

**SKRIPSI**

**PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP KEAKURATAN  
PENDAPATAN NONTUNAI PADA THE ST. REGIS BALI  
RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NAMA : NI PUTU NOVIYANTI  
NIM : 2015644056**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI  
MANAJERIAL  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

# PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP KEAKURATAN PENDAPATAN NONTUNAI PADA THE ST. REGIS BALI RESORT

Ni Putu Noviyanti  
2015644056

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

## ABSTRAK

Penggunaan metode pembayaran nontunai seperti kartu kredit dan pembayaran digital mengalami peningkatan pada industri perhotelan, termasuk di The St. Regis Bali Resort. Meskipun memberikan kemudahan dan keamanan, penggunaan metode pembayaran nontunai ini tidak lepas dari risiko kesalahan transaksi seperti *overcharge*, *lesscharge*, dan pencatatan *tip* yang tidak tepat oleh pihak *outlet*. Peran *income auditor* dalam memeriksa, mencatat, dan melaporkan pendapatan nontunai di hotel ini diemban oleh peserta magang, yang mengalami kesulitan dalam membuat laporan yang akurat. Untuk menjamin akurasi penerimaan pendapatan, hotel perlu menerapkan pengendalian internal yang optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan *income audit* dalam pengendalian internal dan keakuratan pendapatan nontunai di The St. Regis Bali Resort. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data pada penelitian ini diukur dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan *income audit* dalam pengendalian internal terhadap pendapatan nontunai yang diukur menggunakan COSO sudah berjalan dengan baik namun terdapat beberapa komponen COSO yang belum diterapkan secara maksimal yaitu pada elemen komitmen terhadap kompetensi, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab, dan pengamanan aset dan catatan. Peranan *income audit* terhadap keakuratan pendapatan nontunai dapat dikatakan sangat krusial dalam menjaga keakuratan transaksi. Kesalahan dalam pencatatan pendapatan nontunai biasanya terletak pada kesalahan penulisan jenis kartu dan kurangnya penyampaian informasi oleh *income auditor* ketika terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh pihak *cashier outlet* ataupun *cashier front office*.

**Kata Kunci:** *income audit*, pengendalian internal, keakuratan, pendapatan nontunai

***THE ROLE OF INCOME AUDIT IN THE ACCURACY OF NONCASH  
INCOME AT THE ST. REGIS BALI RESORT***

**Ni Putu Noviyanti**

**2015644056**

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

***ABSTRACT***

*The use of non-cash payment methods such as credit cards and digital payments has been increasing in the hospitality industry, including at The St. Regis Bali Resort. Despite providing convenience and security, the use of these non-cash payment methods is not without transaction error risks such as overcharging, undercharging, and inaccurate tip recording by outlet staff. The role of the income auditor in auditing, recording, and reporting non-cash revenue at this hotel is undertaken by interns, who encounter challenges in producing accurate reports. To ensure the accuracy of revenue receipts, the hotel needs to implement optimal internal controls. The purpose of this study is to understand the role of income auditing in internal control and the accuracy of non-cash revenue at The St. Regis Bali Resort. This research utilizes a qualitative descriptive analysis method. Research data were obtained through observation, interviews, and documentation. The validity of the data in this study was measured using source triangulation and technique triangulation. The research findings indicate that the role of income auditing in internal control over non-cash revenue, as measured using COSO, is functioning well, although there are some COSO components that have not been fully implemented, particularly those related to commitment to competence, delegation of authority and responsibility, and asset security and record keeping. The role of income auditing in ensuring the accuracy of non-cash revenue can be considered crucial in maintaining transaction accuracy. Errors in non-cash revenue recording typically stem from mistakes in card type notation and inadequate communication by income auditors when errors are made by outlet cashiers or front office cashiers.*

***Keywords: income audit, internal control, accuracy, noncash revenue***

**PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP KEAKURATAN PENDAPATAN  
NONTUNAI PADA THE ST. REGIS BALI RESORT**

**SKRIPSI**

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

**NAMA : NI PUTU NOVIYANTI**

**NIM : 2015644056**

**JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ni Putu Noviyanti  
NIM : 2015644056  
Program Studi : Sarjana Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Peranan *Income Audit* Terhadap Keakuratan Pendapatan  
Nontunai Pada The St. Regis Bali Resort  
Pembimbing : Drs. Ec. I Ketut Sukayasa, M. Com., Ak  
Tanggal Uji : 16 Agustus 2024

