

**PERAN INCOME AUDIT DALAM MENANGANI
KESALAHAN PEMBERIAN DISKON KEPADA TAMU
DI HOTEL AYANA RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

**NI KADEK RISKA ANGGITHA SARI
NIM 2215713067**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PERAN INCOME AUDIT DALAM MENANGANI
KESALAHAN PEMBERIAN DISKON KEPADA TAMU
DI AYANA RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

**NI KADEK RISKA ANGGITHA SARI
NIM 2215713067**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

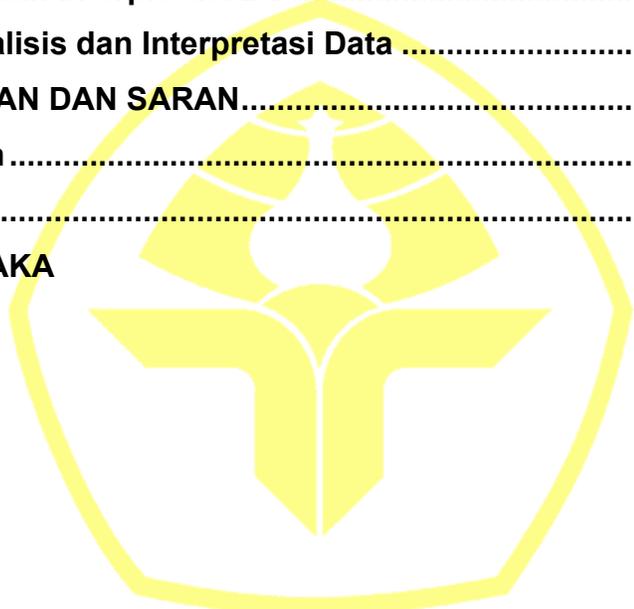
2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
1. Lokasi Penelitian.....	7
2. Objek Penelitian.....	8
3. Data Penelitian.....	8
4. Metode Analisis Data.....	11
5. Luaran Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Manajemen Keuangan.....	12
B. Peran.....	13
C. Accounting Department.....	14
D. Income Audit.....	15
1. Pengertian Income Audit.....	15

2.	Keterampilan Income Audit.....	16
3.	Tugas Income Audit	17
4.	Peran Income Audit	19
E.	Auditing.....	21
1.	Definisi Auditing	21
2.	Jenis – Jenis Auditing	24
3.	Proses Audit	26
F.	Tamu.....	27
1.	Pengertian Tamu.....	27
2.	Klasifikasi Tamu	28
G.	Penanganan.....	29
H.	Diskon	30
1.	Pengertian Diskon	30
2.	Alur Pemberian Diskon dari Hotel Kepada Tamu.....	31
3.	Income Auditor Menangani Kesalahan Pemberian Diskon Kepada Tamu.....	34
I.	Hotel	36
1.	Pengertian Hotel.....	36
2.	Fungsi Hotel	36
3.	Klasifikasi Hotel	37
BAB III	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	39
A.	Sejarah Perusahaan	39
1.	Sejarah Berdirinya AYANA Resort Bali	39
2.	Lokasi AYANA Resort Bali.....	40
3.	Visi dan Misi Perusahaan	41
4.	Logo AYANA Resort Bali.....	42
B.	Bidang Usaha	42
C.	Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Kebijakan Perusahaan	64
1. Kebijakan dalam Pemberian Diskon	65
2. Kebijakan Sanksi dan Disiplin.....	66
3. Kebijakan Pelatihan Berkala.....	67
4. Kebijakan Laporan Transparansi Harian.....	67
5. Kebijakan Simulasi Audit Internal Mendadak.....	67
6. Kebijakan Evaluasi Efektivitas Program Diskon	67
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	68
C. Hasil Analisis dan Interpretasi Data	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Simpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

