

SKRIPSI

**PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP AKURASI
PEMERIKSAAN PENDAPATAN NONTUNAI
(*CASHLESS*) DI BULGARI HOTELS
& RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : PUTU INDRI KARTIKA PUTRI
NIM : 1915644056**

**JURUSAN AKUNTANSI
SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

SKRIPSI

**PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP AKURASI
PEMERIKSAAN PENDAPATAN NONTUNAI
(*CASHLESS*) DI BULGARI HOTELS
& RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : PUTU INDRI KARTIKA PUTRI
NIM : 1915644056**

**JURUSAN AKUNTANSI
SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

**PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP AKURASI PEMERIKSAAN
PENDAPATAN NONTUNAI
(*CASHLESS*) DI BULGARI HOTELS
& RESORT BALI**

**Putu Indri Kartika Putri
1915644056**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi transaksi berkontribusi pada efisiensi layanan di Bulgari Hotels and Resorts Bali. Penerapan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) memiliki manfaat namun juga menghadirkan tantangan. Kesalahan dalam transaksi dapat mengakibatkan ketidaksesuaian antara pencatatan keuangan dan penerimaan aktual. Faktor penyebab meliputi *human error* dan *machine error*. Kesalahan ini dapat memicu *overcharge*, *lesscharge*, *double charge*, bahkan kesalahan posting. Mengingat volume transaksi penerimaan pendapatan non-tunai cukup tinggi, pengawasan terhadap pendapatan non-tunai dinilai penting. *Income auditor*, sebagai representasi pengendalian internal hotel, bertugas memeriksa pencatatan pendapatan, mengidentifikasi kesalahan, dan mengurangi risiko kerugian.

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran *income auditor* dalam memastikan akurasi pemeriksaan pendapatan non-tunai di Bulgari Hotels and Resort Bali dari perspektif pengendalian internal. Data diperoleh melalui wawancara dengan informan terkait penerimaan non-tunai dan dianalisis dengan triangulasi data untuk memperoleh kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *income auditor* di Bulgari Hotels and Resort Bali belum memenuhi prinsip profesionalitas dan independensi sehingga menjadi kelamahan sistem pengendalian internal (SPI), tetapi hasil penelitian menunjukkan bahwa *income auditor* memiliki peran penting dalam memastikan akurasi pendapatan non-tunai.

Kata kunci: *income auditor*, pengendalian internal, pendapatan nontunai

**PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP AKURASI PEMERIKSAAN
PENDAPATAN NONTUNAI
(*CASHLESS*) DI BULGARI HOTELS
& RESORT BALI**

**Putu Indri Kartika Putri
1915644056**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

Developments in transaction technology contribute to service efficiency at Bulgari Hotels and Resorts Bali. The application of Card Payment Instruments (APMK) has benefits but also presents challenges. Errors in transactions can result in discrepancies between financial records and actual receipts. Causal factors include human error and machine error. These errors can trigger overcharges, undercharges, double charges, even posting errors. Given the relatively high volume of non-cash income receipt transactions, monitoring of non-cash income is considered important. Income auditor, as a representative of the hotel's internal control, is tasked with checking income records, identifying errors, and reducing the risk of loss.

This study aims to analyze the role of income auditors in ensuring the accuracy of non-cash income audits at Bulgari Hotels and Resorts Bali from an internal control perspective. The data were obtained through interviews with informants regarding non-cash receipts and were analyzed by triangulation of data to draw conclusions. The results of the study show that the income auditor at Bulgari Hotels and Resorts Bali has not fulfilled the principles of professionalism and independence so that it has become a weakness in the internal control system (SPI), but the results of the research show that the income auditor has an important role in ensuring the accuracy of non-cash income.

Keywords: Income auditor, internal control, cashless income

**PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP AKURASI
PEMERIKSAAN PENDAPATAN NONTUNAI
(*CASHLESS*) DI BULGARI HOTELS
& RESORT BALI**

SKRIPSI

**Dibuat sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Akuntansi pada Program Studi Sarjana
Terapan Akuntansi Manajerial Jurusan Akuntansi Politeknik
Negeri Bali**



JURUSAN AKUNTANSI
NAMA : PUTU INDRI KARTIKA PUTRI
NIM : 1915644056
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN AKUNTANSI
SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Putu Indri Kartika Putri
NIM : 1915644056
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Peran Income Audit Terhadap Akurasi Pemeriksaan
Pendapatan Nontunai (*Cashless*) di Bulgari Hotels &
Resorts Bali
Pembimbing : Ni Made Wiryasanti Dwi Pratiwi, SE., M. Agb., Ak.
Tanggal Uji : 14 Agustus 2023

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Badung, 31 Juli 2023



Putu Indri Kartika Putri

SKRIPSI


**PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP AKURASI
PEMERIKSAAN PENDAPATAN NONTUNAI
(*CASHLESS*) DI BULGARI HOTELS
& RESORT BALI**

DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : PUTU INDRI KARTIKA PUTRI
NIM : 1915644056**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:

