

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PENDAPATAN HOTEL: STUDI KASUS HOTEL XYZ LOMBOK

Novia Rizki¹, Wulandari Agustiningsih², Victoria K. Priyambodo³
^{1,2,3} Universitas Mataram, Jl. Majapahit, Mataram, Indonesia
Email: noviarizki@unram.ac.id

Article History

Received: 29-07-2025

Revision: 05-07-2025

Accepted: 08-07-2025

Published: 10-07-2025

Abstract. This study aims to analyze the effectiveness of internal control over revenue at Hotel XYZ using a case study approach and the COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) framework. This research uses a qualitative method with a case study approach. The focus of the study is directed at five main components of internal control, namely the control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring. Data were collected through interviews, observations, and documentation of hotel operational activities related to the process of recording and reporting revenue. The results of the study indicate that the internal control system of Hotel XYZ has not been running optimally. A number of weaknesses were found, such as unclear separation of duties, weak transaction authorization, manual recording system for several transactions, and lack of consistent internal monitoring and audits. This condition increases the risk of errors and potential deviations in the hotel's revenue report. Therefore, improvements are needed in the internal control structure, utilization of information technology, and increased human resource competency to support hotel financial transparency and accountability.

Keywords: Internal Control, Hotel Revenue, Case Study, COSO.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengendalian internal terhadap pendapatan pada Hotel XYZ dengan menggunakan pendekatan studi kasus dan kerangka kerja COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Fokus penelitian diarahkan pada lima komponen utama pengendalian internal, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap aktivitas operasional hotel yang berkaitan dengan proses pencatatan dan pelaporan pendapatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal Hotel XYZ belum berjalan secara optimal. Ditemukan sejumlah kelemahan, seperti pemisahan tugas yang belum jelas, otorisasi transaksi yang lemah, sistem pencatatan beberapa transaksi secara manual, serta kurangnya pemantauan dan audit internal yang konsisten. Kondisi ini meningkatkan risiko kesalahan dan potensi penyimpangan dalam laporan pendapatan hotel. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam struktur pengendalian internal, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas keuangan hotel.

Kata Kunci: Pengendalian Internal, Pendapatan Hotel, Studi Kasus, COSO.

How to Cite: Rizki, et al. (2025). Analisis Pengendalian Internal terhadap Pendapatan Hotel: Studi Kasus Hotel XYZ Lombok. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5 (3), 5864-5875. [10.54373/ifjeb.v5i3.3634](https://doi.org/10.54373/ifjeb.v5i3.3634)

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, efektivitas dan efisiensi operasional menjadi faktor kunci keberhasilan perusahaan. Salah satu aspek penting yang sangat menentukan keberlanjutan usaha hotel adalah sistem pengelolaan pendapatan (Widyaningsih et al., 2021). Pendapatan hotel bukan hanya berasal dari penjualan kamar, tetapi juga dari berbagai layanan pendukung seperti restoran, fasilitas spa, ruang rapat, laundry, dan layanan tambahan lainnya. Keberagaman sumber pendapatan ini menjadikan sistem akuntansi dan pengendalian internal dalam operasional hotel semakin kompleks dan membutuhkan perhatian serius.

Pengendalian internal merupakan fondasi penting dalam memastikan bahwa pendapatan yang diperoleh hotel tercatat dengan benar, tidak terjadi kecurangan (*fraud*), dan manajemen memiliki informasi yang andal untuk pengambilan keputusan (Wijaya et al., 2025). Sistem pengendalian internal yang baik tidak hanya membantu menjaga keandalan laporan keuangan, tetapi juga memberikan perlindungan terhadap aset perusahaan, mendorong efisiensi operasional, serta memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi yang berlaku (Wicaksana & Haryati, 2024; Bhakti & Widodo, 2024). Dalam konteks ini, pengendalian internal bukan sekedar fungsi akuntansi atau keuangan, melainkan bagian integral dari tata kelola perusahaan yang sehat (*good corporate governance*).