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 2024



Ni Putu Noviyanti

**SKRIPSI**

**PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP KEAKURATAN PENDAPATAN  
NONTUNAI PADA THE ST. REGIS BALI RESORT**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : NI PUTU NOVIYANTI  
NIM : 2015644056**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:**

**DOSEN PEMBIMBING I**



**Drs. Ec. I Ketut Sukayasa, M. Com., Ak  
NIP. 196201231988111001**

**DOSEN PEMBIMBING II**



**Nyoman Angga Pradipa, S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIP. 199012182022031005**

**JURUSAN AKUNTANSI  
KETUA**



**Made Bagrada, SE., M.Si, Ak  
NIP. 197512312005011003**

**SKRIPSI**

**PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP KEAKURATAN PENDAPATAN  
NONTUNAI PADA THE ST. REGIS BALI RESORT**

**Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:**

**Tanggal**

**PANITIA PENGUJI**

**KETUA:**



**Drs. Ec. I Ketut Sukayasa, M. Com., Ak  
NIP. 196201231988111001**

**ANGGOTA:**



**Ketut Sinta Trisnadewi, S.E., M.Sc.  
NIP. 198906192022032001**



**Ni Wayan Dewinta Ayuni, S.Si., M.Si.  
NIP. 198906222014042001**

## 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 Bagiada, SE., M.Si. Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
3. Wayan Hesadijaya Utthavi, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Drs. Ec. I Ketut Sukayasa, M. Com., Ak, selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Nyoman Angga Pradipa, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku dosen pembimbing II yang 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. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Teman-teman yang telah banyak membantu saya 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 2024

Penulis

JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Depan</b> .....	<b>i</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>ii</b>
<i>Abstract</i> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah</b> .....	<b>v</b>
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>vi</b>
<b>Halaman Penetapan Kelulusan</b> .....	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Kajian Teori .....	9
B. Kajian Penelitian yang Relevan .....	23
C. Alur Pikir .....	28
D. Pertanyaan Penelitian.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
C. Sumber Data.....	32
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	33
E. Keabsahan Data .....	35
F. Analisis Data.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>39</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan dan Temuan.....	55
C. Keterbatasan Penelitian.....	78
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>79</b>
A. Simpulan .....	79
B. Implikasi .....	80
C. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kesalahan Transaksi Nontunai di The St. Regis Bali Resort.....	3
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Pelaksanaan Komponen Lingkungan Pengendalian.....	57
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Pelaksanaan Komponen Penilaian Risiko .....	62
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Pelaksanaan Komponen Aktivitas Pengendalian .....	65
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Pelaksanaan Komponen Informasi dan Komunikasi....	69
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Pelaksanaan Komponen Pengawasan.....	72



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian.....	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi The St. Regis Bali Resort.....	41
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Finance Department .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Uraian Hasil Wawancara Mengenai Pengendalian Internal
- Lampiran 2: Uraian Hasil Wawancara Mengenai Keakuratan Pendapatan Nontunai
- Lampiran 3: *Bill Outlet* Beserta *Slip Credit Card* dan *Settlement EDC*
- Lampiran 4: *Guest Folio* Beserta *Slip Credit Card* dan *Settlement EDC*
- Lampiran 5: Laporan *Credit Card Reconciliation*
- Lampiran 6: *Dashboard Aplikasi Savie*
- Lampiran 7: Dokumentasi Kegiatan Wawancara



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata di Indonesia merupakan penghasil devisa negara, semakin bertambahnya jumlah wisatawan yang datang akan berdampak pada peningkatan devisa negara. Salah satu destinasi pariwisata terkemuka di Indonesia adalah Bali, yang mampu menarik minat baik dari wisatawan mancanegara maupun domestik. Daya tarik Pulau Bali tidak hanya terletak pada keindahan pantainya, tetapi juga pada keunikannya dalam tradisi dan budaya. Dikarenakan terjadi peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali, penting untuk memastikan tersedianya akomodasi yang memadai, seperti penginapan, restoran, dan transportasi. Salah satu bentuk akomodasi yang umum di Bali adalah hotel, yang menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya untuk masyarakat umum dengan tujuan komersial (Yastiari, 2022).