DOSEN PEMBIMBING I



**Ni Made Wiryasanti Dwi Pratiwi, SE., M. Agb., Ak.
NIP 198101152006042002**

DOSEN PEMBIMBING II



**Luh Mei Wahyuni, SE., MMA
NIP 196405011990032001**



SKRIPSI

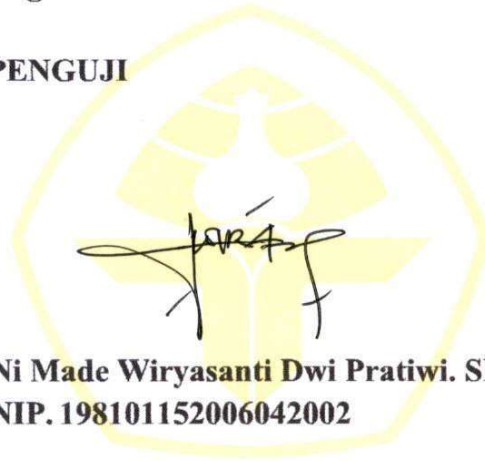
**PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP AKURASI
PEMERIKSAAN PENDAPATAN NONTUNAI
(*CASHLESS*) DI BULGARI HOTELS
& RESORT BALI**

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 19 Agustus 2023

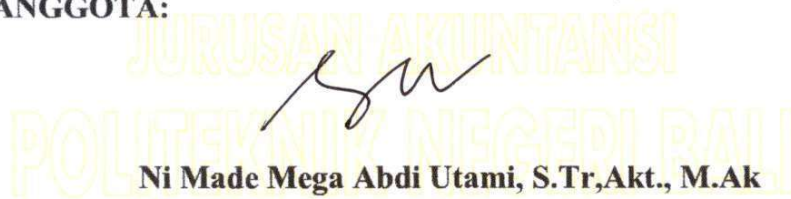
PANITIA PENGUJI

KETUA:




**Ni Made Wiryasanti Dwi Pratiwi. SE., M. Agb., Ak.
NIP. 198101152006042002**

ANGGOTA:



**Ni Made Mega Abdi Utami, S.Tr,Akt., M.Ak
NIP. 202111003**



**Drs. I Made Wijana, MSc., ST
NIP. 19640641990031002**

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial pada Politeknik Negeri Bali. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. I Made Sudana, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali
3. Cening Ardina, SE., M. Agb, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan (D4) Akuntansi Manajerial, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali
4. Ni Made Wiryasanti Dwi Pratiwi. SE., M.Agb., Ak selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini
5. Luh Mei Wahyuni, SE., MMA selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini
6. Pihak hotel yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan
7. Bapak, Mama, Ibu dan keluarga yang telah memberikan dukungan material dan moral dalam penyelesaian skripsi ini
8. Komang Carissa Putri dan I Putu Arta Wibawa yang telah banyak memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini

9. Teman-teman yang telah banyak mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Badung, 31 Juli 2023

Penulis



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan	iv
Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Penetapan Kelulusan	vii
Kata Pengantar	viii
Ddaftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Teori Keagenan (<i>Agency Theory</i>).....	10
2. Pengendalian Internal (<i>Internal Control</i>).....	11
3. Audit Internal	15
4. Audit Pendapatan (<i>Income Audit</i>)	20
5. Pendapatan Nontunai	21
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	22
C. Alur Pikir	27
D. Pertanyaan Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
1. Lokasi/Tempat Penelitian	34
2. Waktu Penelitian	34
C. Sumber Data.....	34
1. Data Primer	35
2. Data Sekunder	35
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	35
1. Teknik Pengumpulan Data.....	35
2. Instrumen Pengumpulan Data	37
E. Keabsahan Data	37
1. Triangulasi Sumber.....	38
2. Triangulasi Teknik.....	38

3. Triangulasi Waktu	39
F. Analisis Data	39
1. Pengumpulan Data.....	39
2. Reduksi Data	40
3. Penyajian Data.....	41
4. Penarikan Simpulan.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum Bulgari Hotels and Resorts Bali	43
1. Sejarah Bulgari Hotels and Resorts Bali.....	43
2. Divisi dan Departemen di Bulgari Hotels and Resorts Bali	44
3. Struktur Organisasi Bulgari Hotels and Resorts Bali	46
4. Budaya Organisasi Bulgari Hotels and Resorts Bali	50
5. Bidang Usaha Bulgari Hotels and Resorts Bali	51
B. Prosedur Penerimaan Pendapatan Nontunai di Bulgari Hotels and Resorts Bali	51
1. Prosedur Penerimaan Pendapatan atas Penjualan Kamar Langsung... 51	
2. Prosedur Jasa Penjualan <i>Outlet</i>	53
3. Prosedur Pelaporan Penerimaan Pendapatan Nontunai dan Dokumen dari Kasir <i>Front office/Outlet</i> ke Bagian Akuntansi	53
C. Peranan Income audit di Bulgari Hotels and Resorts Bali	54
1. Peranan <i>Income Audit</i> Dalam Pengendalian Internal Penerimaan Kas Nontunai (<i>cashless</i>) di Bulgari Hotels and Resorts Bali	55
2. Peranan Income audit Terhadap Akurasi Pemeriksaan Pendapatan Nontunai (<i>cashless</i>) di Bulgari Hotels & Resorts Bali	66
D. Keterbatasan Penelitian.....	72
BAB V PENUTUP	75
A. Simpulan	75
B. Implikasi	76
C. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Catatan Kesalahan Penerimaan Pendapatan Melalui <i>Credit Card</i>	3
Tabel 1. 2 Catatan <i>Error EDC</i> Penerimaan Pendapatan Melalui <i>Credit Card</i>	4