Namun, pada kenyataannya, masih banyak hotel yang menghadapi tantangan dalam penerapan sistem pengendalian internal yang memadai, terutama pada sektor pendapatan. Kelemahan dalam pemisahan fungsi, ketergantungan pada sistem manual, kurangnya audit internal yang efektif, serta lemahnya sistem pelaporan menjadi masalah umum yang sering ditemukan dalam operasional hotel (Endraria, 2018). Hal ini menyebabkan meningkatnya risiko kehilangan pendapatan baik akibat kesalahan (*error*) maupun kecurangan (*fraud*) yang tidak terdeteksi. Dewi et al. (2025) menyatakan bahwa di sisi lain, keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan teknologi, dan lemahnya budaya kontrol juga menjadi hambatan dalam implementasi pengendalian internal yang optimal.

Industri perhotelan memiliki sistem pendapatan yang kompleks, berasal dari kamar, restoran, laundry, sewa ruang, dan fasilitas lainnya. Pendapatan yang besar dan beragam ini rawan terhadap penyimpangan apabila tidak didukung oleh sistem pengendalian yang memadai. Pendapatan merupakan salah satu elemen utama dalam laporan laba rugi yang menunjukkan kinerja keuangan suatu perusahaan (Afriani & Widyaningsih, 2023). Pada industri perhotelan, pengendalian internal terhadap pendapatan menjadi krusial karena banyaknya transaksi tunai, pelayanan yang kompleks, dan potensi penyimpangan yang tinggi.

Hotel XYZ sebagai salah satu hotel berbintang di Pulau Lombok dan memiliki tingkat okupasi yang tinggi serta menawarkan berbagai layanan seperti penginapan, restoran, serta event organizer. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi efektivitas sistem pengendalian internal yang diterapkan dalam mengelola pendapatan. Hal ini juga berguna untuk mengurangi risiko kehilangan pendapatan serta meningkatkan akuntabilitas keuangan.

Studi kasus ini akan menganalisis secara mendalam bagaimana pengendalian internal pendapatan diterapkan di Hotel XYZ dan menilai apakah praktik tersebut telah sesuai dengan prinsip-prinsip pengendalian internal berbasis kerangka COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*). COSO sebagai kerangka pengendalian internal yang diakui secara internasional, menekankan lima komponen utama: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta kegiatan pemantauan. Dengan mengacu pada kerangka ini, penelitian diharapkan dapat memberukan Gambaran objektif mengenai kondisi aktual pengendalian internal di hotel serta memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk perbaikan ke depan.

Melalui penelitian ini, tidak hanya aspek teknis pengendalian internal yang akan ditelaah, namun juga akan dilihat bagaimana peran manajemen dalam menciptakan budaya kontrol, penerapan SOP (*Standar Operating Procedure*), dan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas pendapatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi manajemen Hotel XYZ dalam memperkuat sistem pengendalian internalnya serta menjadi referensi bagi hotel-hotel lain yang menghadapi tantangan serupa.

Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai bahwa tujuan-tujuan tertentu dapat dicapai, termasuk keandalan laporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasional, serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Mengacu pada COSO 2013, pengendalian internal adalah proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lain, yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai terkait pencapaian tujuan dalam efektivitas operasional, pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap peraturan (KPMG, 2013).

Menurut Mulyadi (2023), pengendalian internal adalah struktur organisasi, metode, dan langkah-langkah yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, memeriksa ketelitian dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi operasional, serta mendorong kepatuhan terhadap kebijakan manajemen.

Pengendalian internal yang efektif harus tertanam dalam budaya organisasi dan tidak hanya dijalankan oleh satu unit tertentu, seperti bagian audit. Proses ini mencakup pengendalian preventif dan detektif yang saling melengkapi (Nadeak & Dahlia, 2024).