Dengan kemajuan teknologi informasi saat ini terutama dalam bertransaksi, telah memberikan dampak positif terhadap kemudahan dalam bertransaksi pada sektor jasa akomodasi seperti hotel. Secara umum, transaksi dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu: transaksi tunai dan transaksi nontunai. Perbedaan utama antara keduanya terletak pada alat pembayaran yang digunakan. Transaksi tunai menggunakan uang kertas dan logam sebagai alat pembayarannya. Sebaliknya, transaksi nontunai memanfaatkan alat pembayaran menggunakan kartu (APMK), cek, bilyet giro, nota debit, atau

uang elektronik. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/012/PBI/2012, alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) mencakup kartu kredit, kartu ATM, dan/atau kartu debit.

Meningkatnya penggunaan metode pembayaran nontunai, seperti kartu kredit dan pembayaran digital, telah menjadi fenomena menarik dalam industri perhotelan (Yastiari, 2022). Transaksi nontunai sedang mengalami perkembangan signifikan saat ini. Penggunaan teknologi canggih untuk transaksi nontunai, baik di tingkat domestik maupun internasional, telah berkembang dengan pesat karena berbagai inovasi yang dirancang untuk memperbaiki efisiensi, keamanan, kecepatan, dan kenyamanan dalam penggunaannya.

Dalam menghadapi kemajuan teknologi yang cepat, salah satu hotel ternama yang terletak di kawasan Nusa Dua Bali yaitu The St. Regis Bali Resort mengadopsi teknologi dan inovasi baru untuk memberikan dampak yang positif bagi kelangsungan perusahaan. Salah satu contohnya adalah penerapan pembayaran nontunai dengan menggunakan kartu debit/ATM, kartu kredit, dan uang elektronik. The St. Regis Bali Resort berusaha memberikan layanan transaksi yang efisien mengingat nilai transaksi yang seringkali sangat besar sehingga dapat memudahkan para tamu dalam melakukan transaksi pembayaran.

Penggunaan sistem pembayaran nontunai pada The St. Regis Bali Resort dianggap memberikan kemudahan dan keamanan dalam melakukan transaksi. Pilihan pembayaran nontunai di hotel ini melibatkan penggunaan kartu kredit,

kartu debit, *payment link*, dan QRIS. Pelaksanaan metode pembayaran nontunai secara signifikan mempengaruhi efektivitas transaksi menjadi lebih efisien dan ekonomis (Putri, 2024). Walaupun menggunakan metode pembayaran nontunai memberikan berbagai keuntungan, pengguna perlu memahami bahwa risiko kesalahan dalam proses transaksi tersebut tidak dapat dihindari.

Risiko yang timbul akibat pembayaran nontunai melibatkan *overcharge* atau *lesscharge*, potensi *fraud* oleh kasir, selain itu *human error* dan *machine error* juga dapat mempengaruhi ketepatan laporan pendapatan pada hotel (Kartika, 2023). *Overcharge* adalah istilah yang digunakan ketika kasir mengkredit akun tamu dengan jumlah yang melebihi nilai transaksi yang seharusnya. Sebaliknya, *lesscharge* terjadi ketika kasir mengkredit akun tamu dengan jumlah yang lebih kecil daripada nilai transaksi yang seharusnya. yang tentunya dapat merugikan pihak hotel. Berikut merupakan data kesalahan pada transaksi nontunai yang terjadi pada The St. Regis Bali Resort selama bulan Januari hingga Juni 2024.

**Tabel 1. 1**

**Kesalahan Transaksi Nontunai di The St. Regis Bali Resort**

<b>Bulan</b>	<b><i>Overcharge</i></b>	<b><i>Lesscharge</i></b>	<b>Tip Belum Tercatat</b>
Januari	Rp 306.000	Rp 145.000	Rp 223.500
Februari	Rp 185.000	Rp 63.000	Rp 145.000
Maret	Rp 240.000	Rp 85.000	Rp 215.000
April	Rp 550.000	Rp 99.000	Rp 257.500
Mei	Rp 1.586.000	Rp 115.000	Rp 360.000
Juni	Rp 765.000	Rp 55.500	Rp 385.000

