

SKRIPSI

**PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP KEAKURATAN
PENDAPATAN *CASHLESS* DI HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : JORDAN HISAR BATISTUTA
NIM : 2115644070**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP KEAKURATAN PENDAPATAN *CASHLESS* DI HILTON BALI RESORT

Jordan Hisar Batistuta
2115644070

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

ABSTRAK

Penggunaan transaksi *cashless* berdampak pada akuntabilitas, transparansi, efektivitas dan efisiensi bagi pihak hotel maupun para konsumen. Selain nilai positif penggunaan pembayaran *cashless* tersebut, para konsumen perlu memahami risiko kesalahan proses transaksi. Beberapa risiko pembayaran *cashless* yang terjadi di Hilton Bali Resort yaitu, *overcharge*, *shortcharge*, *wrong post Chart of Account* (COA) dan *no show declined*. *Income audit* memiliki peran penting dalam memantau, mengawasi, dan memastikan transaksi keuangan yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *income audit* terhadap pengendalian internal dan keakuratan pendapatan *cashless* di Hilton Bali Resort. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Data penelitian diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data pada penelitian ini diukur menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menyatakan bahwa peranan *income audit* terhadap pengendalian internal di Hilton Bali Resort secara keseluruhan sudah dijalankan dengan baik dan tepat. Namun, masih ditemukan beberapa kekurangan pada prinsip dalam komponen COSO seperti, pengembangan aktivitas pengendalian, pengendalian pada kebijakan dan prosedur secara menyeluruh, dan komunikasi secara eksternal. Kemudian, peranan *income audit* terhadap keakuratan pendapatan *cashless* di Hilton Bali Resort adalah memverifikasi keakuratan transaksi pendapatan *cashless*, membuat *daily revenue report*, dan sebagai dasar pembuatan laporan keuangan yang akurat untuk manajemen. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa masukan dan rekomendasi bagi pihak Hilton Bali Resort dalam meningkatkan efektivitas *income audit* untuk memastikan keakuratan pendapatan *cashless*.

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

THE ROLE OF INCOME AUDIT ON THE ACCURACY OF CASHLESS INCOME AT HILTON BALI RESORT

Jordan Hisar Batistuta
2115644070

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

ABSTRACT

The use of cashless transactions impacts accountability, transparency, effectiveness, and efficiency for both the hotel and consumers. In addition to the positive value of using cashless payments, consumers need to understand the risks of transaction process errors. Some of the risks of cashless payments that occurred at Hilton Bali Resort are overcharges, shortcharges, wrong posting Chart of Accounts (COA), and no-show declined. Income audit plays a crucial role in monitoring, supervising, and ensuring financial transactions. This study aims to determine the role of income audit in internal control and the accuracy of cashless income at Hilton Bali Resort. This type of research uses qualitative research conducted using a descriptive approach. Research data were obtained from interviews, observations, and documentation. The validity of the data in this study was measured using triangulation of sources, techniques, and time. The results of the study stated that the role of income audit in internal control at Hilton Bali Resort as a whole has been implemented well and appropriately. However, several deficiencies were still found in the principles in COSO components such as the development of control activities, control of overall policies and procedures, and external communication. Furthermore, the role of income audit in the accuracy of cashless revenue at Hilton Bali Resort is to verify the accuracy of cashless revenue transactions, create daily revenue reports, and serve as a basis for creating accurate financial reports for management. This research contributes in the form of input and recommendations for Hilton Bali Resort in improving the effectiveness of income audits to ensure the accuracy of cashless revenue.