Komponen Pengendalian Internal Berdasarkan COSO

KPMG dalam COSO 2013 menyusun kerangka pengendalian internal yang terdiri dari lima komponen utama:

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)
Mencerminkan sikap, kesadaran, dan tindakan manajemen dan dewan terhadap pentingnya pengendalian internal. Termasuk integritas, nilai etika, dan struktur organisasi.
2. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)
Proses identifikasi dan analisis risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi, baik secara keuangan maupun operasional.
3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)
Kebijakan dan prosedur yang membantu memastikan bahwa tindakan yang diperlukan telah dilakukan. Contoh: otorisasi transaksi, pemisahan tugas, dan verifikasi laporan.
4. Informasi dan Komunikasi (*Information dan Communication*)
Sistem pelaporan internal yang mendukung pengambilan keputusan serta komunikasi informasi yang relevan ke seluruh tingkatan organisasi.
5. Pemantauan (*Monitoring*)
Evaluasi berkala atas efektivitas sistem pengendalian, baik melalui audit internal maupun pengawasan manajemen secara langsung.

Pengertian dan Jenis Pendapatan Hotel

Menurut (Horwath, 2012), pendapatan hotel adalah seluruh penerimaan kasi atau piutang yang diperoleh dari aktivitas utama dan tambahan hotel, termasuk:

1. Pendapatan kamar (*Room Revenue*) yang diperoleh dari sewa kamar kepada tamu.
2. Pendapatan makanan dan minuman (*F&B Revenue*) diperoleh dari restoran, bar, atau layanan catering.
3. Pendapatan layanan tambahan termasuk spa, laundry, sewar uang pertemuan, minibar, dan lain lain.

Pendapatan merupakan salah satu unsur utama laporan laba rugi dan menjadi indikator langsung dari performa keuangan hotel. Prosedur pengakuan pendapatan di hotel harus

mengikuti prinsip akuntansi akrual, dimana pendapatan diakui saat jasa telah diberikan, bukan saat kas diterima.

Risiko dalam Pendapatan Hotel

Risiko yang berkaitan dengan pendapatan hotel antara lain (Iqbal, 2020; Rachmawati & Sunani, 2024):

1. Kecurangan kas (cash fraud) dimana bisa terjadi karena uang tamu tidak disetorkan seluruhnya.
2. Transaksi tidak tercatat yaitu beberapa layanan tidak dimasukkan dalam sistem.
3. Manipulasi diskon atau tarif kamar yaitu dilakukan tanpa otorisasi dari manajemen.
4. Kesalahan input data yang mengakibatkan pelaporan pendapatan tidak akurat.

Risiko ini dapat diatasi dengan pengendalian internal yang mencakup pemisahan tugas antara penerima pembayaran dan pencatat transaksi, serta penggunaan sistem POS (*Point of Sale*) yang terintegrasi dengan sistem akuntansi.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori COSO dan studi sebelumnya, penelitian ini menggunakan kelima komponen COSO sebagai kerangka analisis terhadap pengendalian internal pendapatan Hotel XYZ. Masing-masing komponen akan dievaluasi berdasarkan kondisi aktual di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dibandingkan dengan praktik ideal menurut teori dan pedoman industri perhotelan.

METODE

Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan factual mengenai sistem pengendalian internal terhadap pendapatan yang diterapkan di Hotel XYZ. Studi kasus dipilih agar analisis dapat dilakukan secara mendalam dan kontekstual terhadap satu objek tertentu dalam lingkungan aslinya. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan yaitu pada bulan Agustus 2024 mencakup observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data

1. Wawancara dengan manajer keuangan, kasir, dan front office
2. Observasi alur penerimaan dan pencatatan pendapatan
3. Dokumentasi terhadap laporan keuangan, SOP, dan bukti transaksi

Teknik Analisis Data

Menggunakan model (Miles & Huberman, 1984): reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual di Hotel

XYZ dengan prinsip pengendalian internal menurut COSO untuk menilai efektivitas sistem yang diterapkan.

HASIL

Gambaran Umum Hotel XYZ

Hotel XYZ merupakan hotel berbintang tiga yang terletak di Pulau Lombok, tepatnya dikawasan wisata Senggigi. Hotel ini memiliki kapasitas 120 kamar, dua restoran, dua bar, dua ruang pertemuan (aula), serta fasilitas tambahan seperti laundry, spa, dan rental kendaraan. Resto ini juga memiliki satu mini market yang terletak di dalam hotel. Berdasarkan layanan yang ada, sumber pendapatan utama adalah kamar, restoran dan bar, spa, laundry dan penyewaan kendaraan. Sementara untuk mini market menghasilkan pendapatan yang cukup kecil dan penyewaan ruang pertemuan sangat jarang karena hotel ini lebih memfokuskan pada destinasi wisata, bukan pertemuan dinas. Hotel ini juga sering menerima penyewaan garden untuk acara pernikahan dengan tema outdoor.