Sumber: The St. Regis Bali Resort, 2024

Berdasarkan hasil observasi dalam beberapa bulan terakhir, The St. Regis Bali Resort masih mengalami beberapa kesalahan transaksi yaitu kesalahan *overcharge*, hal ini dapat merugikan tamu sehingga akan membuat reputasi hotel menjadi tidak baik untuk kedepannya. Kesalahan *lesscharge* yang akan mengakibatkan kerugian bagi pihak hotel. *Tip* yang tidak dicatat pada sistem dari pihak *outlet* yang akan mengakibatkan laporan pendapatan nontunai menjadi tidak *balance*. Selain itu tugas *income auditor* dalam memeriksa, mencatat, dan melaporkan pendapatan nontunai diemban oleh peserta magang yang mana selalu mengalami kesulitan dalam membuat laporan pendapatan nontunai sehingga hal ini dapat menyebabkan ketidakakuratan pada laporan pendapatan nontunai. Untuk menjamin akurasi penerimaan pendapatan, hotel perlu menerapkan pengendalian internal yang optimal.

Dalam operasional perusahaan, pengendalian internal menjadi aspek penting dengan tujuan mengatur seluruh kegiatan, mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kegiatan, serta memastikan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen yang telah ditetapkan (Pattinama, 2021). Audit sebagai salah satu bentuk pengendalian internal, menjadi langkah yang tepat untuk memastikan bahwa prosedur di hotel sesuai dengan regulasi yang ditetapkan, dengan fokus pada integritas laporan keuangan dan ketepatan informasi operasional. Audit pendapatan (*income audit*) memainkan peran penting dalam memverifikasi keakuratan dan kebenaran transaksi pendapatan harian hotel (Kartika, 2023). Audit pendapatan merupakan prosedur pemeriksaan rinci dan menyeluruh

terhadap siklus pendapatan, dimulai dari pemeriksaan bukti audit hingga pelaporan pendapatan harian hotel.

Di The St. Regis Bali Resort, tugas *income auditor* diemban oleh peserta magang yang akan mengalami pergantian secara berkala setiap tiga bulan sekali. *Income auditor* di The St. Regis Bali Resort memiliki tanggung jawab memeriksa, mencatat dan melaporkan pendapatan. Bagian ini memiliki peran yang penting karena bertugas untuk memastikan kecocokan antara pendapatan yang tercatat pada sistem dengan bukti yang sebenarnya. Selain itu *income auditor* juga bertanggung jawab melakukan pengecekan atas bukti audit berupa *slip credit card* dan *settlement* untuk memastikan tidak adanya kesalahan *charge* yang dilakukan oleh pihak *cashier outlet* maupun *cashier front office*, karena transaksi di The St. Regis Bali Resort didominasi dengan pembayaran nontunai. Meskipun seharusnya peran *income auditor* dipegang oleh seorang profesional dengan keterampilan pemeriksaan dan pengawasan serta kemampuan untuk bersikap tegas terhadap kesalahan, pada kenyataannya, saat ini dipegang oleh seorang peserta magang, hal ini menunjukkan kurangnya kesesuaian sistem pengendalian internal perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mahayani (2022) tentang Peran *Income Audit* dalam Meningkatkan Ketepatan Penyajian Pendapatan Sana Vie Villa menunjukkan bahwa sistem kerja bagian *income audit* di Sana Vie Villa berfungsi dengan baik dan sesuai prosedur yang ada, serta efektif dalam meningkatkan ketepatan penyajian pendapatan *villa* secara akurat.. Penelitian yang dilakukan oleh Kartika dan Pradyani (2022) tentang

Peran *Income Audit* pada *Finance & Accounting Department* di Frieri Bali Echo Beach juga menyatakan bahwa peran *income audit* dalam melakukan pengawasan telah dilakukan dengan baik dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen. Tanpa adanya seorang *income audit*, hotel dapat menghadapi berbagai masalah, seperti kecurangan dan kesalahan dalam penempatan pendapatan yang dapat menyebabkan ketidakakuratan dalam laporan *revenue* hotel. Namun penelitian yang dilakukan oleh Putri (2023) tentang Peranan *Income Audit* Terhadap Akurasi Pemeriksaan Pendapatan Nontunai (*Cashless*) di Bulgari Hotels & Resort Bali menyatakan bahwa *income audit* di Bulgari Hotels and Resort Bali belum memenuhi prinsip profesionalitas dan independensi sehingga menjadi kelemahan SPI, tetapi memiliki peranan yang krusial dalam akurasi pemeriksaan penerimaan pendapatan *cashless* pada Bulgari Hotels and Resort Bali.

