

SKRIPSI

**PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP PENGENDALIAN
INTERNAL DAN KEAKURATAN PENDAPATAN
CASHLESS PADA THE MAGANI HOTEL AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : NI KADEK DWI NOPITASARI
NIM : 2115644126**

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

PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP PENGENDALIAN INTERNAL DAN KEAKURATAN PENDAPATAN *CASHLESS* PADA THE MAGANI HOTEL AND SPA

Ni Kadek Dwi Nopitasari
2115644126

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *income audit* terhadap pengendalian internal dan keakuratan pendapatan non tunai (*cashless*) di The Magani Hotel and Spa. Penelitian ini dilandasi oleh pentingnya akurasi pencatatan pendapatan dalam menjaga kepercayaan pihak-pihak yang berkepentingan serta sebagai upaya meminimalkan risiko kesalahan seperti *lesscharge*, *overcharge*, dan tip yang belum tercatat yang dapat memengaruhi laporan keuangan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *income audit* memiliki peran penting dalam mengawasi, memverifikasi, dan memastikan bahwa seluruh transaksi pendapatan *cashless* telah dicatat secara akurat dan sesuai dengan prosedur. *Income audit* juga terbukti menjalankan pengendalian internal secara konsisten melalui pemeriksaan dokumen pendukung, validasi transaksi harian, serta pelaporan melalui *Daily Revenue Report*. Penerapan SOP dan koordinasi antar departemen mendukung efektivitas *income audit* dalam menjaga keakuratan pendapatan *cashless*. Dengan demikian, *income audit* berperan signifikan dalam menciptakan sistem pengendalian internal yang andal dan dapat dipertanggungjawabkan di lingkungan hotel.

Kata kunci: *income Audit*, pengendalian internal, keakuratan, pendapatan *cashless*

THE ROLE OF INCOME AUDIT IN INTERNAL CONTROL AND THE ACCURACY OF CASHLESS REVENUE AT THE MAGANI HOTEL AND SPA

Ni Kadek Dwi Nopitasari

2115644126

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

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the role of income audit on internal control and the accuracy of cashless revenue at The Magani Hotel and Spa. This study uses a qualitative descriptive analysis method with data collected through interviews, observation, and documentation. The results of this study show that the income audit plays an important role in supervising, verifying, and ensuring all cashless transactions are recorded accurately and in accordance with the procedures. Income audit also carries out internal control properly through document checking, daily transaction validation, and the preparation of Daily Revenue Reports. The implementation of Standard Operating Procedures (SOP) and coordination between departments supports the effectiveness of income audit in maintaining the accuracy of cashless revenue. Income audit is proven to help build a reliable and accountable internal control system within the hotel.

Keywords: income Audit, internal control, accuracy, cashless revenue

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	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kajian Penelitian yang Relevan	17
C. Alur Pikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	28
D. Keabsahan Data.....	30
E. Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan dan Temuan	57
C. Keterbatasan Penelitian	67
BAB V PENUTUP.....	70
A. Simpulan	70
B. Implikasi.....	71
C. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kesalahan Transaksi Cashless Pada The Magani Hotel and Spa	3
Tabel 4. 1 Prosedur <i>Income Auidt</i> pada The Magani Hotel and Spa.....	52
Tabel 4. 2 <i>Internal Control Questionnaire</i>	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian	26
Gambar 4. 1 Logo The Magani Hotel and Spa	36
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi The Magani Hotel and Spa.....	38



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendapatan adalah jumlah uang yang diterima oleh perusahaan atau organisasi dari kegiatan aktivitasnya seperti penjualan produk dan jasa kepada pelanggan. Pendapatan merupakan salah satu tujuan utama dari pendirian suatu perusahaan. Pendapatan menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat laba yang diharapkan dan akan menjamin kelangsungan hidup perusahaan, maka dari itu pendapatan merupakan faktor penting dalam operasi suatu perusahaan (Lestari, 2021).

Pencatatan pendapatan yang akurat sangat penting dalam pelaporan keuangan karena akan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan dan transparansi, serta cerminan kepatuhan terhadap standar akuntansi yang berlaku. Keakuratan pencatatan pendapatan pada laporan keuangan dapat menunjukkan kondisi keuangan yang sebenarnya. Jika pendapatan tidak dicatat dengan akurat maka investor maupun pemangku kepentingan lainnya bisa kehilangan kepercayaan terhadap perusahaan yang akan menyebabkan dampak negatif pada perusahaan. Kesalahan pada pencatatan pendapatan dapat mengundang auditor untuk mengaudit lebih ketat hingga tuntutan hukum terhadap perusahaan dan manajemen. Jika kesalahan pencatatan tersebut terungkap dapat merusak reputasi perusahaan dan berakibat pada kehilangan pelanggan maupun mitra bisnis (Rini, 2021).

