporan pendapatan hotel.	Berfokuskan pada kualitas pelaporan keuangan di rumah sakit, bukan pengendalian Internal pendapatan
3	Enika D. Batubara, Yenni R. Harahap, Sri Hartini, Muhammad Nursidin, 2022 (Batubara et al., (2022) Peranan Internal Auditing Dan Pengendalian Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan PT. Berkah Djamal Perbaungan	Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian, maka penulis mendapat kesimpulan bahwa dengan menggunakan uji simultan yaitu hasil uji F menunjukkan peranan internal auditing dan pengendalian internal secara signifikan mempengaruhi kinerja perusahaan PT. Berkah Djamal Perbaungan. Internal audit pada PT. Berkah Djamal Perbaungan sudah sesuai dengan kriteria peranan internal auditing dan pengendalian internal yang dijalankan sudah cukup memadai untuk meningkatkan kinerja perusahaan ini didasarkan dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada 30 responden bahwasannya pernyataan untuk peranan internal auditing, pengendalian internal dan kinerja perusahaan respon sangat setuju dan setuju lebih mendominasi.	Sama-sama setuju bahwa peranan internal auditing dalam sebuah perusahaan harus dijalankan sesuai kriteria perusahaan dan pengendalian internal internal diperlukan dalam meningkatkan kinerja dari perusahaan tersebut.	Di PT. Berkah Djamal, penekanan ada pada internal auditing secara umum, yang mencakup seluruh aspek pengendalian perusahaan. Sementara itu, di Hotel The Sentra Manado, fokusnya lebih spesifik pada <i>income audit</i> , yang merupakan audit khusus terkait pendapatan hotel, terutama untuk memastikan tidak ada penyelewengan pendapatan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. menurut Saryono dalam Veronisa et al. (2022) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau di gambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2013), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Penelitian kualitatif ini dilakukan untuk menganalisis peranan *income audit* terhadap pengendalian internal pendapatan The Sentra Manado.

Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian penulis adalah Hotel The Sentra Manado yang beralamatkan di Jl. Ir. Soekarno, Maumbi, Kec. Kalawat, Kab. Minahasa, Sulawesi Utara, Indonesia. Untuk Waktunya Waktu yang digunakan dalam penelitian adalah bulan Februari s/d bulan Mei 2024.

Sumber Data

Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari Hotel The Sentra Manado. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen terkait pembahasan dari luar instansi seperti buku, website, atau referensi lain yang mendukung dalam penelitian.

Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

Metode atau cara pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu : *Interview* (Wawancara), *Observasi* (Pengamatan), *Dokumen*. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan yaitu secara deskriptif. Menurut Sugiono teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis untuk membuat kesimpulan yang mudah dipahami. Tahapan-tahapan yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Menarik kesimpulan dari hasil penelitian.
5. Saran

HASIL DAN PEMBAHASAN

Siklus Penerimaan Melalui *Income audit*

Pada bagian *Income audit* diharapkan untuk memeriksa setiap transaksi penerimaan yang sudah masuk dalam laporan yang telah dibuat oleh departemen *front office* (FO) dan *food beverage* (FB), Hal tersebut dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan input data yang mengakibatkan kerugian. Apabila terjadi kesalahan pencatatan pada perhitungan *revenue* maka akan dilakukan kembali koreksi dan konfirmasi ke Departemen FO dan FB. Pekerjaan *Income audit* dilakukan setiap hari. Dalam melakukan pemeriksaan penerimaan kas perlu menyiapkan dokumen pendukung seperti laporan FO, laporan FB, *bill*, struk EDC, *voucher* kamar dari travel agent, dan *voucher* restoran yang di dapat dari *Income audit*. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan untuk melakukan pemeriksaan kas sebagai berikut:

1. Pertama, mengecek semua kelengkapan dokumen penjualan seperti laporan FO, laporan FB, fisik *bill*, struk EDC, bukti transfer, *voucher* kamar dari travel agent dan *voucher* restoran.
2. Selanjutnya, memastikan *bill* harus berurut berdasarkan nomor cetak, jika ada *bill* yang hilang atau tidak diserahkan kepada bagian *income audit* maka *income audit* akan menanyakan hal tersebut ke departemen terkait. *Bill* yang memerlukan nomor cetak seperti receipt, miscellaneous, dan *bill* restaurant.

