

Analisis Sistem Pengendalian Internal atas Pendapatan dan Penerimaan Kas pada Vasa Hotel Surabaya

Devi Intania Rachmawati¹, Avi Sunani^{2*}

Email: avi.ak@upnjatim.ac.id^{2*}

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur^{1,2}

Abstract. *The hotel industry generates income by renting out rooms and selling meals and drinks. The hotel's operations are heavily reliant on revenue. An internal control system is therefore required for revenue and cash receipts. This study's objective is to determine the Vasa Hotel Surabaya's internal control system for revenue and cash receipts and to ascertain whether such controls adhere to the theory of the established internal control elements. The descriptive qualitative method was implemented in this study. This study use both primary and secondary data that came from observations and interview findings. This research find that the Vasa Hotel Surabaya has put in place a mechanism to control revenue and cash receipts. The applied internal control system has met the elements of internal control based on the COSO theory. Therefore, management is expected to be able to maintain an optimal internal control system by continuing to evaluate the system.*

Keywords: *internal control, revenue, cash receipt.*

Abstrak. Industri perhotelan menghasilkan pendapatan dengan menyewakan kamar dan menjual makanan dan minuman. Operasional hotel sangat bergantung pada pendapatan. Oleh karena itu diperlukan sistem pengendalian internal terhadap pendapatan dan penerimaan kas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pengendalian internal Hotel Vasa Surabaya terhadap pendapatan dan penerimaan kas serta memastikan apakah pengendalian tersebut sesuai dengan teori elemen pengendalian intern yang telah ditetapkan. Metode deskriptif kualitatif diterapkan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang berasal dari observasi dan temuan wawancara. Penelitian ini menemukan bahwa Hotel Vasa Surabaya telah menerapkan mekanisme untuk mengendalikan pendapatan dan penerimaan kas. Sistem pengendalian internal yang diterapkan telah memenuhi unsur pengendalian internal berdasarkan teori COSO. Oleh karena itu, manajemen diharapkan mampu menjaga sistem pengendalian internal tetap optimal dengan terus melakukan evaluasi terhadap sistem tersebut.

Kata Kunci: pengendalian internal, pendapatan, penerimaan kas.

PENDAHULUAN

Hotel merupakan sektor bisnis yang bergerak di bidang jasa. Hurdawaty dan Parantika (2018:7) mendefinisikan hotel merupakan tempat yang digunakan untuk menginap yang terdiri atas kamar-kamar yang disewakan untuk khalayak umum dengan kurun waktu tertentu serta menawarkan makanan dan minuman bagi pengunjungnya. Hotel memperoleh pendapatan melalui penjualan kamar dan penjualan makanan dan minuman dari restoran. Selain itu, beberapa hotel juga menyewakan ruangan dan fasilitas lainnya seperti *spa*, *valet parking*, *gym*, kolam renang dan lain-lain. Dengan beragam produk yang ditawarkan, hotel mampu memperoleh pendapatan yang besar.

Menurut Harnanto (2019:102) pendapatan didefinisikan sebagai bertambahnya aset dan berkurangnya liabilitas perusahaan yang merupakan akibat dari aktivitas jual beli kepada konsumen. Menurut Sochib (2018:47) pendapatan adalah suatu aktiva yang timbul

dari penjualan barang/jasa selama periode tertentu. Operasi ini membuat nilai aset perusahaan bertambah dan modal perusahaan mengalami kenaikan. Pendapatan dapat dibagi menjadi pendapatan tunai dan piutang pendapatan. Piutang pendapatan merupakan pendapatan yang masih dalam perjalanan walaupun telah diakui sebagai milik perusahaan. Piutang pendapatan diperoleh apabila transaksi dilakukan secara kredit sehingga pendapatan tidak dapat diterima secara langsung oleh perusahaan dan harus melalui perantara bank. Pendapatan tunai adalah pendapatan yang diperoleh secara langsung oleh perusahaan melalui penerimaan kas.

Kelangsungan suatu sektor bisnis sangat bergantung pada pendapatan, besar kecilnya pendapatan yang diperoleh akan mempengaruhi kemampuan suatu sektor bisnis untuk membiayai segala kegiatan operasional sektor bisnis tersebut. Pendapatan hotel menjadi hal yang krusial dalam operasional hotel. Maka dari itu manajemen harus membuat sistem yang dapat mengatur dan melindungi aset atau kekayaan perusahaan termasuk pendapatan.