Tamu yang menginap 80% berasal dari turis internasional dan sisanya merupakan turis nasional. Hal ini membuat *peak season* hotel tergantung pada musim liburan dan musim dingin yang ada di eropa. Dengan berbagai sumber pendapatan tersebut, sistem pengendalian internal menjadi aspek yang krusial untuk menjaga akurasi pencatatan, meminimalisir potensi kecurangan, serta meningkatkan transparansi pelaporan keuangan.

Evaluasi Pengendalian Internal Berdasarkan Kerangka COSO

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Hotel XYZ telah memiliki struktur organisasi formal dengan pembagian tugas yang cukup jelas. Namun demikian, ditemukan bahwa tidak seluruh personel memahami pentingnya pengendalian internal sebagai bagian dari budaya organisasi. Hal ini tercermin dari tidak adanya kode etik tertulis yang mengatur integritas pegawai dalam menangani transaksi keuangan, serta belum adanya pelatihan rutin terkait etika dan pengendalian internal.

Kelemahan:

- a. Tidak adanya pelatihan berkala mengenai pengendalian internal menyebabkan pegawai kurang memiliki kesadaran terhadap risiko operasional yang dapat terjadi akibat lemahnya pengawasan.
- b. Kurangnya dokumentasi kebijakan etika dan integritas mengakibatkan standar perilaku dalam menangani transaksi keuangan menjadi tidak seragam antar bagian/unit kerja.

Lingkungan pengendalian merupakan fondasi utama dari seluruh sistem pengendalian internal. Ketika nilai-nilai integritas, etika dan komitmen terhadap kompetensi tidak ditanamkan secara konsisten di seluruh lini organisasi, maka proses pengendalian lainnya (seperti otorisasi, pencatatan, dan pelaporan) akan menjadi rentan terhadap penyimpangan. Dalam konteks Hotel XYZ, kelemahan ini menunjukkan bahwa meskipun struktur formal telah ada, budaya kontrol belum terbentuk secara menyeluruh. Oleh karena itu, manajemen perlu membangun lingkungan yang mendukung pengendalian dengan menetapkan kode etik tertulis, menyelenggarakan pelatihan etika dan integritas secara berkala, serta menunjukkan keteladanan dari pimpinan dalam penerapan prinsip akuntabilitas.

2. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Hotel XYZ belum memiliki sistem formal untuk melakukan penilaian risiko terhadap proses penerimaan dan pengelolaan pendapatan. Risiko-risiko utama yang berpotensi terjadi seperti manipulasi diskon, transaksi fiktif, keterlambatan pencatatan, hingga kebocoran kas akibat ketidaksesuaian antara jumlah uang fisik dan laporan sistem.

Kelemahan:

- a. Tidak adanya identifikasi risiko secara tertulis.
- b. Proses penilaian risiko belum terdokumentasi atau terjadwal.

Penilaian risiko yang efektif sangat penting dalam sistem pengendalian internal karena menjadi dasar untuk menentukan strategi pengendalian yang sesuai. Dalam kondisi Hotel XYZ saat ini, tidak adanya risk register maupun proses identifikasi risiko yang berkelanjutan membuat manajemen kesulitan memantau potensi kerugian dari aktivitas operasional sehari-hari. Misalnya, diskon kamar yang diberikan tanpa otorisasi resmi atau transaksi tunai yang tidak langsung dicatat ke sistem bisa menjadi celah terjadinya *fraud*. Untuk memperkuat pengendalian, Hotel XYZ perlu membentuk tim evaluasi risiko internal, menyusun dokumen penilaian risiko berkala, serta mengembangkan SOP mitigasi risiko untuk seluruh area pendapatan hotel.