3. Kemudian, memeriksa pada laporan FO dan FB apakah data yang di input sudah benar. Data yang diperiksa seperti nomor *bill*, jumlah bayaran tamu, sistem pembayaran yang kemudian akan dicocokkan dengan struk EDC, *voucher* kamar dari travel agent dan *voucher* restoran.
4. Terakhir, apabila setiap transaksi pada laporan FO dan FB sudah diperiksa maka akan di memberikan tanda ceklis pada laporan 41 tersebut, kemudian laporan FO dan FB akan di tandatangani. Namun, apabila menemukan kesalahan pencatatan pada perhitungan *revenue* maka akan melakukan koreksi dan konfirmasi ke departemen FO & FB.

Sumber Penerimaan Kas Hotel The Sentra Manado

Penerimaan kas pada industri perhotelan berasal dari fungsi penjualan baik barang maupun jasa, begitu pula pada Hotel The Sentra Manado penerimaan kas hotel dapat berasal dari penjualan jasa kamar, layanan antar jemput tamu, laundry, restaurant, talise and bar, VIP Karaoke, swimming pool, spa, gym, ruang pertemuan, dan lain-lain.

Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Atau Penjualan Jasa Kamar The Sentra Manado

1. Front office

Penerimaan kas sebagai akibat dari penjualan dalam hal ini jasa kamar oleh *front office* department dilakukan dengan melalui prosedur seperti, permintaan identitas calon tamu, dokumen yang digunakan pertama kali adalah *registration card* yang digunakan untuk mencatat informasi dasar identitas calon tamu, untuk kemudian dimasukkan ke dalam sistem. Pada saat proses reservasi kamar, tamu akan ditanyakan akan berapa lama menginap dan akan dimintai deposit (*Advance Reservation Deposit*) yang merupakan uang jaminan selama tamu menginap, jumlah uang deposit ini menurut kebijakan hotel biasanya separuh dari total tarif selama tamu akan menginap. Pada proses ini tamu akan diberikan *cash receipt* sebagai tanda terima telah membayar deposit, pada saat tamu *check-out*, tamu akan diberikan *guest bill* yang berisi tagihan kepada tamu berdasarkan apa yang menjadi beban tamu selama menginap. Tidak hanya melayani penjualan jasa kamar, *front office* juga menerima pembayaran yang berasal dari berbagai macam layanan seperti laundry, fasilitas kolam renang, dan juga spa. Setiap transaksi yang diterima *front office* melalui pembayaran tunai, maka tamu akan diberikan *cash receipt* yang menunjukkan bahwa pembayaran dilakukan secara tunai. Selanjutnya, sistem akuntansi penerimaan kas oleh *front office* Department akan diproses lebih lanjut setelah tamu akan *check-out*. Staff *front office* yang bertindak sebagai kasir akan membuat dokumen tagihan yang digunakan pada Hotel The Sentra 43 Manado, yaitu *guest account*. *Guest account* diberikan kepada tamu berlampirkan *cash receipt* yang adalah bukti pembayaran secara tunai, tanda bahwa proses *check-out* telah selesai, dan transaksi telah selesai. Untuk sementara kegiatan *front office* department selesai sampai disini, formulir dan dokumen berupa *daily remittance report* *daily cashier drop report*, *detail cash cashier* akan digunakan oleh *general cashier* sebagai dasar untuk membuat laporan *daily general cashier report*.