Keywords: income audit, internal control, accuracy of cashless income

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstract</i>.....	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan Skripsi.....	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Kajian Penelitian yang Relevan	17
C. Alur Pikir.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	26
D. Keabsahan Data.....	28
E. Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Deskripsi Hasil Penelitian	32
B. Pembahasan.....	43
C. Keterbatasan Penelitian.....	61
BAB V PENUTUP	63
A. Simpulan	63
B. Implikasi.....	64
C. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Kesalahan Transaksi <i>Cashless</i> di Hilton Bali Resort 2025	4
Tabel 2 1 Komponen dan Prinsip COSO	17
Tabel 4.1 Hasil Analisis Pelaksanaan Komponen Lingkungan Pengendalian	45
Tabel 4.2 Hasil Analisis Pelaksanaan Komponen Penilaian Risiko.....	48
Tabel 4.3 Hasil Analisis Pelaksanaan Komponen Aktivitas Pengendalian	51
Tabel 4 4 Hasil Analisis Pelaksanaan Komponen Informasi dan Komunikasi.....	53
Tabel 4 5 Hasil Analisis Pelaksanaan Komponen Pengawasan	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian	24
Gambar 4.1 Struktur Pimpinan Organisasi Hilton Bali Resort	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi <i>Finance Department</i> Hilton Bali Resort	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian	70
Lampiran 2: Daftar Pertanyaan Wawancara.....	71
Lampiran 3: Uraian Hasil Wawancara	72
Lampiran 4: SOP <i>Income Audit Section</i> di Hilton Bali Resort	80
Lampiran 5: Dokumentasi Pelaksanaan Wawancara	82
Lampiran 6: <i>Wrong Posting Bill</i>	83
Lampiran 7: <i>No Show Report</i>	84
Lampiran 8: <i>Daily Revenue Report</i>	85



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber pendapatan hotel terdiri dari penyewaan kamar, penjualan makanan dan minuman, serta layanan tambahan apabila tersedia, seperti ruangan pertemuan, fasilitas olahraga, dan sarana hiburan. Industri perhotelan di Pulau Bali merupakan salah satu bisnis yang cukup menjanjikan karena mendapatkan profit yang besar dari pendapatan hotel yang dihasilkan. Pada saat mengatur pendapatan tentunya harus ada yang mengolah agar semua berjalan dengan baik sehingga *revenue* yang diperoleh *balance* disertai bukti berupa dokumen yang telah ada. (Kartika dan Pradnyani, 2022)

Salah satu hotel di Bali adalah Hilton Bali Resort yang berada di Kawasan Nusa Dua dan merupakan bagian dari jaringan Hilton Hotels Internasional 3 yang mengelola beberapa hotel bintang 5 lainnya yang tersebar di seluruh dunia. Hilton Bali Resort memiliki 401 kamar dan 19 villa, masing-masing kamar memiliki tipe dan pemandangan yang berbeda-beda dimulai dari harga sewa Rp3.000.000/malam, sedangkan untuk harga villa dibanderol dengan harga sewa Rp5.500.000/malam. Sebagai hotel berbintang 5, Hilton Bali Resort tentu ingin memprioritaskan pelayanan yang terbaik kepada para tamu sehingga disetiap tahunnya mengalami perubahan, baik dari sisi manajemen, fasilitas, serta prosedur pelayanan terhadap tamu yang menginap.

Perubahan prosedur pelayanan yang ditujukan kepada tamu merupakan salah satu langkah nyata Hilton dalam merespons ulasan yang diberikan tamu

yang pernah menginap sebelumnya serta diikuti kemajuan perkembangan teknologi dan informasi. Dengan adanya perkembangan tersebut, tentunya memberikan kemudahan bagi hotel sehingga perlu melakukan inovasi dari hal tersebut. Salah satu bentuk inovasi yang dimanfaatkan oleh Hilton Bali Resort yaitu menerapkan alat pembayaran menggunakan kartu. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) adalah alat pembayaran menggunakan kartu berupa kartu kredit, kartu *automated teller machine* (ATM) dan/atau kartu debit. (Indonesia, 2012)

Penggunaan transaksi *cashless* tentu berdampak pada akuntabilitas, transparansi, efektivitas dan efisiensi bagi pihak hotel maupun konsumen karena transaksi tersebut didukung dengan bukti yang sah sehingga dapat dengan mudah ditelusuri apabila ditemukannya kesalahan. Beberapa metode pembayaran *cashless* yang tersedia di Hilton Bali Resort yaitu, *credit card*, *debit card*, *bank transfer*, *payment link*, dan *gris*. Sementara itu, sumber pendapatan hotel terdiri dari penyewaan kamar, penjualan makanan atau minuman dan penyelenggaraan acara, seperti *wedding* dan *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE). Dengan banyaknya metode pembayaran yang tersedia dan mudahnya penggunaan pembayaran secara *cashless* di era sekarang, membuat Hilton Bali Resort harus tetap konsisten dalam memberikan pelayanan transaksi yang efektif dan efisien kepada para tamu mengingat jumlah nilai transaksi yang cukup kompleks dan beragam dari tiga (3) kategori pendapatan. Akan tetapi, dari banyaknya nilai positif dari penggunaan

pembayaran *cashless*, para konsumen juga perlu memahami risiko dalam proses transaksi yang tak luput dari kesalahan.