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

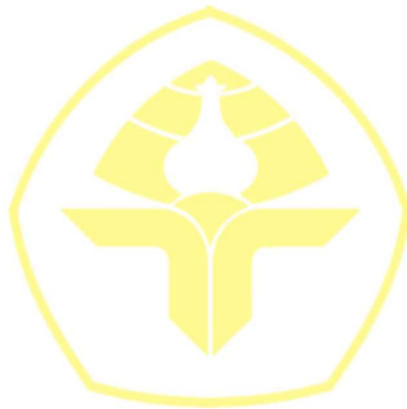
Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi <i>GT</i> Bulgari Hotels and Resorts Bali	48
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi <i>Finance</i> Bulgari Hotels and Resorts Bali.....	49



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2: Pedoman Wawancara
- Lampiran 3: Konfirmasi Error EDC
- Lampiran 4: Lesscharger Cashier
- Lampiran 5: Temuan Audit Officer check Kurang Jelas
- Lampiran 6: Dokumen Pendukung Pemeriksaan Income Audit
- Lampiran 7: Pelaksanaan Wawancara
- Lampiran 8: Uraian Sampel Hasil Wawancara
- Lampiran 9: Kartu Bimbingan



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bulgari Hotels and Resorts Bali merupakan bagian dari *Marriot International* yang berada dibawah payung hukum PT Jimbaran Villa. Bulgari Hotels and Resort Bali termasuk salah satu *luxury hotels* di Bali. *Luxury hotel* merupakan hotel yang menyediakan akomodasi, layanan, dan pengalaman mewah kepada para tamu serta menawarkan suasana berbeda dibandingkan dengan hotel berbintang lain (Dhiya et al, 2022). Bulgari Hotels and Resort Bali dibuka secara resmi pada 23 September 2006 diatas tanah dengan luas ±12 ha, dalam kegiatan operasionalnya Bulgari Hotels and Resort Bali didukung oleh 256 orang pegawai profesional di berbagai bidang.

Bulgari Hotels and Resorts Bali memiliki 59 vila dan 5 mansion, masing-masing Bulgari Villas memiliki 1-2 kamar tidur dengan harga sewa ±Rp25.000.000/malam, sedangkan Bulgari Mansions memiliki 2-5 kamar tidur dengan harga sewa ±Rp200.000.000/malam. Sebagai *luxury hotel*, Bulgari mengharuskan para tamunya untuk mengeluarkan biaya yang tinggi, sehingga para tamu memiliki harapan yang tinggi pula, setara dengan beban yang sudah mereka keluarkan. Sejak dibuka beberapa tahun silam, Bulgari Hotels and Resorts Bali mengalami beberapa perubahan, baik perubahan tata kelola maupun pola pelayanan terhadap tamu yang tinggal.

Perubahan pelayanan yang diberikan kepada tamu turut dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi merupakan salah satu konsekuensi logis dari globalisasi yang tidak dapat dihindari. Menyikapi perkembangan teknologi yang begitu pesat, hotel perlu melakukan pengelolaan yang tepat atas adopsi teknologi dan inovasi sehingga dapat memberikan dampak positif bagi hotel. Bentuk nyata dari adopsi inovasi di Bulgari Hotels and Resorts Bali adalah penggunaan alat pembayaran menggunakan kartu (APMK). Bentuk APMK berupa kartu debit/ATM, kartu kredit, dan uang elektronik (Muliati et al, 2021). Bulgari mengupayakan untuk menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien kepada para tamu melalui kemudahan bertransaksi mengingat nominal transaksi yang terjadi di Bulgari cenderung fantastis.

Metode pembayaran nontunai (*cashless payment system*) dinilai mampu memberikan kemudahan dan keamanan transaksi. Metode pembayaran nontunai yang disediakan di Bulgari Hotels and Resorts Bali meliputi pembayaran dengan *credit card*, *debit card*, *payment link*, dan QRIS. Implementasi metode pembayaran nontunai berdampak besar pada efektivitas transaksi (Kurniawati et al, 2021). Meskipun penggunaan metode pembayaran nontunai menawarkan banyak kemudahan, pengguna harus tetap menyadari bahwa risiko kesalahan pada proses transaksi nontunai tidak dapat dihilangkan. Risiko yang mungkin terjadi pada proses transaksi nontunai adalah *over charge* atau *less charge* dan potensi *fraud* oleh bagian kasir, disamping itu *human*

error dan *technolgy error* juga dapat berpengaruh pada akurasi laporan pendapatan dan kas hotel.