2. General cashier

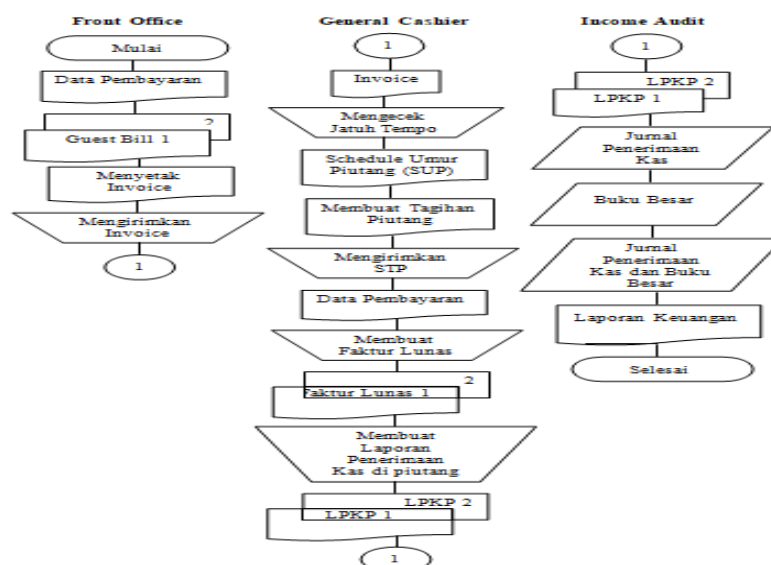
Kebijakan hotel berbeda satu dengan lainnya, pada Hotel The Sentra Manado, *general cashier* hanya menangani dokumen seperti amplop berisi uang (*daily remittance report*) berikut uang di dalamnya dan *daily cashier drop report*, tidak dengan formulir tagihan tamu (*guest account*) dan bukti pembayaran (*cash receipt*). Kegiatan *general cashier* kemudian dapat digambarkan dengan flowchart yang menunjukkan kegiatan *general cashier* yaitu memproses baik uang serta dokumen-dokumen yang menyertainya. Dokumen-dokumen yang diarsipkan sementara menunggu salinan bukti setoran yang telah dibubuhi cap dan tanda tangan oleh bank, kemudian setelah itu baru diserahkan bersama-sama dengan *detail cash cashier*,

daily remittance report, daily cashier drop report, *daily general cashier* report kepada bagian *income audit* untuk dilakukan proses wire transfer receipt journal. Setelah *general cashier* menerima wire transfer receipt journal oleh bagian *income audit*, *general cashier* kemudian menyatukan jurnal bukti transfer tersebut dengan detail *cash cashier*, daily remittance report, daily cashier drop report, *daily general cashier* report, dan bukti setoran bank untuk kemudian dijadikan arsip permanen oleh *general cashier*.

3. Income audit

Income audit bertugas untuk memeriksa kembali segala bentuk penjualan yang dilakukan oleh setiap outlet, dalam hal penjualan jasa kamar secara tunai bagian *income audit* akan menerima laporan yang telah disusun oleh bagian *general cashier* yang berisi *detail cash cashier*, *daily remittance* 44 report, *cashier drop daily*, *daily general cashier* report, dan bukti setoran bank untuk kemudian diotorisasi dan kemudian dilakukan penjurnalan yaitu wire transfer receipt journal sebelum dikembalikan lagi kepada bagian *general cashier* untuk diarsipkan secara permanen. Setelah melakukan melakukan wire transfer, bagian *income audit* melakukan tugas lainnya yaitu memeriksa dokumen-dokumen seperti guest account berikut bukti-bukti pembayaran berupa cash receipt guna memastikan bahwa dokumen-dokumen tersebut lengkap secara atribut seperti penulisan departemen, nama, tanggal dan tanda tangan, agar dapat dipertanggung-jawabkan. Setelah ditemukan tidak adanya masalah dengan bukti-bukti pembayaran yang diterima maka bagian *income audit* dapat memasukkannya ke dalam jurnal penerimaan kas, untuk kemudian dimasukkan ke dalam buku besar dan kemudian kepada proses paling akhir yaitu laporan keuangan pada setiap akhir bulan. Setelah melakukan penjurnalan ke dalam buku besar, dokumen seperti guest account. dan cash receipt akan diarsipkan secara permanen oleh *income audit* berdasarkan tanggal. Prosedur penerimaan kas atas penjualan jasa kamar secara langsung terjadi di antara bagian *front office* dan tamu, namun pada sistem akuntansi penerimaan kas yang terbentuk melibatkan keseluruhan prosedur yang dilakukan oleh *front office*, *general cashier* dan sampai pada *income audit*.

Dari uraian diatas maka sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan jasa kamar The Sentra Manado dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini:



Sumber: Data Olahan, 2024

Gambar 1. Flowchart Sistem Akuntansi Penerimaan Kas atas Penjualan Jasa Kamar The Sentra Manado

Laporan Penerimaan Kas Hotel The Sentra

Sesuai dengan prosedur penerimaan kas atas penjualan jasa kamar yang telah dijabarkan dengan sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan jasa kamar di atas, berikut adalah laporan-laporan yang dibuat oleh bagian-bagian yang bertanggung jawab terhadap penerimaan kas.