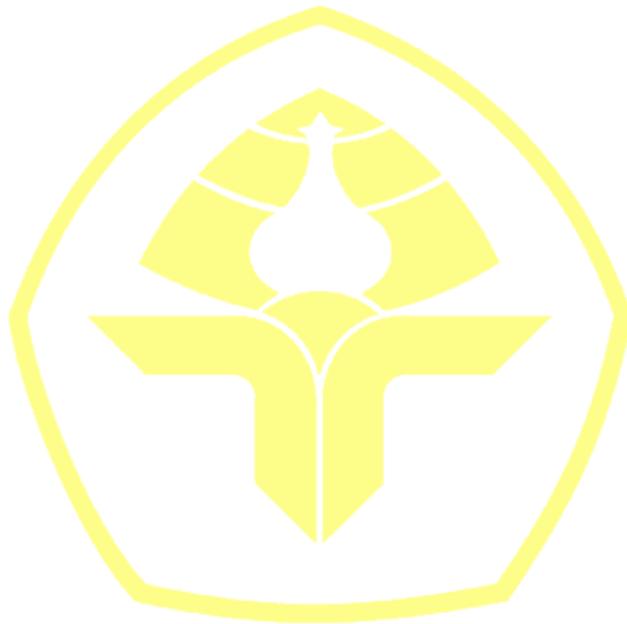
Tabel 3. 1 Tipe Kamar di AYANA Resort Bali.....	43
Tabel 3. 2 Tipe Kamar di AYANA Villas.....	43
Tabel 3. 3 Tipe Kamar di AYANA Segara Bali.....	44
Tabel 3. 4 Tipe Kamar di RIMBA by AYANA.....	45
Tabel 3. 5 Restaurant dan Bar di AYANA Bali	45
Tabel 4. 1 Flowchart Prosedur Pemberian Diskon Kepada Tamu	72
Tabel 4. 2 Flowchart Prosedur Penanganan Kesalahan Pemberian Diskon .	75



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Hotel AYANA Resort Bali	39
Gambar 3. 2 Logo AYANA Resort Bali	42
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Finance Department	49



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2 : Hasil Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 3 : Dokumentasi wawancara dengan Supervisor Income Auditor
- Lampiran 4 : Tampilan Bill Diskon untuk Tamu
- Lampiran 5 : Tampilan OPERA dan Tarikan Report Diskon untuk mengecek
diskon tamu
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 7 : Lembar Persetujuan Mengikuti Ujian Tugas Akhir (Dospem 1)
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang memiliki peranan penting dalam aspek perekonomian dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan makmur. Pariwisata dinilai oleh banyak pihak memiliki arti penting sebagai salah satu alternatif bagi berkembangnya pembangunan perekonomian (Nggini, 2019). Salah satu tujuan wisata di Indonesia yaitu pulau Bali. Pulau Bali merupakan destinasi wisata paling populer di negara Indonesia dan salah satu tujuan wisata *favorite* bagi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Wisatawan berkunjung ke Bali untuk berlibur, bulan madu, dan tidak sedikit diantaranya untuk berbisnis. Pulau Bali merupakan salah satu destinasi utama bagi wisatawan internasional yang mendapat

predikat *“The Best Destination in The World”* dari majalah majalah internasional merupakan salah satu bukti betapa terpesona dan kagumnya warga negara asing terhadap keindahan dan keunikan Bali sebagai destinasi wisata dunia (Nggini, 2019)

Melihat perkembangan industri pariwisata di Bali yang terus meningkat maka pemerintah harus menyediakan fasilitas komersil seperti hotel, villa, restoran, obyek wisata, dan pusat oleh-oleh untuk menunjang kepariwisataan. Fasilitas komersil yang berperan penting dalam pembangunan industri pariwisata adalah hotel.

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang sangat penting dalam sektor pariwisata. Industri ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian suatu negara, baik dalam hal pendapatan maupun penciptaan lapangan kerja. Namun, industri perhotelan juga menghadapi persaingan yang semakin ketat, khususnya dalam era digital saat ini. Hal ini menuntut hotel untuk terus berinovasi dalam meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan agar dapat bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat (Mulyana, 2019).

Hotel sebagai industri jasa dan produk yang menyediakan penginapan, makanan dan minuman, memiliki persaingan antar hotel yang semakin tinggi yang telah menyebabkan meningkatnya permintaan bagi unit layanan di dalam perusahaan untuk

memberikan layanan prima bagi tamu. Layanan yang luar biasa mengacu pada 2 layanan yang memenuhi tolak ukur kualitas yang telah ditetapkan (Rangkuti, 2017).

Menurut Daryanto & Setyobudi (2014) salah satu tujuan dari bisnis atau usaha adalah menciptakan tamu. Tamu adalah mereka yang secara teratur membeli dan mengkonsumsi produk dan jasa. Tamu di hotel merupakan pondasi bisnis dan merekalah yang membuat bisnis tetap ada. Maka dari itu Jimbaran Bay Beach Resort & Spa memiliki upaya di dalam mempertahankan tamu dengan selalu menerapkan SOP (Standard Operating Procedure).

Hotel AYANA Resort Bali adalah sebuah hotel mewah berbintang lima yang terletak di daerah Jimbaran, Bali, Indonesia. Resort ini dikenal dengan keindahan alamnya yang luar biasa, pemandangan laut yang menabjukan, serta fasilitas dan layanan kelas dunia yang menjadikannya sebagai salah satu tujuan wisata utama bagi para wisatawan domestik dan internasional.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Hotel AYANA Resort Bali memiliki beberapa *department* antara lain: *Human Resources Department, House Keeping Department, Front Office Department, Spa Department, Food & Beverage Department, Sales & Marketing Department, Accounting Department, IT Department, Engineering Department, Loss Prevention Department*. Dimana setiap *department* tersebut saling

bekerja sama sebagai tim untuk mencapai suatu tujuan dan pelaksanaannya diimbangi dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku.