Over charge merupakan istilah yang digunakan ketika kasir yang bertugas mengkredit akun tamu lebih besar dibandingkan nilai transaksi yang seharusnya. *Over charge* dapat merugikan tamu mengingat uang yang dikeluarkan tamu lebih besar dibandingkan dengan nominal yang seharusnya, sedangkan *less charge* merupakan kondisi ketika kasir yang bertugas mengkredit akun tamu lebih kecil dibandingkan nilai transaksi yang seharusnya, dan kondisi tentu sangat merugikan pihak hotel. Selama beberapa tahun terakhir, kesalahan *charge* transaksi di Bulgari Hotels and Resorts Bali masih banyak terjadi, data mengenai detail transaksi yang dimaksud disajikan pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1
Catatan Kesalahan Penerimaan Pendapatan Melalui *Credit Card*

Tanggal	No Check	Nominal Charge	Nominal Seharusnya	Selisih	Keterangan
05/10/2019	152781	15.000.000	15.000.000	-	<i>Wrong posting should be Visa Card</i>
07/02/2020	139304	154.394.800	154.934.800	(540.000)	<i>Lesscharge FO</i>
04/06/2021	127845	14.840.650	3.450.000	11.390.650	<i>Over Offline Transaction for Cardver</i>
12/09/2021	210891	5.000.700	5.800.700	(800.000)	<i>Lesscharge The Bar</i>
22/10/2022	216325	1.136.100	1.336.100	(200.000)	<i>Lesscharge Sangkar Restaurant Slip and</i>
27/12/2022	250091	895.400	-	895.400	<i>Settlement not recorded</i>

Sumber: Bulgari Hotels & Resort, tahun 2023

Kesalahan oleh kasir sebagaimana disajikan pada Tabel 1.1 menggambarkan kondisi kesalahan akibat adanya kelebihan atau kekurangan dalam mengkredit akun tamu, kesalahan rilis transaksi *Cardver* yang tidak sesuai dengan kebijakan perbankan dimana maksimal rilis *Cardver* adalah 135% dari nominal *Cardver*, dan kesalahan posting metode pembayaran yang menyebabkan ketidak sesuain laporan. Merujuk pada Tabel 1.1 diketahui bahwa kesalahan *charge* yang terjadi di Bulgari Hotels and Resorts Bali berpengaruh secara material terhadap pendapatan yang diakui hotel pada tahun bersangkutan. Kesalahan *charge* yang dilakukan oleh pihak kasir tergolong *human error* yang dapat diminimalisir dengan aktivitas *training*, namun potensi *technology error* tetap tidak dapat diabaikan. Salah satu contoh *technology error* adalah kesalahan teknis pada mesin EDC (*Electronic Data Capture*). *Error* pada mesin EDC dapat membuat transaksi tidak ter-*record* sehingga menimbulkan perbedaan pada laporan rekening koran hotel dan menyebabkan pelaporan pendapatan hotel kurang aktual, detail transaksi yang mengalami *error* EDC disajikan pada Tabel 1.2

Tabel 1.2
Catatan *Error* EDC Penerimaan Pendapatan Melalui *Credit Card*

Tanggal	Nominal Transaksi	Jenis Kartu	Keterangan
08/05/2019	12.000.000	AMEX	Charge Back <i>settlement manual</i>
09/05/2019	3.504.460	AMEX	Charge Back <i>settlement manual</i>
10/10/2020	8.011.210	VISA	Charge Back <i>settlement manual</i>
05/11/2021	16.026.450	MASTER	EDC Error

26/11/2021	35.816.000	VISA	EDC Error
08/12/2021	9.900.000	VISA	EDC Error

Sumber: Bulgari Hotels & Resorts, tahun 2023

Berdasarkan pada tabel 1.1 dan 1.2 diperoleh informasi bahwa *error* pada mesin EDC dan kesalahan *charge* yang dilakukan oleh kasir berpengaruh pada nominal pendapatan yang diakui oleh hotel dan pada akhirnya berimplikasi terhadap laporan keuangan secara keseluruhan. Untuk memastikan akurasi penerimaan pendapatan, hotel memerlukan pengendalian internal yang optimal.