1. *Front office*

Bagian *front office* yang bertugas sebagai kasir departemen yang bertugas terlebih dahulu menghitung jumlah uang yang mereka terima dalam satu kali shift dan dituliskan urut pada *daily remittance report* sesuai dengan pecahannya, dalam mengisi *daily remittance report (cashier envelope)* kasir harus menerterakan nama, shift, departemen, jumlah dalam sistem, jumlah perhitungan fisik, tanda tangan kasir serta yang menjadi saksi (*witness*) saat menghitung dan memasukkan *daily remittance report* ke brankas transit yang nantinya akan di ambil oleh *general cashier*. Kasir kemudian menulis pada formulir *daily cashier drop* daily informasi seperti nama, shift, departemen, jumlah perhitungan fisik, serta tanda tangan kasir dan *witness* sama. Uang yang dikumpulkan oleh setiap kasir yang bertugas, dimasukkan ke dalam amplop tersebut setelah sebelumnya kasir merinci pecahan-pecahan uang ke dalam kolom yang ada, keterangan wajib lainnya yang juga perlu diisi adalah nama, departemen, shift, total uang yang masuk ke sistem, kemungkinan terjadi selisih antara sistem dan perhitungan secara fisik, selisih tersebut dimasukkan ke dalam kolom *overage/shortage*. *General cashier* bertugas untuk menghitung jumlah uang tepat dengan pecahannya yang terdapat di dalam *daily remittance report* yang kemudian mencocokkan dengan jumlah yang tertera pada *daily cashier drop report* per setiap kasir departemen. Dua laporan pertanggung-jawaban dari tiap kasir departemen harus disertai tanda tangan saksi (*witness*) ditiap *daily report*nya. Begitu pula saat *general cashier* membuka amplop uang (*daily remittance report*) harus didampingi oleh seorang *security* sebagai saksi, maka pada *daily cashier drop report* membutuhkan tanda tangan seorang *security* sebagai saksi bahwa uang yang dihitung sudah sesuai dengan jumlah yang dilaporkan kasir departemen kemudian baru diikuti tanda tangan *general cashier*.

2. *General cashier*

Berdasarkan laporan yang tertera pada amplop uang atau *daily remittance report* dan hasil penghitungan keseluruhan uang dalam sehari, *general cashier* meminta laporan "detail cash cashier" kepada *income audit*. Laporan *detail cash cashier* ini berisi jumlah penerimaan kas yang dimasukkan kasir tiap department ke dalam sistem dalam sehari, tugas *general cashier* adalah mencocokkan jumlah total perhitungan penerimaan kas secara fisik dengan jumlah total yang ada pada sistem. Perlu diketahui bahwa selisih mungkin akan selalu terjadi ,berdasarkan kebijakan Hotel The Sentra Manado selisih lebih dan wajar diperbolehkan. Laporan berikutnya yang dibuat *general cashier* berdasarkan dua laporan tersebut adalah *daily general cashier report*". *Daily general cashier report* dibuat untuk mencocokkan antara hasil perhitungan fisik penerimaan kas dengan jumlah uang yang dimasukkan ke dalam sistem oleh tiap kasir departemen, maka pada *daily general cashier report* terdapat baris yang berisi nama kasir departemen yang bertanggung jawab terhadap sejumlah uang yang diterima pada hari itu. Pada kolom cashier remittance berisi total penerimaan kas pada satu hari tersebut, sedangkan pada sistem adalah jumlah yang di input ke dalam sistem. Pada dasarnya akan selalu terdapat selisih antara sistem

dan perhitungan fisik, mengingat bahwa pecahan uang terkecil hanya mencapai Rp50,- sedangkan tarif pada sistem bisa berupa desimal, misalnya Rp 628.383,-. Kolom short/over adalah berisi selisih yang terjadi antara perhitungan fisik dengan jumlah pada sistem. Setelah serangkaian prosedur dilalui kemudian penerimaan kas dalam sehari tersebut disetorkan ke Bank. Salinan slip pembayaran yang sudah selesai ditransaksikan ke bank kemudian disatukan lagi dengan daily remittance report, daily cashier drop report, detail *cash cashier*, dan kemudian yang terakhir *daily general cashier* report, setelah dirangkap menjadi satu kemudian diberikan kepada income 48 audit untuk kemudian dilakukan penjurnalan yaitu wire transfer receipt journal.