Berdasarkan adanya fenomena dan masalah yang terdapat di The St. Regis Bali Resort dan hasil penelitian terdahulu, maka dibuatlah penelitian dengan judul **"Peranan *Income Audit* Terhadap Keakuratan Pendapatan Nontunai pada The St. Regis Bali Resort"**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan merujuk pada latar belakang masalah penelitian, permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *income audit* dalam pengendalian internal terhadap pendapatan nontunai di The St. Regis Bali Resort?

2. Bagaimana peranan *income audit* terhadap keakuratan pendapatan nontunai di The St. Regis Bali Resort?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, disadari bahwa analisis mengenai peranan *income audit* di The St. Regis Bali Resort bersifat luas dan kompleks. Oleh karena itu, penelitian ini hanya terbatas dan terfokus pada peranan *income audit* terhadap pengendalian internal hotel serta keakuratan pendapatan berbasis nontunai dengan menggunakan alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) , melibatkan kartu kredit dan debit seperti *amex, master card, visa card, union pay, qris, dan payment link*.

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui peranan *income audit* dalam pengendalian internal terhadap pendapatan nontunai di The St. Regis Bali Resort.
- b. Untuk mengetahui peranan *income audit* terhadap keakuratan pendapatan nontunai di The St. Regis Bali Resort.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan akan menyumbangkan literatur tambahan terkait dengan implementasi *income audit* dalam industri perhotelan, terutama di The St. Regis Bali Resort.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi untuk digunakan oleh peneliti selanjutnya dalam penelitian yang serupa.

2) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman tentang peran dan prosedur kerja bagian *income audit* dalam industri perhotelan.

3) Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi dan panduan bagi calon *income auditor* pada perhotelan di masa mendatang. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai peran yang diemban oleh bagian *income audit* dalam meningkatkan keakuratan penyajian pendapatan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peranan *income audit* dalam pengendalian internal terhadap pendapatan nontunai pada The St. Regis Bali Resort yang diukur dengan menggunakan COSO sudah berjalan dengan baik namun terdapat beberapa komponen COSO yang belum diterapkan secara maksimal yaitu pada komponen pengendalian lingkungan yakni komitmen terhadap kompetensi. Hal ini dikarenakan yang melakukan peranan sebagai *income auditor* yakni melakukan pemeriksaan, pencatatan, dan pelaporan terhadap pendapatan nontunai adalah orang yang belum kompeten dibidangnya sehingga dapat mempengaruhi keakuratan pendapatan nontunai. Pada elemen pendelegasian wewenang dan tanggung jawab juga belum sesuai karena yang diberikan tanggung jawab untuk memeriksa, mencatat, dan melaporkan laporan *credit card reconciliation* adalah seorang anak magang yang seharusnya hanya membantu dan tidak diberikan wewenang penuh dalam menyelesaikan laporan tersebut. Selain itu pada komponen aktivitas pengendalian yakni pengamanan aset dan catatan juga belum sesuai karena peserta magang sebenarnya tidak boleh diberitahu mengenai *password* yang digunakan untuk mengakses aplikasi dan dilarang untuk memasuki tempat penyimpanan dokumen pendapatan nontunai namun

pada kenyataannya anak magang diberitahu *password* dan diberikan perintah untuk mengambil dokumen pada tempat penyimpanan dokumen tersebut sehingga data-data yang tersimpan dapat dengan mudah diakses oleh anak magang padahal dokumen-dokumen tersebut bersifat rahasia dan hanya *associate* The St. Regis Bali Resort yang dapat mengetahuinya.

2. Peranan *income audit* terhadap keakuratan pendapatan nontunai pada The St. Regis Bali Resort dapat dikatakan sangat krusial dalam menjaga keakuratan transaksi. Hal ini dibagi kedalam dua peranan utama *income auditor* dalam menjaga keakuratan pendapatan nontunai yaitu dengan menggabungkan dan mencocokkan lampiran *settlement EDC* dengan *bill outlet* ataupun *guest folio* dan membuat laporan *credit card reconciliation*. Yang menjadi tantangan *income auditor* dalam membuat laporan *credit card reconciliation* yaitu ketika terdapat selisih antara data sistem dengan data yang terjadi di lapangan (pada *bill/guest folio*) sehingga hal ini harus dianalisis oleh *income auditor* agar dapat dipertanggungjawabkan dan dapat diketahui kejelasan dari selisih tersebut. Dalam setahun terakhir kesalahan dalam pencatatan pendapatan nontunai biasanya terletak pada kesalahan penulisan jenis kartu dan kurangnya penyampaian informasi oleh *income auditor* ketika terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh pihak *cashier outlet* ataupun *cashier front office*.