Berkembangnya teknologi digital dapat membantu memberikan kemudahan dalam kegiatan transaksi salah satunya dalam jasa akomodasi hotel. Umumnya transaksi dibagi menjadi dua yakni transaksi tunai dan transaksi non tunai (*cashless*). Dengan meningkatnya transaksi pembayaran non tunai di kalangan masyarakat, membuat pembayaran non tunai menjadi sangat penting dalam kegiatan ekonomi khususnya pada perhotelan. Pada era digital seperti sekarang ini banyak layanan yang dikembangkan guna membantu manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya (Putu Yastiari et al., 2022).

Seiring pesatnya perkembangan hotel di Indonesia, hotel memiliki keinginan untuk mengembangkan diri agar bisa bertahan dan bersaing di dunia pariwisata. Diimbangi perkembangan teknologi pada zaman sekarang sangatlah pesat dan canggih. Untuk menghadapi kemajuan teknologi yang pesat, banyak hotel di Bali salah satunya The Magani Hotel and Spa mengeluarkan inovasi yang bisa memberikan dampak positif bagi kelangsungan perusahaan. Hotel yang melayani kebutuhan tamu dengan baik tentunya akan menyediakan keperluan bagi konsumennya. Penerapan pembayaran *cashless* salah satunya dengan menggunakan kartu debit/ATM dan uang elektronik untuk memberikan layanan bertransaksi lebih efisien, karena nilai transaksi yang dilakukan oleh para tamu seringkali dengan jumlah yang besar.

Metode pembayaran *cashless* yang dianggap dapat memberikan variasi dan kenyamanan dalam bertransaksi, tentunya akan merubah prosedur pencatatan

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

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

1. Prosedur pengendalian internal *income audit* terhadap pendapatan nontunai (*cashless*) di The Magani Hotel and Spa telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berlaku. Prosedur ini mencakup serangkaian langkah kerja *income audit* yang dilakukan secara konsisten, mulai dari melakukan verifikasi terhadap bukti transaksi, pencocokan data antara sistem dan dokumen fisik yang diterima, serta pelaporan harian yang mendukung transparansi dan akurasi informasi keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal telah dilaksanakan secara efektif dalam meminimalkan risiko kesalahan atau penyimpangan terhadap transaksi non-tunai yang dapat berdampak pada keakuratan laporan keuangan.
2. Peranan *income audit* terhadap keakuratan pendapatan nontunai (*cashless*) di The Magani Hotel and Spa dapat dikatakan sangat penting dalam menjaga data keuangan hotel. Tidak hanya terbatas pada kegiatan pencatatan dan pelaporan pendapatan, *income audit* juga secara aktif menjalankan fungsi korektif melalui identifikasi dan perbaikan kesalahan pencatatan (*wrong posting*), melakukan konfirmasi langsung kepada *outlet*

apabila ditemukan ketidaksesuaian antara data sistem dan bukti fisik, serta memastikan bahwa setiap transaksi yang terjadi telah dicatat sesuai dengan metode pembayaran yang sebenarnya digunakan oleh tamu. Peran *income audit* menjadi bagian dari sistem pengawasan internal yang tidak hanya bertujuan untuk menjamin keakuratan informasi keuangan, tetapi juga berkontribusi terhadap terciptanya akuntabilitas, efisiensi, serta kepercayaan manajemen terhadap laporan pendapatan yang dihasilkan setiap harinya. Kesalahan pendapatan yang sebelumnya tersaji ditemukan saat proses pengecekan. Proses pencocokan ini mengungkap adanya ketidaksesuaian data yang disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kesalahan sistem dan beberapa *human error* yang tidak disengaja. Keberadaan *income audit* menjadi sangat penting dalam hal ini, karena bertugas untuk melakukan pemeriksaan ulang terhadap seluruh pendapatan yang masuk.

B. Implikasi

1. Implikasi teoritis

Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori Keagenan, karena dalam peran *income audit* terhadap pengendalian internal dan keakuratan pendapatan *cashless*. *Income audit* memiliki peran penting sebagai agen pengendali yang memastikan tidak ada penyimpangan dari agen lain seperti FO atau *outlet*. Pemilik hotel berperan sebagai *principal* yang menginginkan pendapatan tercatat dengan akurat dan agen adalah staf

manajemen seperti *income audit* yang bertanggung jawab mencatat, mengawasi, dan melaporkan transaksi.

2. Implikasi praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman mendalam serta kontribusi literatur akademis terkait peranan *income audit* memeriksa, mencatat, dan pelaporan pendapatan *cashless* pada The Magani Hotel and Spa. Hasil penelitian ini membuka peluang studi lanjutan dan menjadi dasar pertimbangan perusahaan merumuskan strategi peningkatan ketepatan pencatatan pendapatan *cashless*. Optimalnya peran *income audit* diharapkan mampu meminimalkan risiko kesalahan maupun kehilangan pendapatan.