Pengendalian internal merupakan strategi hotel yang meliputi pemeriksaan keakuratan dan keandalan data akuntansi, mengupayakan efisiensi dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen. Kunci dari pengendalian internal adalah terstruktur organisasi terpisah tanggung jawab dan wewenang antara pemegang otorisasi dan pelaksana pencatatan (Rijal et al, 2019) Audit merupakan salah satu pengendalian internal yang tepat untuk memastikan prosedur di hotel berjalan sesuai dengan regulasi yang ditetapkan, audit merupakan salah satu prosedur yang dapat dilakukan guna memastikan integritas laporan keuangan serta informasi operasional tidak menyimpang (Imo, 2021). Audit pendapatan (*income audit*) merupakan salah satu prosedur pengendalian internal hotel yang memegang peranan penting dalam memastikan kebenaran dan ketepatan transaksi pendapatan harian hotel (Rijal et al, 2019).

Audit pendapatan merupakan prosedur pemeriksaan detail dan mendalam terhadap siklus pendapatan yang dimulai dengan pemeriksaan bukti

audit. Di Bulgari Hotels and Resorts Bali tugas audit pendapatan dipegang oleh seorang *income auditor*. *Income auditor* di Bulgari Hotels and Resort Bali dipegang oleh seorang peserta *internship* yang akan mengalami pergantian secara berkala selama enam (6) bulan seiring dengan berakhirnya periode *internsihip*. *Income auditor* di Bulgari Hotels and Resorts Bali memiliki tugas untuk melakukan pemeriksaan mendalam atas bukti audit berupa *bill* atau bukti transaksi lain dari seluruh departemen (*outlet*) yang ada di Bulgari Hotels and Resorts Bali. Selain peran pemeriksaan, *income auditor* memiliki peran pengawasan terhadap pemrosesan evaluasi dokumen sebagai laporan pendapatan yang diperoleh dari transaksi hotel, mengingat transaksi di Bulgari Hotels and Resorts Bali didominasi oleh transaksi nontunai *income audit* juga berperan untuk melakukan pengecekan atas bukti audit berupa *slip* dan *settlement* EDC untuk memastikan tidak terdapat kesalahan *charge*, *error* EDC, atau potensi *fraud* di hotel.

Berkenaan dengan peranan *income auditor*, akan lebih optimal apabila dipegang oleh satu orang profesional yang memiliki keterampilan untuk melakukan pemeriksaan dan pengawasan serta mampu bersikap tegas ketika terjadi kesalahan, namun peran *income auditor* yang dipegang oleh seorang peserta *internship* menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal perusahaan kurang tepat. Meskipun demikian, pada praktiknya dunia industri tidak dapat mengelak bahwa *income auditor* memiliki peranan yang sangat krusial dalam sebuah entitas, Rijal et al (2019) melalui penelitiannya menyatakan bahwa *income audit* Gammara Hotel Makassar berjalan baik sehingga hal ini

mengindikasikan bahwa sudah terlaksana pengawasan yang maksimal atas prosedur teknis industri dan hotel sehingga informasi dan pelaporan yang dilakukan memiliki tingkat akurasi yang tinggi. Rahayu (2022) melalui penelitiannya menemukan bahwa *income auditor* berperan sebagai subjek yang mampu memonitoring dan mengarahkan pekerjaan kasir maupun bagian yang lain yang berhubungan dengan pendapatan sehingga tercipta hasil operasional kerja yang baik. Menguatkan temuan peneliti sebelumnya Kartika et al (2022) menemukan bahwa *income auditor* di hotel memegang peranan yang signifikan dalam proses pengawasan siklus pendapatan, selain itu *income auditor* hotel juga memiliki peran untuk mengawasi bahwa prosedur pencatatan dan siklus pendapatan telah berjalan baik.

Merujuk pada hasil penelitian terdahulu, *income audit* terbukti memegang peranan penting bagi pengendalian internal perusahaan, meskipun di Bulgari Hotels and Resorts Bali *income audit* telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur, namun akurasi pengakuan pendapatan yang diterima masih dipertanyakan, terlebih pada penerimaan pendapatan nontunai. Akurasi penerimaan pendapatan nontunai menjadi perhatian khusus mengingat masih banyak terjadi kesalahan dalam proses transaksi menggunakan kartu di Bulgari Hotels and Resorts Bali. Berdasarkan pada fenomena masalah dan hasil penelitian terdahulu maka dibuat usulan proposal dengan judul “**Peran *Income audit* Terhadap Akurasi Pemeriksaan Pendapatan Nontunai (*Cashless*) di Bulgari Hotels & Resorts Bali**”

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang masalah penelitian, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *income audit* dalam pengendalian internal penerimaan kas nontunai (*cashless*) di Bulgari Hotels & Resorts Bali?
2. Bagaimana peranan *income audit* terhadap akurasi pemeriksaan pendapatan nontunai (*cashless*) di Bulgari Hotels & Resorts Bali?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan pada masalah yang dirumuskan, diketahui bahwa kajian atas peranan *income audit* di Bulgari Hotels & Resorts Bali sangat luas dan kompleks sehingga penelitian ini hanya terbatas dan terfokus pada peranan *income audit* terhadap pengendalian internal hotel dan akurasi pemeriksaan pendapatan berbasis alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) atau *cashless* yang meliputi penggunaan kartu kredit dan debit Amex, Master Card, Visa Card, Union Pay, JCB, QRIS, dan *Payment Link*.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Peranan *income audit* dalam pengendalian internal di Bulgari Hotels & Resorts Bali.