Pada tahun 1992, Komite Organisasi Sponsor Treadway Commission (COSO) mengembangkan sistem pengendalian internal perusahaan. Manajemen, staf, dan dewan komisaris terlibat dalam proses yang dikenal sebagai sistem pengendalian internal. Ini dibuat untuk memastikan pencapaian tiga tujuan: operasi yang efisien dan efektif, keandalan laporan keuangan, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Pengendalian internal juga terdiri dari lima bagian. Ada beberapa bagian di dalamnya: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan.

Hery (2013: 159) menyatakan bahwa pengendalian internal adalah kumpulan aturan dan prosedur yang diterapkan agar aset dan uang perusahaan terlindungi, memastikan bahwa data akuntansi perusahaan tersedia, dan memastikan bahwa semua karyawan mematuhi peraturan hukum dan kebijakan manajemen. Sistem pengendalian internal terdiri dari struktur organisasi, metode, dan ukuran yang dikombinasikan untuk menjamin kekayaan organisasi, meningkatkan efisiensi, dan mendorong pelaksanaan kebijakan manajemen (Mulyadi, 2016:163).

Namun, masih sering dijumpai perusahaan yang belum memenuhi persyaratan komponen dan elemen sistem pengendalian. Dengan judul "Analisis Sistem Pengendalian Claudia (2019) menemukan bahwa sistem pengendalian internal penerimaan kas Hotel Gran Puri Manado telah dimanfaatkan secara efektif, meskipun masih perlu perbaikan dalam beberapa aspek. Permana (2020) menemukan bahwa sistem pengendalian internal Bandung Giri Gahana Golf & Resort belum berjalan secara optimal karena pengawasan yang masih kurang maksimal dan ketidakmampuan karyawan frontline dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Maka, diperlukan penilaian atas efektivitas dan efisiensi sistem pengendalian internal yang ada.

Berdasarkan permasalahan dan hasil penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk melakukan studi mengenai sistem pengendalian internal atas pendapatan dan penerimaan kas di Vasa Hotel Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana sistem pengendalian internal bekerja dan apakah sudah sesuai dengan teori dan komponen dari sistem pengendalian internal.

Menurut Committee of Sponsoring Organization of The Treadway Commission (COSO), sistem pengendalian internal adalah suatu proses yang melibatkan seluruh anggota organisasi dan dirancang untuk memberikan jaminan yang memadai terkait tujuan yang hendak dicapai. Ada tiga tujuan yang ditetapkan, yaitu laporan keuangan yang dapat diandalkan, operasi yang efektif dan efisien, dan kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku. Terdapat lima bagian pengendalian internal yaitu mengontrol pengaturannya; evaluasi risiko; mengatur kegiatan; komunikasi dan informasi; dan pengawasan.

Hery (2013:159) menyatakan bahwa pengendalian internal dapat diimplementasikan melalui berbagai kebijakan dan prosedur yang digunakan untuk melindungi kekayaan dan aset perusahaan agar tidak disalahgunakan, memastikan informasi akuntansi tersedia bagi perusahaan, dan memastikan bahwa semua karyawan mengikuti kebijakan manajemen dan peraturan hukum yang sesuai.

Sujarweni (2015:71) mengutip COSO yang mengatakan bahwa agar perusahaan dapat menerapkan sistem pengendalian internal secara efektif, ada lima kriteria yang harus dipenuhi:

1. Lingkungan Pengendalian

Untuk memungkinkan pengendalian intern yang efektif, organisasi atau perusahaan menggunakan lingkungan pengendalian. Lingkungan pengendalian merupakan aspek-aspek dalam manajemen yang dapat mencakup struktur, pedoman, dan perilaku. Lingkungan pengendalian dipengaruhi oleh:

- 1) Integritas dan nilai kode etik perusahaan;
- 2) Filosofi dan gaya operasional manajemen;
- 3) Struktur organisasi;
- 4) Praktik administrasi dan personal;
- 5) Kebijakan operasional;
- 6) Komitmen pada kompetensi

2. Penilaian Risiko

Perusahaan melakukan penilaian risiko untuk menilai berbagai risiko yang kemungkinan terjadi. Manajemen perlu memahami suatu risiko yang ada guna mengambil tindakan pencegahan, agar perusahaan dapat menghindari atau meminimalisir konsekuensi dari adanya risiko tersebut.