Manajemen hotel perlu memberikan pelatihan, pengawasan intensif kepada *cashier* di *outlet* dan *front office*, serta melakukan pengecekan rutin sistem transaksi untuk menjaga integritas proses penerimaan pendapatan. Penelitian ini memperkuat sistem pengendalian internal dan meningkatkan ketepatan pemeriksaan pendapatan *cashless*, sehingga mampu mempertahankan kepercayaan para pemangku kepentingan dan mendukung peningkatan kualitas laporan keuangan perusahaan.

C. Saran

Adapun beberapa saran dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya untuk meningkatkan efektivitas peran *income audit* dalam pengendalian internal dan keakuratan pendapatan *cashless* pada The Magani Hotel and Spa yakni:

1. Diharapkan agar tim *outlet* meningkatkan ketelitian dalam melakukan input transaksi yang berkaitan dengan *officer check* dan *entertainment check*, guna menghindari kesalahan pencatatan kode yang dapat berdampak pada ketidakjelasan pertanggungjawaban bill. Dengan pencatatan yang tepat, proses verifikasi dan pelaporan oleh pihak manajemen dapat berjalan lebih efektif dan transparan.
2. Diharapkan departemen terkait, khususnya tim *outlet* untuk lebih cermat dalam menyiapkan kelengkapan dokumen dan data transaksi sebelum diserahkan kepada departemen *accounting*. Langkah ini penting dilakukan agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses verifikasi, serta untuk memastikan bahwa seluruh bill yang dikirimkan sudah lengkap dan sesuai. Pemeriksaan awal di tingkat departemen akan membantu mengurangi potensi kesalahan dan mempercepat alur pelaporan pendapatan.
3. Diharapkan bagian *outlet* mengikuti pelatihan terkait untuk meningkatkan ketelitian saat mencatat metode pembayaran dalam sistem transaksi dan melakukan pengecekan rutin pada sistem transaksi, untuk menghindari terjadinya kesalahan pencatatan (*wrong posting*) yang dapat menimbulkan selisih antara jumlah pendapatan yang diterima secara aktual dan data yang tercatat dalam sistem. Ketepatan dalam input metode pembayaran sangat krusial untuk menjaga keakuratan laporan keuangan harian hotel serta mendukung efektivitas pengendalian internal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkalah, C. (2024). *Analisa Income Audit Dalam Mengurangi Kesalahan Posting Revenue Di Adhiwangsa Hotel dan Convention Solo*. 19(5), 1–23.
- Arief, A., Cahaydi, A., Aristya, P., Wasita, A. (2024). *Analisis Peran Income Audit pada Finance Department di Furamaxclusive Resort & Villa Ubud*. 7, 645–650.
- Dan, K. D., & Djabid, A. W. (2021). 933-2427-1-Sm. 13(2), 249–259. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v13i2.933>
- 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>
- Endaya, K., & Hanefah, M. (2021). Internal Audit Effectiveness: An Approach Proposition to Develop the Theoretical Framework. *Research Journal of Finance and Accounting*.
- Fatimah, K., & Pramudyastuti, O. L. (2022). Analisis Peran Audit Internal Dalam Upaya Pencegahan Dan Pendeteksian Kencenderungan Kecurangan Akuntansi (Fraud). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 7(2), 235–243. <https://doi.org/10.38043/jiab.v7i2.3794>
- Geri, R. T., Tjahjono, J. K., & Chrisdianto, R. B. (2021). Effectiveness And Efficiency Analysis Of Night Auditor Function Toward Internal Control At Hotel Wo Surabaya. *Journal Of Accounting, Entrepreneurship And Financial Technology (Jaef)*, 2(1), 1–20. <https://doi.org/10.37715/jaef.v2i1.1861>
- Gustika, R., Firta, W., Suci Mantauly, C., Fahrozi, M., & Kurnia Sandi, D. (2021). Journal Of Social And Economics Research. *Jurnal Sosial Dan Ekonomi*, 3(2)(1), 123–138. <https://doi.org/10.54783/jser.v5i2.205>
- Halim, H. (2019). Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Hotel Gammara Makassar. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. <http://Sciotecca.Caf.Com/Bitstream/Handle/123456789/1091/RED2017Eng8ene.Pdf?Sequence=12&Isallowed=Y%0Ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://Www.Researchgate.Net/Publication/305320484> SISTEM PEMBETUNGAN TERPUSAT STRATEGI MELES TARI
- Hapsary, L. P. J. (2023). *Tugas Akhir Peranan Income Audit Terhadap*

Pengendalian Internal Pada Hotel Best Western Kuta Villa.