## **B. Implikasi**

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai peranan *income audit* dalam memeriksa, mencatat, dan melaporkan pendapatan

nontunai pada hotel khususnya pada The St. Regis Bali Resort. Penelitian ini dapat menjadi kontribusi penting dalam literatur akademis mengenai pendapatan nontunai pada industri perhotelan. Hal ini dapat membuka pintu untuk penelitian lebih lanjut atau pengembangan teori terkait *income audit*. Temuan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada perusahaan tentang cara meningkatkan keakuratan pendapatan nontunai. Dengan adanya peran *income audit* yang efektif diharapkan pencatatan pendapatan nontunai akan menjadi lebih akurat. Hal ini dapat mengurangi kesalahan atau kehilangan pendapatan yang mungkin terjadi akibat ketidaktepatan pencatatan atau pemrosesan transaksi.

Untuk menjamin pencatatan penerimaan pendapatan yang akurat, manajemen hotel memerlukan pelatihan khusus dan pengawasan ketat khususnya kepada anak magang, *cashier outlet*, dan *cashier front office*. Hal ini akan membantu menjaga integritas proses penerimaan pendapatan dengan mengurangi kemungkinan kesalahan dan ketidaksesuaian dalam pengendalian internal. Secara keseluruhan, penelitian ini membantu manajemen The St. Regis Bali Resorts dengan meningkatkan pengendalian internal dan akurasi pemeriksaan pendapatan nontunai agar dapat mempertahankan kepercayaan para pemangku kepentingan dan meningkatkan kualitas laporan keuangan.

### **C. Saran**

Terdapat beberapa saran bagi The St. Regis Bali Resorts guna meningkatkan efektivitas peranan *income audit* dalam pengendalian internal dan keakuratan pendapatan nontunai yaitu:

1. Sebaiknya pihak hotel memberikan tanggung jawab untuk menyelesaikan laporan *credit card reconciliaion* kepada *staff* tetap yang berkompeten dibidangnya, mengingat laporan *credit card reconciliaion* adalah hal yang krusial yang akan digunakan oleh bagian *account receivable* nantinya. Pihak hotel juga harus meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas oleh peserta magang untuk memastikan mereka mematuhi standar pengendalian internal yang berlaku.
2. Pihak hotel diharapkan melakukan penilaian rutin untuk menilai kinerja *income audit* dan efektivitas pengendalian internal. Penilaian ini dapat mengevaluasi seberapa efektif saran dan perbaikan yang telah dilakukan. Dari evaluasi ini, perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai tingkat efektivitas yang lebih optimal.
3. Rutin melakukan pelatihan kepada seluruh *staff cashier* yang bertugas pada *outlet* dan *front office* agar dapat meningkatkan kinerja para *staff* dan dapat meminimalisir kesalahan dalam melakukan transaksi khususnya transaksi nontunai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Calpulis.
- Astawa. (2018). A New Model in Achieving Green Accounting at Hotels in Bali. *Journal of Physics*, 1-9. doi:doi :10.1088/1742-6596/953/1/012056
- Claudia, S. S., Pontoh, W., & Walandow, S. K. (2019). Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA, VII*, 1121-1130. doi:https://doi.org/10.35794/emba.v7i2.23253
- Damayanti, R.;Dewi, A. A.;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*, 370-383. doi:https://doi.org/10.37600/ekbi.v4i1.219
- Dewi, N. P. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan, Gaya Hidup Hedonisme, dan Pendapatan terhadap Pengelolaan Keuangan Mahasiswa Unmas. *Jurnal Emas, II*, 1-13.
- Dwiyanto, A.;& Rufaedah, Y. (2020). Pengaruh Kompetensi, Independensi, dan Profesionalisme Auditor Internal terhadap Kinerja Auditor Internal (Studi Kasus pada Inspektorat Pemerintah Kabupaten Bandung Barat). *Jurnal Polban*, 936-942. doi:https://doi.org/10.35313/irwns.v11i1.2145
- Fadhallah, R. (2021). *Wawancara*. UNJ Press.
- Febrianti, N. R., & Sumariati, D. R. (2023). Analisis Dampak Penerimaan Kas Non Tunai (Cashless) di Hotel X Bali. *Journal of Accounting and Hospitality*, 1-6.
- Fengky, H.;Sabijono, H.;& Kalalo, M. (2019). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Kas pada Hotel Yuta Manado. *Jurnal EMBA*, 1001-1010. doi: https://doi.org/10.35794/emba.7.1.2019.23218
- Firdarini, K. C.;& Wijayanti, E. (2021). Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Masuk Dalam Upaya Peningkatan Efektifitas Pengendalian Internal. *Jurnal Riset Manajemen, VIII*, 9-24. doi:https://doi.org/10.32477/jrm.v8i2.266
- Grave, A. D.;& Pahleviannur, M. R. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Pradina Pustaka.
- Halim, K. I. (2021). Pengaruh Financial Distress, Komite Audit, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Integritas Laporan Keuangan. *Jurnal Akuntansi*, 223-233. doi:http://doi.org/10.30656/Jak.V8i2.2723

