

TUGAS AKHIR

ANALISIS SISTEM AKUNTANSI PENJUALAN KAMAR PADA
SHERATON BALI KUTA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : Ni Putu Amelia Saci Dewi
NIM : 2215613095

PROGRAM STUDI D3 AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025

ANALISIS SISTEM AKUNTANSI PENJUALAN KAMAR PADA SHERATON BALI KUTA RESORT

Ni Putu Amelia Saci Dewi
2215613095
(Program Studi D3 Akuntansi, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem akuntansi penjualan kamar pada Sheraton Bali Kuta Resort serta mengevaluasi kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip pengendalian internal. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena tagihan tamu yang tidak terselesaikan akibat kurangnya pengawasan pada tamu *FIT (Free Individual Traveler)* yang meninggalkan hotel tanpa pelunasi tagihannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem akuntansi penjualan kamar telah terstruktur melalui penggunaan sistem terkomputerisasi seperti *LightSpeed* dan *Opera*, serta telah adanya pemisahan fungsi antara *Front Office* dan *Finance*. Namun, implementasi pengendalian internal masih belum optimal, terutama pada aspek koordinasi, otorisasi transaksi khusus dan pelaporan tamu *high balance*. Kesimpulannya, meskipun sistem telah memenuhi unsur SPI secara teori, dalam praktik masih diperlukan penguatan koordinasi lintas fungsi, peningkatan komunikasi dan evaluasi berkala agar pengendalian internal berjalan lebih efektif.

Kata Kunci: Sistem Akuntansi, Pengendalian Internal, Penjualan Kamar

ANALISIS SISTEM AKUNTANSI PENJUALAN KAMAR PADA SHERATON BALI KUTA RESORT

Ni Putu Amelia Saci Dewi
2215613095

(Program Studi D3 Akuntansi, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

This study aims to analyses the room sales accounting system at Sheraton Bali Kuta Resort and evaluate its compliance with the principles of internal control. The background of this research is based on the issue of unsettled guest bills due to a lack of supervision over FIT (Free Individual Traveler) guests who leave the hotel without settling their payments. This study employs a qualitative method, collecting data through interviews and documentation. The findings indicate that the room sales accounting system is well-structured through the use of computerized systems such as LightSpeed and Opera, and there is a clear segregation of duties between the Front Office and Finance departments. However, the implementation of internal control is still not optimal, particularly in terms of coordination, authorization of special transactions, and reporting of High-balance guests. In conclusion, although the system theoretically fulfils the elements of internal control, in practice, it still requires strengthened cross-functional coordination, improved communication, and periodic evaluation to ensure more effective internal control.

Keywords: Accounting System, Internal Control, Room Sales

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
Abstract.....	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan Usulan Tugas Akhir Penelitian	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Kesenjangan	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Standar Aktivitas Sistem Akuntansi Penjualan	7
B. Praktik Baik Aktivitas Analisis Sistem Penjualan Kamar	24
BAB III METODE PENULISAN	27
A. Lokasi/Tempat dan Waktu Aktivitas.....	27
B. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
A. Deskripsi Objek Penulisan.....	30
B. Deskripsi Aktivitas	33
C. Pembahasan	36
BAB V PENUTUP.....	43
A. Simpulan.....	43
B. Saran	44
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Room Type pada Sheraton Bali Kuta Resort	10
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Alir Sistem Akuntansi Penjualan Kamar secara Tunai pada Sheraton Bali Kuta Resort 2025.....	22
Gambar 2. 2 Bagan Alir Sistem Akuntansi Penjualan Kamar secara Kredit pada Sheraton Bali Kuta Resort 2025.....	23
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Finance/Accounting Department Hotel SBKR	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan	48
Lampiran 2 : Tabel Perbandingan unsur sistem pengendalian internal yang diterapkan Sheraton Bali Kuta Resort dengan pandangan Mulyadi (2016).....	49
Lampiran 3 : Sistem LightSpeed	51
Lampiran 4: sistem Opera	51



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terkenal dengan beragam destinasi wisata yang memikat, sehingga menarik banyak wisatawan, baik lokal maupun internasional, untuk berkunjung. Kondisi ini mendorong berbagai sektor usaha berlomba-lomba mempromosikan bisnis mereka kepada para wisatawan. Sektor pariwisata khususnya industri perhotelan di Bali merupakan salah satu penghasil devisa terbesar di Indonesia, hal ini ditandai dengan meningkatnya aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan dunia ke Bali (Subadra, 2019). Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan, kebutuhan akan fasilitas penunjang seperti hotel, villa, resort dan fasilitas penunjang lainnya. Hal ini menjadikan industri perhotelan sebagai salah satu sektor yang berkembang pesat dan memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian.