3. *Income audit*

Berdasarkan kelengkapan laporan dari *front office* berupa daily remittance report, cashier drop daily, serta *detail cash cashier* dan *daily general cashier* report, juga bukti setoran bank pada hari tersebut bagian *income audit* dapat melakukan proses kliring bank yang disebut dengan wire transfer. Wire transfer merupakan pengiriman sejumlah uang antar bank berbeda, dalam kasus di Hotel The Sentra Manado wire transfer receipt journal merupakan tanda bukti bahwa sejumlah uang yang diterima dalam sehari telah ditransfer ke dalam rekening bank hotel, beserta kelebihanannya (overage). Maka proses wire transfer ini baru dapat dilakukan setelah *general cashier* menyetorkan uang ke rekening bank perusahaan. Setelah mendapat hasil wire transfer receipt journal berarti sistem akuntansi penerimaan kas pada hari itu akan sampai ke tahap selanjutnya yaitu, jurnal penerimaan kas yang akan dilakukan oleh *income audit*. Namun di sisi *general cashier*, wire transfer receipt journal merupakan dokumen terakhir yang melengkapi laporan-laporan penerimaan kas dalam sehari yang secara permanen akan diarsipkan dengan urutan sesuai tanggal.

Peranan *Income audit* Terhadap Pengendalian Internal Pendapatan Menggunakan Coso Pada Hotel The Sentra Manado

Income audit memainkan peranan penting dalam pengendalian internal pendapatan hotel dengan mengurangi risiko kesalahan, penipuan, dan ketidakakuratan laporan keuangan. Penerapan kerangka kerja COSO membantu dalam memperkuat sistem pengendalian internal melalui pendekatan yang terstruktur dan sistematis, yang pada akhirnya dapat meningkatkan keandalan informasi keuangan serta efisiensi operasional hotel. Berikut ini ialah tabel peranan *income audit* terhadap pengendalian internal pendapatan menggunakan COSO Pada Hotel The Sentra Manado.

Tabel 2. pengendalian internal pendapatan menggunakan COSO
 Pada Hotel The Sentra Manado.

No	Indikator COSO	Internal Audit Pendapatan The Sentra	Sesuai / Tidak Sesuai
1.	Lingkungan Pengendalian	"Terdapat kebijakan yang jelas mengenai pengendalian pendapatandi seluruh departement hotel, dan staf memahami serta mematuhi kebijakan tersebut".	Sesuai

2.	Penilaian Risiko	"Risiko kecurangan dalam laporan pendapatan telah diidentifikasi, namun tidak ada dokumentasi formal terkait proses mitigasinya. Direkomendasikan adanya dokumentasi resmi untuk penilaian risiko pendapatan."	Tidak Sesuai
3.	Aktivitas Pengendalian	"Proses verifikasi transaksi pendapatan sudah diterapkan dengan baik, tetapi masih terdapat kelemahan dalam pembagian tugas di antara staf bagian penerimaan."	Tidak Sesuai
4.	Informasi dan Komunikasi	"Sistem informasi manajemen pendapatan hotel berfungsi dengan baik, namun beberapa laporan pendapatan masih disampaikan terlambat kepada manajemen karena komunikasi yang kurang efektif antar departemen."	Tidak Sesuai
5.	Pengawasan	"Pengawasan terhadap transaksi pendapatan berjalan dengan efektif, tetapi perlu dilakukan audit secara berkala oleh pihak eksternal untuk meningkatkan akurasi dan transparansi."	Sesuai