3. Aktivitas Pengendalian

Untuk mengawasi dan mengendalikan operasi perusahaan, berbagai tindakan dan prosedur dilakukan oleh manajemen. Istilah untuk ini adalah "aktivitas kontrol". Mengembangkan prosedur dan kebijakan bertujuan untuk menjamin pengelolaan telah dilakukan secara efektif.

4. Informasi dan Komunikasi

Semua karyawan yang terlibat dalam pelaporan keuangan harus diberitahu tentang tugas mereka. Komunikasi diperlukan guna melaporkan aktivitas yang berkenaan dengan pekerjaan.

5. Pemantauan

Pemantauan dilakukan untuk mengetahui apakah sistem berjalan sebagaimana mestinya. Pemantauan membuat manajemen dapat mendeteksi

adanya suatu masalah dengan segera sehingga manajemen dapat memperbaiki masalah yang ada dengan cepat.

COSO juga mengungkapkan bahwa terdapat 17 prinsip yang menunjang sistem pengendalian internal. Prinsip tersebut diantaranya:

Komponen	Prinsip
Lingkungan Pengendalian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen terhadap integritas dan nilai-nilai etis 2. Independensi dalam menjalankan tugas 3. Menciptakan struktur, garis pelaporan, otorisasi dan pertanggungjawaban 4. Komitmen pada kompetensi 5. Mengembangkan akuntabilitas
Penilaian Risiko	<ol style="list-style-type: none"> 6. Menetapkan tujuan dengan jelas 7. Mengidentifikasi dan menganalisa risiko 8. Menilai potensi risiko fraud 9. Mengidentifikasi dan menganalisa perubahan yang signifikan
Aktivitas Pengendalian	<ol style="list-style-type: none"> 10. Menetapkan dan mengembangkan aktivitas pengendalian yang turut memitigasi risiko 11. Menetapkan dan mengembangkan aktivitas pengendalian umum atas teknologi 12. Menerapkan pengendalian melalui kebijakan dan prosedur
Informasi dan Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 13. Memperoleh, menghasilkan dan menggunakan informasi berkualitas dan relevan 14. Mengomunikasikan secara internal 15. Mengomunikasikan secara eksternal
Pemantauan	<ol style="list-style-type: none"> 16. Melaksanakan evaluasi berkala dan berkesinambungan 17. Mengevaluasi dan mengomunikasikan kelemahan defisiensi

Claudia (2019) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui seberapa baik sistem pengendalian internal Hotel Gran Puri Manado dalam menangani penerimaan kas. Studi ini menghasilkan bahwa struktur organisasi yang dimiliki oleh Hotel Gran Puri Manado sudah jelas dan terstruktur dengan baik. Tanggung jawab utama setiap unit kerja telah dipahami oleh manajemen. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal Hotel Gran Puri Manado untuk penerimaan kas telah dimanfaatkan dengan baik, tetapi terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki.

Studi Alvionnita (2020) bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif pengendalian internal dan seberapa baik akun pengendalian internal piutang digunakan. Penelitian ini menemukan bahwa Marriott International Yogyakarta telah menerapkan sistem pengendalian intern yang efektif, tetapi perusahaan perlu meningkatkan ketelitian dan konsistensi dalam bekerja pada masing-masing divisi sesuai dengan LSOP (Local Standard Operating Procedure) perusahaan.

Penelitian Permana (2020) bertujuan untuk merancang, menilai, dan mengevaluasi sistem pengendalian internal di Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Penelitian ini menemukan bahwa karena kurangnya pengawasan, sistem pengendalian internal di Bandung Giri Gahana Golf & Resort belum diterapkan dengan baik, dan karyawan frontline tidak mengikuti prosedur operasi standar (SOP). Akibatnya, Bandung Giri Gahana Golf & Resort harus dievaluasi untuk mengetahui efisiensi dan efektivitasnya.