Sheraton Bali Kuta Resort adalah salah satu hotel bintang lima di bawah manajemen *PT Indonesia Paradise Property Tbk* dan salah satu *brand* properti dari Marriott International yang berlokasi di Jalan Pantai Kuta, Kuta Bali 80361. Dalam upaya memberikan kepuasan dan kenyamanan yang *elegant* kepada para tamunya. Sheraton Bali Kuta Resort menyediakan fasilitas pendukung seperti *Daily Social Restaurant, Bene Italian Kitchen, Lobby Lounge (&More), In Room Dining, Spa* dan *Swimming Pool*.

Selain berfokus pada peningkatan kepuasan dan kenyamanan tamu, Sheraton Bali Kuta Resort juga memerlukan pengelolaan keuangan yang terstruktur, baik dalam aspek pemasukan maupun pengeluaran operasional hotel. Untuk mendukung hal tersebut, peran *Finance/Accounting Department* menjadi sangat penting. Departemen ini bertanggung jawab atas semua pengeluaran dan pemasukan yang ada di hotel tersebut agar operasional hotel berjalan dengan baik (Widodo & Yuasiah, 2024) melalui laporan keuangan, staf keuangan dapat memantau kondisi keuangan hotel. Dengan demikian, pengelolaan keuangan yang baik menjadi kunci dalam menjaga kelangsungan profitabilitas perusahaan.

Dengan meningkatnya jumlah pariwisata di Bali, pendapatan hotel Sheraton Bali Kuta Resort juga cenderung mengalami kenaikan. Menurut salah satu staf berkata bahwa salah satu sumber laba sebuah hotel bisa melalui pengendalian piutang yang efektif. Selain memperoleh keuntungan melalui pelayanan dan fasilitas terbaik.

Sheraton Bali Kuta Resort dalam kegiatan operasionalnya melakukan penjualan kamar secara tunai. Penjualan tunai dilakukan ketika tamu langsung membayar pada saat *check-in* atau *check-out*. Selain itu, penjualan tunai juga dapat terjadi melalui pemesanan pihak ketiga seperti *Online Travel Agent (OTA)* sehingga pembayaran langsung diterima oleh hotel dan tidak menimbulkan piutang. maupun tamu *Free Individual Traveler (FIT)*. Menurut Agusnawar (2004), *Free Individual Travellers (FIT)* adalah wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terikat dalam suatu

rombongan (*group*). Tamu FIT akan melunasi tagihan pada saat proses *check-out*.

Dalam praktiknya, penjualan tunai memberikan keuntungan bagi hotel karena aliran kas dapat diterima langsung tanpa menunggu jatuh tempo pembayaran, sehingga memperkecil risiko piutang tak tertagih (Asadea, 2020). Namun, sistem ini tetap membutuhkan pengawasan yang ketat, terutama dalam memastikan bahwa setiap pembayaran tercatat dengan benar dan sesuai dengan standar operasional. Prosedur penerimaan kas dari penjualan tunai harus disertai bukti transaksi resmi seperti *guest folio*, bukti pembayaran, maupun tanda terima, agar dapat dipertanggungjawabkan secara akuntansi. *Front Office* memiliki peran penting dalam memastikan setiap tamu menyelesaikan kewajiban pembayarannya sebelum meninggalkan hotel, sementara *Income Auditor* bertugas melakukan rekonsiliasi dan pengecekan ulang terhadap laporan transaksi harian.

Penulis menemukan adanya fenomena yang meninggalkan hotel tanpa melunasi sisa tagihannya. Permasalahan ini seharusnya dapat dicegah melalui fungsi pengawasan yang dilakukan oleh *Income Auditor*, salah satunya dengan memeriksa daftar *high balance*, yaitu daftar tamu yang telah melakukan deposit namun menunjukkan konsumsi yang tinggi selama menginap. Dalam kasus ini, *Income Auditor* tampak mengabaikan koordinasi ulang atau *crosscheck* dengan pihak *Front Office*. Kurangnya koordinasi dan pengawasan ini menunjukkan adanya celah dalam sistem pengendalian internal, khususnya dalam prosedur akuntansi penjualan kamar. Dengan demikian, masalah ini mengakibatkan

perusahaan rugi yang dikarenakan oleh kurangnya Sistem Pengendalian Internal (SPI).

Menurut Mulyadi (2016) sistem pengendalian internal mencakup struktur organisasi, metode, serta kebijakan yang dikoordinasikan untuk menjaga aset, memastikan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi, dan menjamin kepatuhan terhadap kebijakan manajemen. Sistem akuntansi penjualan merupakan salah satu sistem informasi akuntansi yang menjelaskan bagaimana seharusnya prosedur kegiatan itu berjalan dengan lancar agar menghindari dari manipulasi terhadap penjualan. Prosedur adalah rangkaian kegiatan administrasi yang biasanya orang-orang terlibat di dalamnya untuk menjamin transaksi perusahaan terjadi dengan baik sesuai data. Melalui sistem akuntansi ini maka terciptalah suatu informasi yang kuat dan dapat dipercaya sehingga dapat digunakan sebagai alat meningkatkan pengendalian internal.