Di Hilton Bali Resort, seorang *income audit* mempunyai peran penting dalam memantau, mengawasi, dan memastikan transaksi keuangan yang terjadi sudah sesuai standar operasional prosedur hotel. Selain menjalankan perannya, *income audit* di Hilton Bali Resort juga mempunyai tanggung jawab dalam melakukan pemeriksaan antara rincian transaksi yang sudah ada di sistem dengan bukti pendukung yang diberikan oleh *front office* dan *outlet cashier*, seperti *bill guest*, *cashier closure report*, *guest folio*, dan *bank settlement*.

Beberapa risiko yang pernah terjadi pada Hilton Bali Resort sebagai akibat dari pembayaran *cashless* yaitu, *overcharge*, *shortcharge*, *wrong post Chart of Account* (COA), dan *no show declined*. *Overcharge* merupakan kondisi di mana jumlah transaksi yang dibebankan kepada tamu lebih besar dari nilai yang seharusnya dibayarkan. Sebaliknya, *shortcharge* merupakan kondisi di mana jumlah transaksi yang dibebankan kepada tamu lebih rendah dari seharusnya atau pendapatan yang tercatat lebih kecil dari nilai transaksi sesungguhnya. Sedangkan, *wrong post* COA terjadi apabila kasir keliru dalam memposting nominal transaksi ke dalam akun yang bukan sebenarnya. Kemudian, *no show declined* merujuk pada situasi di mana tamu sudah melakukan reservasi tetapi tidak melakukan *check-in* pada tanggal yang sudah ditentukan tanpa melakukan pembatalan sebelumnya. Akan tetapi, saat pihak hotel ingin mengenakan biaya kepada tamu, tetapi transaksi tersebut ditolak. Beberapa penyebab yang bisa

terjadi adalah transaksi pengguna kartu sudah mencapai limit, masa aktif kartu kredit sudah habis, kartu kredit terblokir dan sebagainya.

Berikut data kesalahan transaksi *cashless* yang terjadi pada Hilton Bali Resort selama bulan Januari hingga Juni 2025.

Tabel 1.1
Kesalahan Transaksi *Cashless* di Hilton Bali Resort 2025
(Dalam Satuan Rupiah)

Bulan	<i>Overcharge</i>	<i>Shortcharge</i>	<i>Wrong Post COA</i>	<i>No Show Declined</i>
Januari	375.025	323.372	4.220.000	20.163.000
Februari	243.780	267.273	560.000	6.638.000
Maret	321.629	308.635	720.000	8.065.200
April	421.485	553.470	1.440.000	11.679.300
Mei	533.825	421.720	960.000	7.651.600
Juni	439.420	523.779	3.800.000	12.304.600

Sumber: Hilton Bali Resort, tahun 2025

Berdasarkan hasil observasi dalam beberapa bulan terakhir, Hilton Bali Resort mengalami beberapa kesalahan dalam melakukan transaksi yaitu *overcharge*, hal ini akan membuat kehilangan kepercayaan pada tamu dan juga berdampak buruk pada reputasi hotel untuk kedepannya. Sedangkan, terjadinya *shortcharge* berpotensi membuat pelanggan merasa tidak nyaman saat ditagih atau bahkan menolak membayar, tentu hal ini menimbulkan penurunan pendapatan bagi hotel dan karyawan. Selanjutnya, terjadinya *wrong post COA* mengakibatkan nominal pada *daily revenue report* (DRR) menjadi tidak *balance*, terjadinya salah hitung saat pelaporan pajak, dan timbul masalah pada saat hotel sedang diaudit eksternal. Kemudian, terjadinya *no show* apabila kartu kredit tamu mengalami *declined* mengakibatkan pihak hotel tidak bisa

mendebet tagihan atas jasa penyewaan kamar sehingga berpengaruh pada laporan keuangan, khususnya di laba rugi menyebabkan bertambahnya biaya, sedangkan di akun pendapatan tidak bertambah. Dalam kasus seperti ini, menyebabkan laba perusahaan menjadi turun. Oleh sebab itu, peran *income audit* sangatlah penting terutama dalam hal *revenue*, karena bertugas untuk memastikan keakuratan pendapatan, pencegahan dan deteksi *fraud*, serta penyusunan laporan pendapatan.