- Herliana. (2023). Influence of Internal Audit, Information & Communication, and Monitoring of Internal Control Performance. *Dinasti International Journal*, 374-385. doi:<https://doi.org/10.31933/dijemss.v4i3>
- Husin. (2022). Pengaruh Biaya Promosi Terhadap Pendapatan Hotel Claro Kendari. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 73-80.
- Kartika. (2023). Peranan Income Audit Terhadap Akurasi Pemeriksaan Pendapatan Cashless di Bulgari Hotels & Resort Bali. *Repostsitory PNB*, 1-32.
- Kartika, N. P.;& Pradnyani, N. S. (2022). Peran Income Audit pada Finance & Accounting Department di Frii Bali Echo Beach. *Jurnal Undhira Bali*, 291-298.
- Kurniawti, E. T.;Zuhroh, I.;& Malik, N. (2021). Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial. *Ejournal UMM*, V, 23-30.
- Mahmudah, F. N. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif Manajemen Pendidikan Berbantuan Software*. Yogyakarta: UAD Press.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 145-151.
- Muliati;Busari, A.;& Noor, A. (2021). Dampak Pembayaran Nontunai terhadap Perekonomian Indonesia. *Jurnal FEB Unmul*, 466-475.
- Nurlaila, A. D. (2020). Peran Income Audit saat Posting Credit Card Summary Report di Bumi Surabaya City Resort. *EJournal Unair*, 1-22.
- Pattinama, G. L. (2021). Pekaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perhotelan di Kota Ambon. *Jurnal Universitas Kristen Indonesia* , 75-97.
- Permana, M. N., Setiawan, A. B., & Didi. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Siklus Pendapatan Pada PT Energi Pelita Alam Bogor. *Journal of Sosial and Economics Research*, V, 1025-1045. doi:<https://doi.org/10.54783/jser.v5i2.205>
- Putri, S. A. (2024). Analisis Efektifitas Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran Non Tunai pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 456-476. doi:1047467/elmal.v5i1.3992
- Rahmat, A. (2020). *Metodelogi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Ramadhan, A. (2023). *teori pendapatan*. Medan: tahta media group.

- Rawis, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah dan Perbandingan Pendapatan Hotel Bintang 3 di Kota Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 37-48.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, XVII, 81-95. doi:<https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Romney, M., & Steinbart, P. J. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saputra, D. P.;& Susilo, G. F. (2022). Peran Audit Internal pada Perusahaan dalam Pencegahan Fraud Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Economia*, 900-907.
- Ulum, S. N.;& Suryatimur, K. P. (2022). Peran Sistem Pengendalian Internal dan Good Corporate Governance dalam Upaya Pencegahan Fraud. *Jurnal Ibik*, 331-340.
- Wardoyo, D. U., Rahmadani, R., & Hanggoro, P. T. (2022). Good Corporate Governance Dalam Perspektif Teori Keagenan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 39-43. doi:<https://doi.org/10.56799/ekoma.v1i1.25>
- Wiastuti, R. D. (2021). Atribut Luxury Hotel Di Jakarta Berdasarkan Ulasan Digital Pada Tripadvisor. *Pringgitan*, 33-46. doi:<http://dx.doi.org/10.47256/prg.v2i1.122>
- Yastiari, N. P. (2022). Tata Implementasi Penerimaan Kas Non Tunai (Cashless) pada One Resort Nusa Dua Bali. *Jornal of Accounting and Hospitality*, 1-10.
- Zamzami, F., Arifin, I., & Mukhlis. (2018). *Audit Internal Konsep dan Praktik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.