- Hendrastuti, R., Harahap, R. F. (2023). Agency Theory: Review Of The Theory And Current Research. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 10(1), 85. <https://doi.org/10.17977/Um004v10i12023p085>
- Kartika, N. P., & Pradnyani, N. L. (2022). Peran Income Audit Pada Finance dan Accounting Departement Di Frii Bali Echo Beach. <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/sintesa/article/view/2255/0>
- Lestari, I. O. I. (2021). Karakteristik Pendapatan Dan Biaya Operasional. *Jurnal Ekonomi*, 1(69), 5–24.
- Louida Lee Pattinama, G., & Leunupun, P. (2021). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perhotelan Di Kota Ambon. *Jurnal Ekonomi Peluang*, Vol 15, No 1. <http://ojs.ukim.ac.id/index.php/peluang/article/view/541>
- Mahayani, N. P. (2022). Peran Income Audit Dalam Meningkatkan Ketepatan Penyajian Pendapatan Sana Vie Villa.
- Munaf, Y., Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Program Pascasarjana, Universitas Islam Riau Pekanbaru, I., 2, & Program Studi Doktor Ilmu Hukum, P. P. (2020). *Intern Pemerintah Di Pemerintah Daerah*. 6, 11–22. [https://doi.org/10.25299/jkp.2020.vol6\(2\).9624](https://doi.org/10.25299/jkp.2020.vol6(2).9624)
- Oktaviani, L., & Nuswantara, D. A. (2020). Keterterapan Prinsip-Prinsip Pengendalian Internal Dalam Tata Kelola Badan Usaha Milik Desa (BUM Desa) Di Kabupaten Sidoarjo. *Matra Pembaruan*, 4(2), 83–92. <https://doi.org/10.21787/mp.4.2.2020.83-92>
- Permana, A., Putra, S. S., & Burhany, D. I. (2020). Evaluasi Dan Perancangan Sistem Pengendalian Intern Penjualan Jasa Hotel (Studi Kasus Pada Bandung Giri Gahana Golf And Resort). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 1543–1552. <https://doi.org/10.33197/jabe.vol6.iss1.2020.464>
- Putri, S. A., & Rahmanto, D. N. A. (2023). Analisis Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 456–476. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i1.3992>
- Putu Yastiari, N., Ayu Rai Sumariati, D., Agung Wiryanata, I., Studi Manajemen Akuntansi Hospitaliti, P., & Pariwisata Bali Jl Dharmawangsa Kec Kuta Selatan, P. (2022). Tata Implementasi Penerimaan Kas Non Tunai (Cashless) Pada One Resort Nusa Dua Bali. *Journal Of Accounting And Hospitality*,

- I(1), 1–10. <https://doi.org/10.52352/jah.v1i1.975>
- Rini, P. (2021). Analisis Pengaruh Pengakuan Pendapatan Pada Perhitungan Akuntansi. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Indonesia (JABISI)*, 2(1), 62–71. <https://doi.org/10.55122/jabisi.v2i1.204>
- Setiadi, R. M., Nuryatno, M., & Jamaluddin, J. (2021). Analisis Peran Pengendalian Internal Sebagai Pemoderasi Pengaruh Peran Auditor Internal Terhadap Kinerja Organisasi Pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Di Indonesia. *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2(1), 130–144. <https://doi.org/10.46306/rev.v2i1.55>
- Sinambela, D. R., Purba, D. H. P., & Jamaluddin, J. (2020). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Atas Pendapatan Sewa Kamar Hotel Secara Online Pada Grand Sakura Hotel Medan. *Jurnal Teknologi Dan Ilmu Komputer Prima (Jutikomp)*, 3(2), 491. <http://Jurnal.Unprimdn.Ac.Id/Index.Php/JUTIKOMP/Article/View/1377>. <https://doi.org/10.34012/jutikomp.v3i2.1377>
- Sudarsana, I. K., & Dewi, N. K. S. (2022). Analisis Good Corporate Governance Pada Pengadaan Bahan Makanan Di Fame Hotel Sunset Road Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 12(2), 218–233. <https://doi.org/10.22334/jihm.v12i2.212>
- Sudjana, K., & Rikanti, N. (2022). Penerapan Sistem Pengendalian Internal Penjualan Tiket Masuk Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan Krisna Sudjana , Se , Mm Ninda Rikanti , Se. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 21(1), 59–70. <https://doi.org/10.32722/eb.v21i1.4570>
- Utami, P., & Welas. (2019). *The Role Of Income Audit As Internal Control Over Intercontinental Bandung's F&B Revenue Cycle*. 10(2), 71–76.
- Zhou,, Z., Li,, H., & Jia, Y. (2019). Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Hotel Gammara Makassar. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1-14.