- b. Peranan *income audit* terhadap akurasi pemeriksaan pendapatan nontunai (*cashless*) di Bulgari Hotels & Resorts Bali.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diklasifikasikan mejadi manfaat teoritis dan manfaat praktis, yakni:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi atas tambahan literatur berkaitan dengan pelaksanaan audit pendapatan di bidang perhotelan, khususnya di Bulgari Resorts & Hotels Bali

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan pemecahan masalah di terhadap akurasi pemeriksaan pendapatan nontunai (*cashless*) di Bulgari Hotels & Resorts Bali berkenaan dengan potensi kesalahan pengakuan dan pelaporan pendapatan nontunai melalui perannan *income audit*.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa peran *income audit* memiliki peranan yang krusial di Bulgari Hotels & Resorts Bali.

1. *Income audit* berperan sebagai pengawas internal yang aktif dalam mengidentifikasi potensi kesalahan dalam proses penerimaan pendapatan nontunai, namun merujuk pada temuan penelitian kelemahan pengendalian internal di Bulgari Hotels and Resort Bali justru terletak pada *income audit*, mengingat *income auditor* di Bulgari Hotels and Resorts Bali merupakan peserta Praktik Kerja Lapangan yang dinilai belum cukup independen dan profesional serta masih memerlukan banyak pengawasan dan wawasan. Hal ini dapat menyebabkan risiko dalam pengawasan dan pemantauan proses transaksi nontunai serta berdampak pada akurasi pemeriksaan pendapatan.
2. *Income audit* memiliki peranan krusial dalam akurasi pemeriksaan penerimaan pendapatan nontunai (*cashless*) di Bulgari Hotels and Resort Bali. Peranannya dilaksanakan dengan pengecekan dan pemeriksaan bukti transaksi, merekonsiliasi laporan penerimaan pendapatan nontunai, hingga konfirmasi atas temuan ketidaksesuaian pencatatan kasir. Kesadaran para kasir akan potensi kecurangan dan upaya untuk mencegahnya merupakan faktor kunci dalam meningkatkan akurasi transaksi nontunai.

Meskipun adanya ketidaksesuaian dalam sistem pengendalian internal, tim *income audit* dan *finance* bekerja sama untuk menyelesaikan permasalahan dan memastikan laporan keuangan mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Dalam upaya meminimalisir kesalahan, *Jr. Accountant* dan *Credit Manager* melakukan pendampingan, pelatihan intensif, dan optimalisasi penggunaan teknologi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi hotel dalam mengimplementasikan perbaikan dan optimalisasi proses penerimaan pendapatan nontunai, sehingga kualitas laporan keuangan dapat ditingkatkan dan kepercayaan dari para pemangku kepentingan tetap terjaga.

B. Implikasi

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan pentingnya peran *income audit* dalam mengendalikan internal dan meningkatkan akurasi pemeriksaan pendapatan nontunai di Bulgari Hotels & Resorts Bali.

1. Melalui pengendalian internal *income audit* mengidentifikasi dan mengatasi potensi kesalahan, *income audit* berkontribusi secara signifikan dalam memastikan integritas proses penerimaan pendapatan serta mencerminkan kondisi yang sebenarnya dalam laporan keuangan. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa pentingnya melibatkan tim yang terampil dan terlatih dalam menjalankan peran *income audit*, terutama dalam menghadapi tantangan pengendalian internal yang kompleks. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti kebutuhan untuk memperkuat kerjasama antara *income audit* dengan tim *finance* dalam menyelesaikan permasalahan dan

memastikan akurasi transaksi nontunai. Penggunaan teknologi yang tepat juga menjadi implikasi penting, karena dapat membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi proses pembayaran nontunai. Mempertimbangkan penelitian lebih lanjut disarankan untuk menerapkan metode campuran kualitatif dan kuantitatif, sehingga data yang diperoleh lebih komprehensif dan dapat memberikan informasi yang lebih akurat dalam mengidentifikasi dan mengatasi potensi kesalahan. Implikasi lainnya adalah pentingnya peran dan tanggung jawab peserta *internship* dalam mengemban tugas *income audit* secara efektif.

2. Dalam rangka memastikan akurasi pemeriksaan penerimaan pendapatan, pelatihan intensif dan pengawasan yang ketat dari pihak manajemen hotel sangatlah diperlukan. Hal ini akan membantu mengurangi risiko kesalahan dan ketidaksesuaian dalam pengendalian internal, sehingga integritas proses penerimaan pendapatan dapat dipertahankan dengan baik. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan implikasi yang berharga bagi manajemen Bulgari Hotels & Resorts Bali dalam meningkatkan efektivitas *income audit*, mengoptimalkan pengendalian internal, serta meningkatkan akurasi pemeriksaan pendapatan nontunai. Implikasi ini dapat dijadikan dasar untuk merancang strategi dan langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan kualitas laporan keuangan dan memastikan kepercayaan dari para pemangku kepentingan tetap terjaga.