Fengky (2019) melakukan penelitian mengenai Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Kas pada Hotel Yuta Manado. Penelitian ini menemukan bahwa Hotel Yuta Manado tidak menggunakan sistem kontrol internal untuk penerimaan kas. Oleh karena itu, manajemen harus mengevaluasi hal-hal seperti pergantian posisi dan pengoptimalan kemampuan karyawan, terutama kemampuan teknologi yang ditunjang dengan penggunaan komputer pada bagian kasir. Selain itu, Deftrianto (2018) juga menemukan bahwa evaluasi sistem internal untuk pengendalian penerimaan kas di PT Lucky Inn Hotel berhasil. Metode untuk mengevaluasi komponen pengendalian internal adalah penerapan dan pemenuhannya yang tepat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini melakukan evaluasi atas sistem pengendalian internal yang digunakan di Vasa Hotel Surabaya dan membandingkannya dengan teori tentang pengendalian internal. Penelitian ini menggunakan wawancara dan observasi. Data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini. Data primer didapatkan melalui hasil wawancara dengan staf, manajer, dan kepala departemen. Data sekunder didapatkan dari dokumen-dokumen perusahaan. Vasa Hotel Surabaya menjadi tempat penelitian selama kurun waktu kurang lebih 6 bulan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga bulan Juli 2023. Informan dalam penelitian ini adalah manajer, staf dan karyawan yang terkait dengan sistem pengendalian internal pendapatan dan penerimaan kas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil Penelitian berdasarkan teori COSO:

1. Lingkungan pengendalian

Lingkungan pengendalian mencakup integritas, nilai etika, komitmen, struktur organisasi dan partisipasi dewan komisaris. Setiap karyawan yang ada di Vasa Hotel Surabaya telah memiliki nilai etika dan integritas yang tinggi. Setiap bulannya diadakan *training* untuk seluruh karyawan yang dimaksudkan untuk memberi motivasi dan menanamkan nilai-nilai moral pada diri setiap karyawan guna menjaga nilai etika dan integritas. Etika yang ditekankan kepada seluruh staf adalah bekerja secara jujur dan bertanggung jawab, mentaati peraturan, menyelesaikan pekerjaan yang dengan tepat waktu namun tetap memperhatikan keakuratan dan ketepatan hasil pekerjaan tersebut serta mempertahankan sifat transparansi data.

Struktur organisasi yang dimiliki oleh Vasa Hotel Surabaya sudah jelas tanpa adanya tumpang tindih jabatan. Pembagian tugas antar karyawan juga sudah terstruktur dengan baik. Setiap karyawan juga sudah memahami tanggung

jawabnya di setiap departemen. Staf yang berhubungan langsung dengan pendapatan dan penerimaan kas yaitu:

- a. *Income auditor*, bertanggung jawab untuk mengaudit pendapatan yang masuk melalui pemeriksaan *bill* dan bukti transaksi.
- b. *Account receivable*, bertanggung jawab atas piutang pendapatan dan penagihan kepada pelanggan.
- c. *General cashier* bertanggung jawab untuk memeriksa penerimaan kas dari setiap outlet restoran dan *front office* secara aktual serta menyetorkan kas ke bank.

2. Penilaian Risiko

Bentuk penilaian risiko dalam proses penerimaan kas yang dilakukan Vasa Hotel Surabaya adalah pengecekan kas fisik. Setiap hari *general cashier* akan melakukan pencocokan jumlah kas fisik yang ada di *Front office* dan restoran setiap hari. Selain itu, setiap transaksi yang terjadi harus disertai dengan validasi seperti bukti tanda tangan.

Income auditor melakukan audit *bill* FO dan F&B setiap hari. Audit dilakukan dengan memeriksa kelengkapan dan kesesuaian *bill* dengan bukti transaksi dan sistem. Audit dan rekap data dilakukan untuk meminimalisir risiko kecurangan dan penyelewengan. *Account receivable* melakukan rekonsiliasi bank setiap harinya. Rekonsiliasi bank dilakukan untuk menghindari adanya kekeliruan.

3. Aktivitas Pengendalian

Unsur pengendalian yang ada di Vasa Hotel Surabaya adalah dengan penggunaan sistem yang saling terintegrasi antar departemen. Sistem ini memuat seluruh informasi transaksi. Kepala departemen *finance* mengaku bahwa sistem yang diterapkan di Vasa Hotel Surabaya telah sesuai dengan unsur sistem pengendalian internal. Sistem yang telah terintegrasi ini memudahkan aktivitas pengendalian yang dilakukan oleh manajemen karena manajemen dapat dengan mudah mengetahui apabila ada indikasi kecurangan atau penyelewengan melalui sistem. Dengan demikian manajemen dapat segera melakukan antisipasi ataupun penyelesaian atas masalah tersebut.