3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Secara umum, Hotel XYZ sudah menetapkan beberapa aktivitas pengendalian, seperti pencatatan harian transaksi, laporan *shift front office*, pengecekan kas harian oleh kasir dan supervisor. Namun, implementasi pengendalian belum berjalan secara konsisten. Teridentifikasi beberapa kelemahan signifikan, diantaranya adalah tidak adanya pemisahan fungsi yang memadai dan penggunaan sistem terintegrasi yang belum optimal.

Kelemahan:

- a. Tidak ada sistem pemisahan tugas yang konsisten. Dalam praktiknya, kasir tidak hanya menerima pembayaran tetapi juga menyusun laporan harian. Hal ini melanggar prinsip *segregation of duties* dan meningkatkan risiko manipulasi data tanpa adanya pengawasan silang.
- b. Pemberian diskon kamar dan restoran masih dapat dilakukan oleh staf *front office* tanpa otorisasi tertulis dari manajer. Celah ini membuka potensi penyalahgunaan wewenang dan kebocoran pendapatan.
- c. Laporan pendapatan harian masih dilakukan manual dan belum memanfaatkan sistem yang terintegrasi yang telah mereka gunakan, sehingga berisiko tinggi terhadap kesalahan pencatatan dan manipulasi angka.

Aktivitas pengendalian yang efektif harus mencakup adanya mekanisme otorisasi, pemisahan fungsi, dokumentasi, serta sistem pengawasan yang memadai. Dalam kasus Hotel XYZ, kelemahan-kelemahan di atas menunjukkan bahwa aktivitas pengendalian masih bersifat administrative dan belum berbasis risiko. Penting bagi manajemen untuk mengoptimalkan penggunaan sistem terintegrasi, menetapkan kebijakan otorisasi tertulis untuk diskon atau refund, dan memastikan bahwa fungsi kasir, pencatat, dan supervisor tidak dipegang oleh individu yang sama. Langkah-langkah ini akan memperkuat integritas dan keandalan laporan pendapatan hotel.

4. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Hotel XYZ sudah menggunakan sistem terintegrasi antar departemen secara real time. Namun, terdapat beberapa kelemahan yang dapat menyebabkan penyimpangan, diantaranya transaksi *front office* masih bersifat semi-manual terutama untuk transaksi penyewaan kendaraan atau jasa antar-jemput. Transaksi ini harus di input oleh front office secara manual pada sistem terintegrasi yang mereka gunakan saat terjadinya transaksi.

Sistem yang tidak sepenuhnya otomatis ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam komunikasi data antar bagian yang seharusnya saling terhubung, seperti front office, kasir, keuangan dan manajemen. Komunikasi informasi yang tidak didukung oleh sistem integrasi penuh akan mempersulit koordinasi, menyebabkan keterlambatan dalam pencatatan, dan membuka peluang terjadinya fraud atau manipulasi data.

Kelemahan:

- a. Risiko *human error* tinggi terutama untuk transaksi di *front office*.

- b. Sistem komunikasi vertical dan horizontal belum terstruktur, sehingga koordinasi antar bagian (front office, kasir, keuangan) masih bersifat informal dan tidak terdokumentasi.
- c. Tidak ada pelaporan otomatis atau peringatan (alert system) terhadap transaksi tidak biasa (misalnya diskon besar atau pembatalan transaksi dalam jumlah besar).

Informasi yang akurat, tepat waktu, dan dapat diandalkan merupakan komponen kunci dalam pengendalian internal.

5. Pemantauan (*Monitoring*)

Fungsi pemantauan internal di Hotel XYZ saat ini dilakukan oleh supervisor keuangan dan tim audit internal hotel. Pemantauan dilakukan dalam bentuk pengecekan triwulan atas laporan keuangan dan transaksi operasional. Namun, sistem ini belum didukung oleh pemantauan yang bersifat harian maupun audit mendadak yang sistematis. Ketidakteraturan dalam frekuensi dan dokumentasi pemantauan menyebabkan sistem pengendalian internal kurang responsive terhadap penyimpangan yang terjadi secara real time.