Kesalahan yang terjadi seperti pada tabel 1.1, apabila dibiarkan begitu saja dapat menyebabkan ketidakakuratannya *daily revenue report* dan mempengaruhi laporan keuangan yang nantinya akan disampaikan kepada pihak manajemen guna mengetahui kinerja perusahaan yang sedang berjalan. Hal ini tentu berkaitan dengan teori agensi. Teori agensi berfokus pada hubungan antara prinsipal dengan agen dalam memanfaatkan aset atau kekayaan perusahaan yang dimiliki. Akan tetapi, kesalahan transaksi yang terjadi dapat menimbulkan ketidakakuratan pendapatan sehingga menyebabkan asimetri informasi di antara kedua belah pihak.

Pendapatan yang dihasilkan oleh hotel merupakan hal yang paling krusial karena menyangkut keberlangsungan hotel tersebut agar tetap menunjukkan eksistensinya di masa mendatang. Contohnya pada kasus *shortcharge* yang terjadi di Hilton Bali Resort berujung pada tanggung jawab personal staf operasional. Hal ini tentu dapat menimbulkan tekanan kerja, penurunan motivasi, bahkan konflik internal jika tidak ada sistem pengendalian internal yang kuat dan terstruktur. Oleh karena itu, *top management* harus memberikan

pelatihan dan pendampingan rutin kepada staf operasional sebagai langkah komitmen dari penerapan sistem pengendalian internal guna mengatur dan melindungi aset perusahaan agar tetap terjaga. Pada tahun 1992, Komite Organisasi Sponsor *Treadway Commission*, merumuskan *Committee of Sponsoring Organization* (COSO), sistem pengendalian internal merupakan suatu proses yang melibatkan seluruh anggota organisasi dalam memberikan jaminan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai jika diterapkan pada standar operasional prosedur yang tersedia di suatu perusahaan. Terdapat lima (5) komponen pengendalian internal berdasarkan COSO yaitu, lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pengawasan. Dengan demikian, penerapan pengendalian internal berdasarkan COSO dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya, mengelola risiko dengan lebih efisien, memastikan keakuratan laporan keuangan, serta memeriksa ketaatan terhadap peraturan yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan oleh Kartika dan Pradnyani (2022) di Frii Bali Echo Beach menyatakan bahwa peran *income audit* berjalan dengan baik dalam melaksanakan pengawasan terhadap proses evaluasi dokumen sebagai laporan pendapatan yang berasal dari transaksi perusahaan, terutama dalam hal pengelolaan pendapatan, sehingga tujuan perusahaan dalam mendapatkan pendapatan yang seimbang bisa tercapai dan disertai bukti berupa dokumen yang sah. Sebaliknya, hasil penelitian berbeda ditemukan oleh Aisyah et al., (2022) pada PDAM Tirtanadi Medan Cabang Medan Labuhan. Penelitian menyatakan bahwa peran auditor internal belum maksimal dalam menjalankan

tugasnya. Beberapa temuan kendala yang dihadapi audit internal terkait pengauditan laporan piutang yaitu, kurangnya respon dari manajer terhadap laporan audit yang disampaikan, kurang memadainya sistem pelaporan audit, serta tidak adanya pemberian sanksi yang diberikan bagi divisi yang memiliki temuan penyimpangan terbanyak sehingga menimbulkan perilaku acuh tak acuh.