Sumber: Data Olahan, 2024

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu peranan *Income audit* Terhadap Pengendalian Internal Pendapatan Pada The Sentra Manado sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari kebijakan yang jelas mengenai pengendalian pendapatan di seluruh *departement* hotel dan karyawan/staf memahami serta mematuhi kebijakan-kebijakan yang ada. Dengan adanya *income audit* yang teratur dan terstruktur, Hotel The Sentra Manado dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan pendapatan dikelola dengan baik. Hal ini secara langsung berdampak pada peningkatan keandalan laporan keuangan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat. Sekalipun peran *income audit* sudah berjalan dengan baik tidak menutup kemungkinan dapat terjadi kesalahan-kesalahan dalam proses transaksi, yang dilakukan oleh kasir-kasir penerimaan seperti salah menginput nominal transaksi, salah menaruh penomoran dalam *bill-bill*, tidak mencantumkan *voucher* dan kurangnya pembagian tugas di antara staf bagian penerimaan. Penerapan indikator COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*) dalam pengendalian internal di Hotel The Sentra Manado membantu mengelola dan memitigasi risiko yang terkait dengan pencatatan pendapatan hotel. Walaupun belum semua indikator COSO sesuai namun melalui perbandingan kita dapat mengubah beberapa indikator yang masih tidak sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, E. D., Harahap, Y. R., Hartini, S., & Nursidin, M. (2022). Peranan Internal Auditing Dan Pengendalian Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan PT. Berkah Djamel Perbaungan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 512–517.
- Diana, W., & Ramadhan, Y. (2022). Etika profesi dalam perusahaan jasa sub sektor hotel. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(Special Issue 6), 2111–2116.
- Firdaus, A. (n.d.). *Analisis Peran Audit Internal Dalam Pemenuhan Pengendalian Dan Penjaminan Mutu Audit Organisasi Pemeriksa*.
- Hapsary, L. P. J., Yasa, I. B. A., & Ardina, C. (2023). *Peranan Income audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Hotel Best Western Kuta Villa*. Politeknik Negeri Bali.
- Hasibuan, D. H. M. (2013). Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dan Kaitannya dengan Efektivitas Pengendalian Intern. *Jurnal Akuntansi*. 1 (1), 17–25.
- Irsutami, I., Sinarti, S., & Olifia, J. (2018). Perancangan Sistem Pengendalian Internal Berbasis COSO pada Program Studi di Politeknik Negeri Batam. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 3(2). <https://doi.org/10.30871/jaat.v3i2.869>
- Juhadi, J., & Sofyan, Y. (2020). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Audit Internal Terhadap Pelaksanaan Good Corporate Governance. *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 16(2), 17–32.
- Karim, F. K. J., & Novita. (2022). Penerapan Sistem Pengendalian Internal Dengan Coso Integrated Framework. *Assets : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 12(2), 195–210. <https://doi.org/10.24252/assets.v12i2.33312>
- Khadafi, M., & Lestari, I. D. (2022). Pengaruh Penghargaan, Pelatihan dan Pengembangan serta Kepemimpinan Terhadap Keterikatan Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Hotel Berbintang di Kepulauan Riau). *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 1106–1114. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.699>
- Opit, H. V. (2023). Industri Perhotelan. *Tangguh Denara Jaya*, 2023, 1–7. <https://katalog.tangguhdenarajaya.com/index.php/publisher/article/view/79>
- Permana, M. N., Setiawan, A. B., & Didi, D. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Siklus Pendapatan Pada Pt Energi Pelita Alam Bogor. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1025–1045.
- Rahayu, I., & Meikhati, E. (2015). Peranan Audit Internal Dan Pencegahan Fraud Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal (Studi Kasus Pada Yayasan Internusa Surakarta). *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 115847.
- Sari, R. N. (2016). *Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dalam Menunjang Efektivitas Pelaksanaan Pengendalian Intern Penjualan (Studi Kasus pada Yamaha Mataram Sakti Semarang)*. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian
- Sesaria, M. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab li Kajian Pustaka*, 2(2004), 6–25.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Suherman, A., & Susanti, Y. (2018). Pengaruh audit internal terhadap kualitas pelaporan keuangan. *Jurnal Edukasi (Ekonomi, Pendidikan Dan Akuntansi)*, 5(2).
- Veronisa, V., Wati, N. L., & Halawa, S. O. (2022). Collaborative Governance Dalam Upaya Meningkatkan Ekonomi Masyarakat Di Desa Teluk Sasah, Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia Melalui Corporate Social Responsibility. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(2), 50–54.
- Wenni Wahyuandari, & Nanda Putri, H. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang. *JAT: Journal Of Accounting and Tax*, 2(1). <https://doi.org/10.36563/jat.v2i1.782>