C. Saran

Menindaklanjuti simpulan dan implikasi penelitian, terdapat saran ditujukan kepada Bulgari Hotels and Resorts Bali serta peneliti selanjutnya.

1. Bagi Bulgari Hotels and Resorts Bali

Terdapat beberapa saran bagi Bulgari Hotels & Resorts Bali guna meningkatkan efektivitas peran *income audit* dalam mengendalikan internal dan akurasi pemeriksaan pendapatan nontunai:

- a. Hotel perlu memberikan pelatihan intensif kepada peserta *internship* yang mengemban tugas sebagai *income auditor*. Pelatihan ini harus mencakup pemahaman mendalam tentang tugas dan tanggung jawab *income audit*, pengendalian internal, serta pentingnya keakuratan dalam proses penerimaan pendapatan. Selain itu, manajemen perlu meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas oleh peserta *internship* untuk memastikan kepatuhan terhadap standar pengendalian internal yang berlaku.
- b. Hotel perlu mempertimbangkan penggunaan sistem EDC yang handal dan terpercaya untuk meminimalisir risiko kesalahan dalam proses pembayaran nontunai. Dengan teknologi yang tepat, proses pembayaran dapat lebih efisien dan akurat.
- c. Evaluasi secara berkala terhadap kinerja *income audit* dan efektivitas pengendalian internal sangatlah penting. Hotel perlu melakukan penilaian rutin dan mengevaluasi keberhasilan implementasi saran dan langkah perbaikan yang telah dijalankan. Dari evaluasi ini, perlu

dilakukan perbaikan berkelanjutan guna mencapai tingkat efektivitas yang lebih optimal.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Mempertimbangkan keterbatasan dalam penelitian ini, diharapkan adanya penelitian lanjutan untuk menyempurnakan penelitian ini.

- a. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang peran *income audit* dan akurasi pemeriksaan pendapatan nontunai, disarankan untuk menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*), yaitu menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif dapat digunakan untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang persepsi dan pengalaman para kasir dan tim *income audit*, sementara metode kuantitatif dapat memberikan data statistik yang kuat untuk menguji hipotesis dan mengidentifikasi pola kesalahan secara lebih terperinci.
- b. Untuk meningkatkan validitas dan generalisabilitas hasil penelitian, disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih representatif dan lebih besar. Pengambilan sampel dari berbagai departemen atau unit di hotel, termasuk berbagai tingkatan pengalaman dan latar belakang pendidikan, dapat membantu menggambarkan situasi secara lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Affan, N. (2021). *Audit Manajemen Atas Piutang dan Pendapatan Jasa Layanan Pendidikan*. *Akuntabel*, 18(2), 346–352.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2014). *Auditing and Assurance Services*. In Book1. www.bea.gov
- Christine, D., & Apriwandi, A. (2022). Audit Internal dan Pencegahan Kecurangan-Bukti Empiris Pada Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (BULOG). *Owner*, 6(3), 3270–3280. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.1046>
- 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), 1121–1130.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. In *SAGE Publications Asia-Pacific Pte. Ltd.* (Vol. 77, Issue 4, pp. 731–751). <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00177>
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. In *SAGE Publications Asia-Pacific Pte. Ltd.* (pp. xiii–xxix). <https://doi.org/10.4324/9781315720944-1>
- Dewi, A. A. S. M., Damayanti, R., Ardhito, N. V., Kartikaningrum, F., Panggabean, N. V., & Putra, D. A. (2021). Analisis Implementasi Pengendalian Internal Terhadap Risiko Theft of Cash Siklus Pendapatan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 4(1), 370–383. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v4i1.219>
- Dewi, N. L. P. P., & Pradnyani, N. L. P. S. P. (2022). Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Pandawa All Suites Hotel Umalas. 5, 117–124.
- Dhiya, M. D., Yuniati, A. P., & Raja, M. T. M. (2022). Perancangan Interior Hotel Butik Bintang Empat di Jakarta Selatan Dengan Pendekatan Psikologi Ruang. 8(6), 4287–4306.
- Dwiyanto, A., & Rufaedah, Y. (2020). Pengaruh Kompetensi, Independensi, dan Profesionalisme Auditor Internal terhadap Kinerja Auditor Internal (Studi Kasus pada Inspektorat Pemerintah Kabupaten Bandung Barat). *Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar*, 11(1), 936–942.
- Firdarini, K. C., & Wijayanti, E. (2021). Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Masuk Dalam Upaya Peningkatan Efektivitas Pengendalian Internal. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 8(2), 9–24. <https://doi.org/10.32477/jrm.v8i2.266>