Berdasarkan latar belakang, masalah, dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peranan *Income Audit* Terhadap Keakuratan Pendapatan *Cashless* di Hilton Bali Resort”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peranan *income audit* pada pengendalian internal dalam penerimaan pendapatan *cashless* di Hilton Bali Resort?
2. Bagaimana peranan *income audit* terhadap keakuratan pendapatan *cashless* di Hilton Bali Resort?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, peneliti menyadari bahwa analisis mengenai peranan *income audit* di Hilton Bali Resort bersifat kompleks dan beragam. Maka dari itu, penelitian ini terbatas pada akurasi pada pendapatan *cashless* dengan memanfaatkan alat pembayaran seperti, kartu debit dan kredit, *bank transfer*, *payment link*, *qris* serta pengendalian internal yang diterapkan di Hilton Bali Resort.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

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

- a. Untuk mengetahui peranan *income audit* terhadap pengendalian internal di Hilton Bali Resort.
- b. Untuk mengetahui keakuratan pendapatan *cashless* di Hilton Bali Resort.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoretis
 - 1) Sebagai tambahan informasi atau menjadi bahan kajian dalam menambah pengetahuan pada bidang *income audit*.
 - 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam penelitian – penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan peranan *income audit*.
- b. Manfaat Praktis
 - 1) Bagi Hilton Bali Resort

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan, saran, dan masukan khususnya kepada bagian *income audit* di kemudian hari sehingga membantu memberikan pemahaman dalam pelaksanaannya, terutama dalam meningkatkan akurasi pendapatan *cashless* dan pengendalian internal.

2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat berkontribusi terhadap peningkatan ilmu pengetahuan, terutama di bidang jurusan akuntansi dan menjadi tambahan literatur di perpustakaan. Selain itu, memberikan pengetahuan tambahan bagi pembaca di Politeknik Negeri Bali.

3) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi mengenai masalah yang sudah dibahas sehingga memperkaya penelitian selanjutnya apabila mengambil topik yang serupa, serta memberikan wawasan tambahan mengenai peran bagian *income audit* di industri perhotelan.

4) Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat berkontribusi untuk memberikan pemahaman mengenai pentingnya pengawasan terhadap transaksi *cashless* yang semakin mendominasi di era teknologi sekarang. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendorong mengenai transparansi bisnis dan memberi inspirasi bagi pelaku usaha lain dalam menerapkan praktik keuangan yang profesional.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peranan *income audit* dalam pengendalian internal terhadap penerimaan pendapatan *cashless* di Hilton Bali Resort yang diukur menggunakan indikator berdasarkan COSO sudah berjalan dengan baik dan sesuai. Namun, masih ditemukan beberapa elemen dalam komponen COSO yang belum diterapkan secara maksimal pada praktik di hotel tersebut. Temuan yang terjadi yaitu, pada kegiatan *night audit* tidak didampingi oleh seorang staf akuntansi sehingga masih sering terjadi salah posting. Kemudian, anak magang diberitahu *username* dan *password* milik staf serta pengambilan tanggung jawab dalam memeriksa, mencatat, dan melaporkan laporan *credit card reconciliation*. Selain itu, *income audit* tidak melakukan komunikasi secara eksternal karena tanggung jawab *income audit* hanya di internal hotel saja.
2. Peranan *income audit* terhadap keakuratan pendapatan *cashless* di Hilton Bali Resort memegang peran yang sangat penting dalam menjaga keakuratan dan transparansi pendapatan *cashless*. Temuan-temuan yang muncul seperti, ketidaksesuaian nominal, *wrong post* COA, kurang lengkapnya bukti pendukung, dan perbedaan rekonsiliasi menunjukkan

pentingnya proses verifikasi dan rekonsiliasi secara menyeluruh. Melalui kerjasama dan dukungan antar departemen, *income audit* tidak hanya bertindak sebagai pengawas harian pendapatan, tetapi juga sebagai sarana penghubung antara kinerja operasional dan keuangan dalam menghasilkan laporan keuangan yang valid dan terpercaya sebagai bentuk pertanggungjawaban dan pengambilan keputusan manajemen hotel kepada pemilik hotel.

B. Implikasi

Implikasi dari temuan penelitian ini menunjukkan pentingnya peran *income audit* dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan sistem pengendalian internal serta keakuratan pendapatan *cashless* di Hilton Bali Resort.