Oleh karena itu, melalui tugas akhir ini, penulis akan menganalisis sistem akuntansi penjualan kamar di Sheraton Bali Kuta Resort untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung efektivitas pengendalian internal dan kelancaran operasional hotel.

B. Rumusan Kesenjangan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan kesenjangan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah sistem akuntansi penjualan kamar secara tunai yang diterapkan oleh Sheraton Bali Kuta Resort?

2. Apakah sistem akuntansi penjualan secara tunai yang diterapkan pada Sheraton Bali Kuta Resort sudah sesuai dengan prinsip-prinsip pengendalian internal?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan kesenjangan/pokok permasalahan di atas, maka tujuan penulisan penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui dan menganalisis sistem akuntansi penjualan yang diterapkan oleh Sheraton Bali Kuta Resort
- b) Untuk mengevaluasi kesesuaian antara sistem akuntansi penjualan yang diterapkan dengan prinsip-prinsip pengendalian internal.

2. Manfaat Penulisan

Berdasarkan latar belakang hingga mendapatkan kesenjangan masalah serta tujuan penulisan penelitian ini, maka manfaat penulisan penelitian ini bagi beberapa pihak adalah:

a) Bagi Hotel

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan sistem operasional perusahaan khususnya yang menyangkut pada sistem akuntansi penjualan kamar, sehingga kegiatan operasional hotel dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan yang berguna bagi hotel agar tujuan hotel tercapai serta meningkatkan kinerja individu.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil pembahasan dan analisa terhadap sistem akuntansi penjualan kamar pada Sheraton Bali Kuta Resort, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem akuntansi penjualan kamar secara tunai di Sheraton Bali Kuta Resort telah berjalan terstruktur dan terintegrasi, dengan pencatatan transaksi yang dilakukan secara menyeluruh mulai dari proses *reservasi*, *check-in* hingga *check-out* melalui sistem *LightSpeed* dan *Opera* yang dapat diakses oleh seluruh *Head of Department*. Fungsi pencatatan, verifikasi, dan audit dilakukan oleh bagian yang berbeda, seperti *Front Office*, *Income Auditor*, *Accounts Receivable (AR)*, dan *Accountant*, yang menandakan adanya pemisahan tugas untuk mencegah kecurangan (*fraud*). Aktivitas harian yang dilakukan oleh *Income Auditor* serta rekap laporan oleh *Accountant* mendukung adanya akuntabilitas dan keakuratan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kelemahan, seperti kurangnya pengawasan terhadap tamu yang melakukan *check-out* tanpa pelunasan (*skipper*) serta pemberian diskon kamar yang tidak melalui prosedur persetujuan resmi. Oleh karena itu, penguatan pada aspek implementasi dan koordinasi antar fungsi sangat penting untuk meminimalkan risiko.

2. Sistem akuntansi penjualan kamar secara tunai di *Sheraton Bali Kuta Resort* pada dasarnya telah memadai dilihat dari unsur-unsur pengendalian internal, yaitu memiliki struktur organisasi yang jelas dengan pemisahan tanggung jawab antar departemen dan antar *section*, prosedur pencatatan dan otorisasi, praktik operasional yang sehat, serta staf yang kompeten dan terlatih dalam bidangnya. Namun, dilihat dari masalah yang ada, unsur *SPI* tersebut belum sepenuhnya optimal. Kelemahan dalam otorisasi pemberian diskon dan kurangnya koordinasi antardepartemen menyebabkan sistem belum dapat secara optimal mencegah kesalahan atau kecurangan. Misalnya, tidak adanya batasan dan *approval* atas diskon menyebabkan laporan pendapatan tidak sepenuhnya akurat. Selain itu, lemahnya koordinasi antara *Front Office* dan *Finance* menyebabkan piutang tamu kadang tidak terpantau secara *real-time*.

B. Saran

Dari hasil analisis Sistem Akuntansi Penjualan Kamar pada Sheraton Bali Kuta Resort, saran yang disampaikan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk menyempurnakan sistem penjualan kamarnya antara lain:

1. Hotel perlu mengembangkan metode untuk mengidentifikasi tamu yang berisiko melakukan *skip payment*. Risiko ini perlu ditangani secara proaktif melalui pembatasan fasilitas kredit. Dengan adanya *cadaver* dan *Virtual Credit Card* dari tamu, *Finance Department* juga perlu

melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada *Front Office* mengenai pentingnya hal tersebut.