- Graham, L. (2015). *Internal Control Audit and Compliance*. In *Nucl. Phys. (Vol. 13, Issue 1)*.
- Halim, H. (2019). Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Hoel Gammara Makassar. 8(5), 55.
- Hazza, O. T., Abdullah, D. F., & Aldhahebi, A. (2022). *Review on the Role of Corporate Governance and Internal Control System on Firms' Financial Performance*. *As I an Journal of Accounting Perspectives Doi.*, 15(1), 1–28. <https://doi.org/10.22452/AJAP.vol15no1.1>
- Hoesada, J. (2020). *Teori Keagenan*. 6.
- Imo, T. O. (2021). *Internal Audit Function and Financial Performance of Hospitality Industries in Port Harcourt Metropolis*. 9(2), 68–75. <http://seahipaj.org/journals-ci/june-2021/IJBLR/full/IJBLR-J-7-2021.pdf>
- Irawady, C. (2008). Audit Siklus Pendapatan dan Piutang Usaha. *E Jurnal Audit Siklus Pendapatan Dan Piutang Usaha*, 1–44.
- Kartika, N. P., Luh, N., Sri, P., & Pradnyani, P. (2022). Peran Income Audit Pada Finance & Account Department di Frii Bali Echo Beach. 5, 291–298.
- Kurniawati, E. T., Zuhroh, I., & Malik, N. (2021). Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 05(01), 23–30. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/skie>
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Muliati, M., Busari, A., & Noor, A. (2021). Dampak Pembayaran Non Tunai Terhadap Perekonomian Indonesia. *Inovasi*, 17(January 2010), 466–475. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI/article/view/9857%0Ahttps://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI/article/download/9857/1378>
- Mustopa, Y., Astuti H, M., & Sukmasari, D. (2022). Pengaruh Pengendalian Internal Dan Tunjangan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Bandar Lampung. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 27(1), 47–54. <https://doi.org/10.23960/jak.v27i1.299>
- Nasrullah, & Nofianti, L. (2019). *Pemeriksaan Akuntan Publik*. 1–304.
- Putri, A. A. (2021). Dampak Sistem Informasi Akuntansi Untuk Pengendalian Internal Yang Efektif Pada Kinerja Perusahaan. *Jurnal PUSDANSI*, 1(3), 1–12. <http://pusdansi.org/index.php/pusdansi/article/view/46>
- Rahayu, D. S. (2022). Peranan Income Audit Terhadap Akurasi Pengecekan Pendapatan Tunai. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*,

<http://ulilalbabainstitute.com/index.php/PESHUM/article/view/571>

- Rahmani, H. F., & Rahayu, N. (2022). Pengaruh Peran Audit Internal Dan Pengendalian Internal Terhadap Pencegahan Terjadinya Kecurangan (fraud) Pada Pasim Group Wilayah Bandung. *Seminar Nasional Riset ...*, 34–42. <http://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/Semnas/article/view/1188%0Ahttps://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/Semnas/article/download/1188/727>
- Resmi, G. G., & Fikri, N. (2019). Tinjauan Optimalisasi Kerja Night Auditor Dalam. 81–84.
- Rijal, S., Sukarana, M., Badollahi, M. Z., & Halim, H. (2019). *The role of income audit against the internal control at Hotel Gammara Makassar. International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 9(6), 116–125.
- Santosa, A. B. S. (2022). Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru. *Perspektif Pendidikan Dan Keguruan*, 13(1), 14–20. [https://doi.org/10.25299/perspektif.2022.vol13\(1\).9004](https://doi.org/10.25299/perspektif.2022.vol13(1).9004)
- Saputra, D. P. A., & Susilo, G. F. A. (2022). Peran Audit Internal Pada Perusahaan Dalam Pencegahan Fraud Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Economina*, 1(4), 899–907. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i4.196>
- Siti, Arief, K., & Setiawan. (2019). Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Atas Prosedur Penerimaan Pendapatan Transaksi Tol Nontuanai Pada PT Jasa Marga Tbk Cabang Purbaleunyi. 179–198.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D – MPKK.
- Sumarna, A. D., & Novitasari, N. F. (2022). Coso Framework Sebagai Basis Penilaian Efektivitas Pengendalian Internal Penerimaan Kas. 4, 656–670.
- Suprpto, G. D. H., & Limbing, L. P. B. (2019). *The Role of Income Audit as Internal Control Over Intercontinenta Bandung's F&B Revenue Cycle*. 10(2), 71–76.
- Ulum, S. N., & Suryatimur, K. P. (2022). Analisis Peran Sistem Pengendalian Internal dan Good Corporate Governance dalam Upaya Pencegahan Fraud. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(2), 331–340. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v10i2.1328>
- Wardoyo, D. U., Rahmadani, R., & Hanggoro, P. T. (2022). Good Corporate Governance Dalam Perspektif Teori Keagenan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 1(1), 39–43.
- Yastiari, N. P., Ayu, D., Sumariati, R., & Wiryanata, I. G. N. A. (2022). Tata Implementasi Penerimaan Kas Non Tunai (*Cashless*) pada One Resort Nusa Dua Bali. 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.52352/jah.v1i1.975>