Dalam memastikan kelancaran operasional hotel khususnya dalam keuangan, department accounting memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap transaksi keuangan, termasuk pemberian diskon atau *benefit* lainnya kepada tamu, diberikan dan dicatat dengan benar serta sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Menurut Mohammed & Abbas (2023) menyatakan bahwa Income audit di industri perhotelan adalah proses evaluasi dan verifikasi pendapatan yang dihasilkan dari berbagai layanan hotel. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang melibatkan pembayaran tamu dan penerapan diskon sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan. Income audit juga membantu dalam mendeteksi adanya potensi kesalahan dalam pemberian diskon atau pencatatan transaksi yang dapat berdampak pada ketidaksesuaian pendapatan yang tercatat dalam laporan keuangan.

Menurut Bamford & Forrester (2021) Income audit berperan dalam menjaga integritas dan transparansi laporan keuangan hotel. Fungsi audit ini membantu dalam memeriksa dan memverifikasi bahwa pendapatan yang diterima sesuai dengan kebijakan harga dan diskon yang telah ditetapkan. Selain itu, income audit berfungsi

untuk memastikan bahwa potensi kesalahan atau ketidaksesuaian dalam pencatatan pendapatan, baik yang berkaitan dengan transaksi kamar, restoran, ataupun layanan lainnya, dapat terdeteksi lebih awal. Peran ini juga mencakup pengawasan terhadap aplikasi kebijakan diskon, untuk menghindari penyalahgunaan atau kesalahan pemberian diskon yang dapat merugikan hotel.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat beberapa penyebab yang sering ditemui oleh income audit sehingga terjadi kesalahan pemberian diskon kepada tamu. Beberapa penyebabnya yang terjadi di Hotel AYANA Resort Bali antara lain adalah ketidaksesuaian kebijakan diskon, kurangnya pengawasan dan pelatihan staf, dan kesalahan dalam pencatatan atau input data.

Menurut Suryanto & Kurniawan (2023) Dalam banyak kasus, staf di operasional mungkin tidak memverifikasi dengan cermat jumlah diskon yang diberikan atau memasukan informasi yang salah dalam sistem manajemen properti (PMS), yang akhirnya mengarah pada ketidaktepatan pencatatan.

Maka dari itu, berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **Peran Income Audit Dalam Menangani Kesalahan Pemberian Diskon Kepada Tamu di AYANA Resort Bali**. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *income audit* dalam

menangani kesalahan pemberian diskon kepada tamu pada AYANA Resort Bali. Maka demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori manajemen perhotelan serta memberikan rekomendasi praktis bagi para pengelola hotel dalam menangani kesalahan pemberian diskon kepada tamu mereka.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok permasalahan pada penelitian ini yaitu bagaimanakah peran income audit dalam menangani kesalahan pemberian diskon kepada tamu di AYANA Resort Bali?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran income audit dalam menangani kesalahan pemberian diskon kepada tamu di AYANA Resort Bali.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan praktek menangani kesalahan pemberian diskon khususnya berkaitan dengan peran income

audit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Untuk memenuhi syarat kelulusan program studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan kepastakaan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang terkait.

c. Bagi AYANA Resort Bali

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang positif dan dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan proses yang lebih maksimal mengenai penanganan kesalahan pemberian diskon kepada tamu di AYANA Resort Bali.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini adakah di AYANA Resort Bali, yang berlokasi di Jalan Karang Mas Sejahtera, Jimbaran, Bali.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah Peran Income Audit Dalam Menangani Kesalahan Pemberian Diskon Kepada Tamu di AYANA Resort Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif menurut Hardani (2020) menyatakan bahwa penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-deduktif dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli serta dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan berserta pemecahan masalah. Data yang akan disajikan berupa kata verba bukan dalam bentuk angka, yang termasuk dalam data kualitatif dalam penelitian ini adalah gambaran umum obyek penelitian, seperti: sejarah berdirinya, visi, misi, lokasi instansi, *Director of* organisasi dan produk yang ditawarkan.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer yaitu data yang mengacu pada data yang

telah dikumpulkan atau diperoleh secara langsung (Amruddin *et al.*, 2022). Pengumpulan data primer ini dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu income audit AYANA Resort Bali.