1. Melalui pengendalian internal yang diterapkan oleh *income audit* Hilton Bali Resort, *income audit* memberikan kontribusi sebagai pendeteksi kesalahan pada proses penerimaan pendapatan *cashless*. Penelitian ini juga memberikan peran dalam menambah wawasan dan memperkuat teori-teori terkait pengawasan pendapatan, khususnya dalam industri perhotelan yang mengadopsi pembayaran digital. Implikasi dari penelitian ini adalah mendorong pihak hotel Hilton Bali Resort dalam mengevaluasi dan memperkuat standar operasional prosedur (SOP) antar departemen yang berkaitan dengan pendapatan *cashless*. Selain itu, temuan penelitian juga mengamati kebutuhan kerjasama antara *income audit* dengan staf

operasional dalam menyelesaikan permasalahan dan memastikan keakuratan pendapatan *cashless*. Dengan adanya peran *income audit* sebagai aktivitas kontrol perusahaan, diharapkan keakuratan pendapatan *cashless* semakin meningkat sehingga laporan keuangan yang diperoleh semakin komprehensif guna meningkatkan kinerja keuangan hotel.

2. Dalam rangka memastikan keakuratan pendapatan *cashless*, *income audit* berfungsi untuk memverifikasi dan merekonsiliasi semua transaksi *cashless* yang terjadi selama periode tertentu. Hal ini memastikan bahwa peranan *income audit* tidak hanya bersifat administratif, tetapi memegang peran penting dalam menjaga akurasi, integritas, dan kredibilitas dalam proses penerimaan pendapatan *cashless* hingga terjadinya laporan keuangan. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen Hilton Bali Resort dalam meningkatkan pelatihan internal prinsip akuntansi bagi staf operasional serta meningkatkan kolaborasi antar lintas divisi agar meningkatkan kualitas laporan keuangan yang menjadi dasar pengambilan keputusan manajemen serta pertanggungjawaban kepada pemilik hotel.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa saran bagi Hilton Bali Resort dalam meningkatkan peranan *income audit* dalam pengendalian internal dan keakuratan pendapatan *cashless*, antara lain:

1. Hotel perlu memberikan pelatihan dan pendampingan yang konsisten kepada peserta *internship* yang mendapat kesempatan di divisi *income audit*. Pelatihan ini mencakup proses audit harian, pengenalan tentang sistem hotel, analisis pendapatan hotel, serta pengendalian internal. Di samping itu, pimpinan *finance department* atau pimpinan divisi juga harus meningkatkan pengawasan atas pelaksanaan tugas yang dikerjakan oleh peserta *internship* guna memastikan hasil pekerjaan yang diberikan sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku di hotel tersebut.
2. Sebaiknya pihak hotel memberikan pelatihan tambahan kepada bagian *front office* dan *outlet cashier* terkait prinsip dasar akuntansi, pencatatan pendapatan, dan pengelolaan transaksi *cashless* guna meningkatkan standar pengendalian internal yang telah diterapkan dan memastikan keakuratan pendapatan *cashless*.
3. Secara berkala melakukan evaluasi terhadap kinerja *income audit* dan efektivitas pengendalian internal. Hal ini bertujuan sebagai dasar penilaian dalam melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas kinerja *income audit* dan pengendalian internal agar lebih optimal.
4. Pihak manajemen hotel sebaiknya mempertimbangkan mengenai pengadaan kembali posisi *night audit*. Hal ini bertujuan untuk menjamin keakuratan pencatatan pendapatan harian, peningkatan nilai profesionalisme serta akuntabilitas, dan menjaga keamanan transaksi *cashless*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., Adiko, R. G., Siregar, R. A., & Parhusip, A. A. (2022). Analisis Peran Audit Internal dalam Menilai Efektivitas Penagihan Piutang Usaha pada PDAM Tirtanadi Medan Cabang Medan Labuhan. *AKTIVA Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 7. doi:<http://dx.doi.org/10.53712/aktiva.v7i2.1648>
- Christine, D., & Apriwandi. (2022). Audit Internal dan Pencegahan Kecurangan-Bukti Empiris Pada Badan Urusan Logistik (BULOG). *Owner : Riset & Jurnal Akuntansi*. doi:<https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.1046>
- Damayanti, E., & Arigawati, D. (2023). Pengaruh Audit Internal dan Good Corporate Governance. *JURNALLOCUS:Penelitian & Pengabdian*.
- Damayanti, N. A., Andrianto, T., & Rachman, R. (2024). Tinjauan Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Kas pada Swiss-Belinn Hotel Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan (JABKES)*. doi:[10.37641/jabkes.v4i3.2446](https://doi.org/10.37641/jabkes.v4i3.2446)
- Hasanah, M., Miharja, K., Absyari, T. F., & Tanjung, R. (2024). Peranan Audit Internal dalam Pencegahan (Fraud) Pada PT Bank Mandiri. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 4. doi:<https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i3>
- Indonesia, P. B. (2012, Januari). (Badan Pemeriksa Keuangan) Diambil kembali dari <https://peraturan.bpk.go.id/>.
- Kartika, N. P., & Pradnyani, N. S. (2022). Peran Income Audit pada Finance & Accounting Department di Friei Bali Echo Beach. *Prosiding SINTESA*.
- Matkussa, D. T., Siahaan, B. T., Sumendap, P. C., & Walangitan, M. A. (2024). Analisis Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Pendapatan pada Hotel The Sentra Manado. *Jurnal Akuntansi Vokasi*.
- Nasution, S. A., Yafiz, M., & Nasution, L. M. (2023). Dampak Penerapan Sistem Pembayaran Non Tunai (Cashless) Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM di Sipirok Pada Masa Covid-19. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6. doi:<https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i4.402>
- Nopriyanto, A. (2025). Peran Audit Internal dalam Meningkatkan Akuntabilitas dan Transparansi Keuangan Perusahaan Publik. *KOMITMEN: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6. doi:<https://doi.org/10.15575/jim.v6i1.41614>
- Nugroho, W., & Bayunitri, B. I. (2021). Pengaruh Audit Internal Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Kasus Pada PT Pos Indonesia (Persero). *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi*, 7. doi:<https://doi.org/10.33197/jabe.vol7.iss1.2021.633>