2. *Income Auditor* harus menyediakan laporan harian mengenai *High Balance Guest*, *Outstanding Payment*, dan *Credit Facility*. Laporan tersebut perlu dikomunikasikan secara konsisten kepada *Front Office* melalui email rutin dengan *CC* kepada atasan..
3. Diperlukan pelatihan bagi beberapa staf operasional mengenai pentingnya dokumen pendukung seperti *Night Audit Report*, *Void Form*, *Rebate Form*, *Complimentary Approval*, dan *Room Discount*. Jika terdapat ketidaksesuaian, harus segera dikomunikasikan dan dicari solusinya agar laporan tidak tertunda.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2014). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Asadea, N. P. (2020). *Peranan Account Receivable Section Dalam Melakukan Penagihan Piutang Perusahaan Di Hotel JW Marriott Surabaya*. (Skripsi Sarjana, Universitas Airlangga). <https://repository.unair.ac.id/99524/>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design; Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed). Los Angeles: Sage Publications.
- Hermawan, S., Maryanti, E., & Biduri, S. (2018). *Pengantar Akuntansi Dua*. Edisi Pertama. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Imtinan, K. N. (2021). Sistem akuntansi persediaan barang konsumsi pada CV Makmur Sejahtera. *Project report*. IPB University, Jurusan Akuntansi. <https://ereport.ipb.ac.id/id/eprint/5873>
- Kurniasari, V. ., Suprpto, & Prasetyo, H.B. (2022). ANALISIS SISTEM INFORMASI PENJUALAN KAMAR PADA HOTEL WISMA DJAJA BOJONEGORO. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Finance, Dan Auditing*, 1(2), 136–144. <https://jurnalilmiah.stiekia.ac.id/index.php/JAFA/article/view/31>
- Meisya, N. P., Putri, Y., Luh, N., Sri, P., & Pradnyani, P. (2024). Analisis Peran Account Receivable pada Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort. *Prosiding SINTESA*, 7(2024), 619-626. <https://jurnal.undhiraBali.ac.id/index.php/sintesa/article/view/3640/3973>
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi* (4th ed). Jakarta: Salemba Empat.
- Nurlaelasani, E., & Sulaeman. (2023). Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dan Penerimaan kas pada Hotel Santika Sukabumi. *Jurnal Maneksi (Management, Ekonomi dan Akuntansi)*, 12(3), 688-695. <https://doi.org/10.31959/jm.v12i3.1692>
- Rahayu, N. K. R., & Arnawa, I. P. (2023). Analisis Pengendalian Internal Prosedur Penerimaan Dan Pengeluaran Barang di Hotel X. *Journal of Accounting and Hospitality*, 1(2), 74-84. <https://doi.org/10.52352/jah.v1i2.1152>
- Rahayu, N. N. A. S. (2022). Sistem Akuntansi Penjualan kamar dan Penerimaan Kas pada Hotel The Ritz Carlton Bali. (Skripsi Sarjana Terapan, Politeknik Negeri Bali). https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/2261/1/RAMA_62401_1915613150_00080_97203_0024066408_part.pdf
- Romney, M. R., & Steinbart, P. J. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat

- Silaya, M., A., & Grace P. (2018). Mental Accounting dan Faktor Demografi: Fenomena Penggunaan Kartu Kredit Pada Pegawai Bank Danamon Cabang Ambon. *Jurnal SOSOQ*, 5(1), 57–64.
https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=NoT5ZO8AAAAJ&citation_for_view=NoT5ZO8AAAAJ:u-x6o8ySG0sC
- Sitepu, A. P., As-Sahara, M., Marlinda, C., & Kurnia, S. (2022). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Jasa Kamar Hotel. *Open Journal Systems*, 17(1), 81–91. <https://doi.org/10.33578/mbi.v17i1.96>
- Subadra, I. N. (2019). Alleviating Poverty Through Community-based Tourism: Evidence from Batur Natural Hot Spring Water–Bali. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(5), 1-22.
https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_18_vol_8_5_2019_bali.pdf
- Sujarweni, W. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulistiana, H., & Suhartini, D. (2024). Analisis Manajemen Piutang Penjualan Kamar Hotel Deka. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(7), 858–869.
<https://doi.org/10.61722/jiem.v2i7.2279>
- Widodo, W. I., & Yuasiah, E. E. (2024). Peran account payable dalam menunjang kelancaran operasional di Hotel Harper Malioboro Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, 7(2), 62-74.
<https://doi.org/10.63986/nsn.v7i2.91>
- Yulientinah, D. S., & Siregar, S. A. (2021). PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PERSEDIAAN TERHADAP PENGENDALIAN INTERNAL PERSEDIAAN PADA PT TRIJATI PRIMULA. *LAND JOURNAL*, 2(1), 54-64.
<https://doi.org/10.47491/landjournal.v2i1.1054>