Kelemahan:

- a. Monitoring dilakukan tidak konsisten, baik dari segi waktu maupun cakupan audit. Hal ini mengakibatkan potensi kesalahan atau fraud yang terjadi dalam jangka pendek sulit untuk segera terdeteksi dan dicegah.
- b. Tidak terdapat pelaporan temuan audit yang terdokumentasi dengan baik, sehingga tidak lanjut terhadap temuan menjadi tidak terstruktur dan cenderung bergantung pada inisiatif individu, bukan sistem organisasi yang kuat.

Menurut kerangka COSO, pemantauan yang efektif harus dilakukan secara berlapis dan berkelanjutan (*continuous monitoring*) dengan kombinasi evaluasi berkala dan pengawasan rutin. Di Hotel XYZ, lemahnya sistem dokumentasi dan tidak adanya standar audit berkala menyebabkan hasil pemantauan tidak dapat dijadikan bahan evaluasi yang objektif oleh manajemen.

Idealnya, setiap hasil audit, baik internal maupun supervisor harian, harus didokumentasikan dalam bentuk laporan temuan yang kemudian ditindaklanjuti melalui pertemuan evaluasi manajemen untuk merumuskan langkah korektif. Audit mencacak atau inspeksi acak juga perlu dilakukan secara periodik untuk memastikan bahwa tidak ada aktivitas yang menyimpang dari kebijakan operasional yang telah ditetapkan.

Selain itu, pemanfaatan teknologi seperti *dashboard* keuangan, sistem *alert* untuk transaksi mencurigakan, serta pelaporan digital berbasis sistem akan sangat membantu dalam mempercepat deteksi dini dan tidak lanjut penyimpangan. Dengan mengintegrasikan pemantauan ke dalam proses harian yang terdigitalisasi, Hotel XYZ dapat meningkatkan kualitas kontrol secara menyeluruh dan membentuk sistem pengawasan yang berkelanjutan dan dapat diandalkan.

Tabel 1. Perbandingan dengan Praktik Ideal

Komponen COSO	Kondisi di Hotel XYZ	Praktik Ideal
Lingkungan Pengendalian	Belum ada kode etik dan pelatihan internal	Terdapat kebijakan formal dan budaya kontrol yang kuat
Penilaian Risiko	Tidak terdokumentasi	Risk assessment dilakukan secara periodik
Aktivitas Pengendalian	Pemisahan tugas tidak konsisten	Segregasi tugas dan otorisasi formal
Informasi dan Komunikasi	Laporan semi-manual, sistem terpisah	Sistem informasi terintegrasi dan akurat
Pemantauan	Audit internal tidak rutin	Monitoring harian, audit internal dengan tindak lanjut yang terdokumentasi

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengendalian internal terhadap pendapatan di hotel XYZ belum berjalan dengan optimal. Meskipun terdapat struktur organisasi dan prosedur dasar pengelolaan keuangan, penerapan prinsip-prinsip pengendalian internal berdasarkan kerangka COSO masih lemah, khususnya dalam aspek pemisahan tugas, otorisasi transaksi, sistem informasi, dan pemantauan. Proses pencatatan pendapatan yang masih manual serta kurangnya audit rutin menimbulkan potensi risiko kesalahan dan kecurangan.

Oleh karena itu, Hotel XYZ perlu melakukan pembenahan menyeluruh terhadap sistem pengendalian internal, termasuk memperjelas tugas dan tanggung jawab, menyusun kebijakan etika kerja, meningkatkan kapasitas SDM, serta menerapkan sistem pencatatan dan pelaporan

pendapatan yang terintegrasi penuh secara digital. Pembinaan ini penting untuk memastikan transparansi, keandalan laporan keuangan, serta keberlanjutan operasional hotel.

Hotel XYZ dapat menggunakan rencana implementasi dengan tahapan bulan pertama yaitu persiapan dan perencanaan dimana perusahaan harus melakukan audit sistem pencatatan saat ini, lalu bulan kedua dan ketiga perusahaan dapat melakukan perumusan kebijakan dan SOP berdasarkan hasil identifikasi pada tahap pertama. Pada bulan ketiga dan keempat, pengembangan sistem sudah dapat dilakukan. Setelah sistem ditentukan dan dikembangkan sesuai kebutuhan, pelatihan SDM diperlukan pada bulan ke lima. Selanjutnya perusahaan melakukan implementasi menyeluruh serta melakukan monitoring dan evaluasi pada bulan ke enam.