- Rachmawati, D. I., & Sunani, A. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal atas Pendapatan dan Penerimaan Kas pada Vasa Hotel Surabaya. *Seminar Nasional Akuntansi dan Call for Paper (SeNAPaN)*, 3.
- Rahayu, N. R., & Arnawa, I. P. (2023). Analisis Pengendalian Internal Prosedur Penerimaan dan Pengeluaran Barang di Hotel X. *Journal of Accounting and Hospitality*. doi:<https://doi.org/10.52352/jah.v1i2.1152>
- Saputra, D. P., & Susilo, G. A. (2022). Peran Audit Internal pada Perusahaan dalam Pencegahan Fraud Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Economina*, 1. doi:<https://doi.org/10.55681/economina.v1i4.196>
- Sijabat, R. S., & Kusuma, Y. B. (2024). Pengaruh Income Audit untuk Mengurangi Kesalahan terhadap Pemeriksaan Pendapatan di Favehotel Rungkut. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*. doi:<https://doi.org/10.6578/triwikrama.v6i4.9000>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Susilo, D. E. (2021). Peranan Audit Internal pada Pembiayaan Kelompok Mikro Perempuan dalam Upaya Pencegahan Fraud. *JAD: Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Dewantara*, 4. doi:<https://doi.org/10.26533/jad.v4i1.756>
- Sutopo, Istanti, E., Sanusi, R., Iman, N., & Nitawati, E. Y. (2022). Peranan Audit Internal dalam Menunjang Efisiensi dan Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Penggajian pada PT Temprina Media Grafika di Gresik. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*.
- Tele, M. F., & Widodo, C. (2024). Peran Income Audit Guna Meningkatkan Akurasi Pencatatan dan Pelaporan Pendapatan di Vasa Hotel Surabaya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi*. doi:<https://doi.org/10.61722/jemba.v1i3.441>
- Zahara, I., Sumayyah, Mubarroq, Z., & Syah, M. E. (2024). Analisis Sistem Pengendalian Internal Prosedur Pengeluaran Kas: COSO ICIF 2013 (Studi pada Perusahaan Konsultan Pertambangan Migas di Yogyakarta). *E-BISMA: Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*, 5. doi:<https://doi.org/10.37631/ebisma.v5i1.1448>