Standar operasional prosedur (SOP) juga diberlakukan di Vasa Hotel Surabaya. Menurut manajer *finance*, semua staf sudah melaksanakan SOP dengan baik. Misalnya SOP mengenai penggunaan diskon. Dalam diskon tertentu perlu adanya validasi berupa tanda tangan manajer. SOP tersebut telah dilaksanakan dengan baik oleh seluruh staf dan manajer.

4. Informasi dan Komunikasi

Pertukaran informasi antar staf sudah terjalin dengan baik. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, staf mengatakan bahwa pertukaran informasi antar staf sering dilakukan guna meminimalisir adanya *miscommunication*. Komunikasi biasanya dilakukan untuk mengonfirmasi adanya reservasi, mengonfirmasi adanya suatu pembayaran dan mengomunikasikan adanya kesalahan pada *bill*.

5. Monitoring/Pemantauan

Manajemen di Vasa Hotel Surabaya rutin mengadakan pertemuan. Pertemuan ini dilakukan untuk membahas mengenai progres departemen dan saling bertukar informasi.

Selain itu, setiap akhir bulan masing-masing departemen akan membuat laporan bulanan. Laporan dapat berisi pendapatan hotel selama satu bulan terakhir, penjualan kamar, penjualan makanan dan minuman, dan informasi lainnya. Laporan ini juga biasanya akan dibahas dalam pertemuan rutin.

Kesimpulan

Vasa Hotel Surabaya sudah menerapkan sistem pengendalian internal sebagaimana yang diungkapkan dalam teori COSO. Sistem pengendalian internal tersebut telah dilaksanakan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya lingkungan pengendalian yang memadai, sistem yang saling terintegrasi, standar operasional prosedur yang telah dijalankan dengan baik, pertukaran informasi dan komunikasi yang terjalin antar staf dan manajer serta dilakukannya monitoring rutin. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal di Vasa Hotel Surabaya sudah memenuhi unsur-unsur sistem pengendalian internal berdasarkan teori COSO. Sehingga sistem pengendalian internal tersebut sudah berjalan secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Claudia, S. S. D., Pontoh, W., & Walandouw, S. K. (2019). Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(2).
- Alvionnita, F. R., Sholikhin, A., & Agung, I. G. A. (2021). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriott Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(1), 45-50.
- Permana, A., Putra, S. S., & Burhany, D. I. (2020). Evaluasi dan Perancangan Sistem Pengendalian Intern Penjualan Jasa Hotel (Studi Kasus pada Bandung Giri Gahana Golf And Resort). *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi*, 6(1), 1543-1552.
- Fengky, H., Sabijono, H., & Kalalo, M. (2019). Evaluasi penerapan sistem pengendalian internal penerimaan kas pada Hotel Yuta Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1).
- Defrianto, L. I. M., Saerang, D. P., & Tangkuman, S. J. (2018). Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas pada Hotel Lucky Inn Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(01).
- Wahyu, A. D. Y. N. W. (2014). Analisis Sistem Pengendalian Internal pada Siklus Pembelian (Studi Kasus pada The Wing Ed-Hotel). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 4(1).
- Makikui, L. E., Morasa, J., & Pinatik, S. (2017). Analisis Sistem Pengendalian Internal atas Pengelolaan Persediaan berdasarkan COSO pada CV. Kombos Tendean Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Permatasari, D., Nurodin, I., & Martaseli, E. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan dan Pengeluaran Kas pada PT. POU Yuen Indonesia. *OPTIMA*, 5(2), 11-19.

- Hastitoro, D. (2019). Analisis Sistem Pengendalian Internal pada Siklus Pendapatan dan Pengeluaran Kas (Studi Kasus pada Rumah Sakit Wawa Husada Kabupaten Malang). (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Putri, N. F. E., & Widijoko, G. (2012). Analisis Sistem Pengendalian Internal atas Siklus Pendapatan (Studi Kasus pada PT. Setia Kawan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2).
- COSO. (2013). Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission Internal Control-Integrated Framework. (online). www.coso.org. Diakses tanggal 12 Juni 2023
- Sujarweni V. Wiratna, 2015. *Sistem Akuntansi*. Cetakan Pertama. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Mulyadi. 2014. *Sistem Akuntansi*. Cetakan Kelima. Salemba Empat, Jakarta.
- Hery. 2014. *Accounting Principles*. PT Grasindo, Palmerah Barat , Jakarta.