Rekomendasi ini membutuhkan alokasi sumber daya yang matang. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia berupa Tim IT dan Tim Auditor Internal serta vendor sistem dari pihak eksternal. Selanjutnya, perusahaan juga membutuhkan teknologi yang mumpuni, software akuntansi serta fasilitas infrastruktur komputer yang bisa mengoperasikan dengan baik. Potensi hambatan yang bisa saja terjadi adalah hambatan teknis berupa sistem yang tidak berjalan dengan mulus dikarenakan infrastruktur yang tidak sesuai. Sumber daya manusia yang menolak penggunaan sistem baru juga sangat memungkinkan. Hal ini dapat terjadi karena sumber daya manusia kurang cakap teknologi dan enggan untuk mengubah pola kerja. Hambatan selanjutnya yang mungkin terjadi adalah dari segi biaya dan manajerial, dimana biaya sistem dan pelatihan cukup tinggi, serta kurangnya dukungan manajemen.

REFERENSI

- Afriani, R. I., Widyaningsih, I. (2023). Mengukur Evaluasi Penetapan SAK EMKM pada Kinerja Keuangan Mikro. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v7i1.23883>
- Dewi, A. K., Sibarani, B. K., Saputra, E., Norazlina, Susanti, S., Syafira, Y., & Munakalla, Y. (2025). Strategi Efektif Pengendalian Internal dalam Keamanan Sistem Informasi Akuntansi untuk Perlindungan Data Keuangan. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi* (Vol. 11) No 1 Tahun 2025.
- Endraria. (2018). *Sistem Informasi Akuntansi*. The Sadari Institute.
- Horwath, C. (2012). The Mind Behind the Fraudsters Crime: Key Behavioral and Environmental Elements. *United States of America: Crowe Horwath LLP*, 1–62. <https://www.crowe.com/>.
- Bhakti, ID & Widodo, UPW. (2024). Peranan Pengendalian Internal Dalam Meningkatkan Kualitas Audit Internal. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(2), 750–758. <https://doi.org/10.61722/jemba.v1i2.381>

- Iqbal, S. N. N. (2020). Persepsi Risiko Pengelola Hotel Kecil dan Menengah di Kabupaten Sleman, Yogyakarta terhadap Dampak COVID-19. *Gajah Mada Journal of Tourism Studies Vol 3 No 1*.
- KPMG. (2013). *COSO Internal Control - Integrated Framework*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. (1984). Drawing Valid Meaning from Qualitative Data: Toward a Shared Craft. <https://Journals.Sagepub.Com/Doi/Abs/10.3102/0013189x013005020>.
- Mulyadi. (2023). *Sistem Akuntansi*. Penerbit Salemba.
- Nadeak, D., & Dahlia, L. (2024). Analisis Pengaruh Sistem Pengendalian Internal, Sistem Penjualan Online, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Online Shop Di Wilayah Jakarta). *International and National Conference on Accounting and Fraud Auditing*.
- Rachmawati, D. I., & Sunani, A., (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal atas Pendapatan dan Penerimaan Kas pada Vasa Hotel Surabaya. *Prosiding Senapan Seminar Nasional Akuntansi Vol 3 No 1 Oktober 2023*.
- Wicaksana, CFE. & Haryati, T. (2024). Peranan Audit Operasional dan Pengendalian Internal pada Kinerja Perusahaan. *Kampus Akademi Publising Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen* 2(7), 658–668. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i7.2153>.
- Widyaningsih, H., Krestanto, H., Prasetyo, T., & Atmoko, H. (2021). Diversifikasi Produk Dan Efisiensi Bisnis Dalam Keberlanjutan Green Hotel Pada Era New Normal Di Hyatt Regency Yogyakarta. 8(2). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp>
- Wijaya, Y. A., Cahyaningtyas, SR., Kartikasari, N. (2025). Analisis Penerapan Income Audit Dalam Meningkatkan Akurasi Laporan Keuangan: Studi Kasus Hotel Kini Villa Sumbawa. *Jurnal Risma (Vol. 5, Issue 2)*.