2) Data Sekunder

Menurut Hardani (2020) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung baik dari buku, berupa laporan atau pustaka.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian (Widoyoko, 2014).

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Metode wawancara adalah metode dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak-pihak yang terkait yang bisa memberikan informasi (Sanusi, 2014). Wawancara ini dilakukan

langsung dengan pihak yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti seperti income audit AYANA Resort Bali yaitu Ibu Yenny Aryuni, sehingga memperoleh data-data mengenai peran income audit dalam menangani kesalahan pemberian diskon kepada tamu di AYANA Resort Bali.

3) Dokumentasi

Menurut Arikunto (2014) dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.

4) Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2019) studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapatan secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Analisis Deskriptif Kualitatif. Menurut Mukthar (2016) metode analisis deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Metode yang diterapkan yaitu dengan cara menguraikan dan menjelaskan informasi-informasi yang didukung oleh keterangan-keterangan ataupun fakta-fakta yang diperoleh dari hasil penelitian wawancara dan observasi yang berhubungan dengan pokok masalah di atas.

5. Luaran Penelitian

Luaran yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa rekomendasi bagi income audit AYANA Resort Bali agar lebih baik dalam menangani kesalahan pemberian diskon kepada tamu. Hal tersebut dapat dilakukan dengan selalu rutin melakukan pelatihan kemampuan diri untuk meningkatkan keterampilan dalam menangani kesalahan pemberian diskon kepada tamu, melakukan evaluasi secara berkala untuk mengukur tingkat kinerja income audit.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan penjelasan yang telah diuraikan mengenai peran income audit dalam menangani kesalahan pemberian diskon kepada tamu di AYANA Resort Bali, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran Income Auditor di AYANA Resort Bali sangat krusial dalam menjaga akurasi dan integritas data keuangan, terutama yang berkaitan dengan pendapatan hotel dari berbagai sumber seperti kamar, restoran, spa, dan layanan lainnya. Income Auditor bertindak sebagai pengendali internal yang melakukan audit harian, verifikasi data, dan menyusun laporan pendapatan.
2. Penanganan kesalahan pemberian diskon dilakukan secara sistematis, baik berdasarkan teori (Gracia, 2019) maupun praktik langsung di AYANA Resort Bali. Income Audit memverifikasi semua

transaksi diskon dan void, memastikan didukung dengan dokumen sah dan disetujui oleh pihak berwenang.

3. Sistem kontrol yang di diterapkan sudah berjalan cukup efektif, terbukti dengan adanya verifikasi harian, rekonsiliasi sistem, pengawasan ketat terhadap transaksi diskon, dan laporan temuan kepada manajemen. Selain itu, Income Auditor juga aktif memberikan masukan untuk peningkatan sistem, seperti akses terhadap fungsi diskon
4. Namun demikian, masih terdapat potensi risiko berupa kurangnya pelatihan terhadap staf operasional terkait kebijakan diskon, kemungkinan kelalaian dalam dokumentasi, serta potensi fraud bila sistem digital belum sepenuhnya diterapkan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan kepada AYANA Resort Bali khususnya pada bagian Income Audit yaitu:

1. Peningkatan Pelatihan dan Penyegaran Kebijakan

Manajemen disarankan untuk secara berkala menyelenggarakan pelatihan kepada seluruh staf operasional, khususnya yang terlibat langsung dalam proses transaksi (seperti kasir, waiter, dan front office) agar memahami dan mematuhi kebijakan diskon serta prosedur dokumentasinya.

2. Digitalisasi Approval dan Sistem Otomatisasi

Untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan, perlu segera diterapkan sistem approval digital yang terintegrasi dengan POS dan PMS, agar setiap transaksi diskon atau void dapat diawasi secara real-time dan mengurangi risiko manipulasi.

3. Audit Internal Mendadak (Spot Check)

Income Auditor dapat melakukan audit mendadak secara berkala untuk menguji kepatuhan staf terhadap prosedur serta mendeteksi kemungkinan adanya kecurangan yang belum teridentifikasi dalam audit harian.

4. Pembatasan Akses dan Pemberian Otoritas Secara Selektif

Disarankan agar akses terhadap fitur diskon, void, dan refund hanya diberikan kepada staf yang benar-benar berwenang dan sudah mengikuti pelatihan. Penggunaan log aktivitas dan user ID untuk setiap transaksi juga dapat memperkuat jejak audit.

5. Penguatan Komunikasi Antar Departemen

Income Auditor perlu terus menjalin koordinasi yang baik dengan departemen lain seperti F&B, Front Office, dan Finance agar setiap kebijakan baru terkait promosi atau diskon dapat dipahami dan dijalankan secara konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.

Astuti, R., & Kurniawati, M. R. (2022). *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.

Ashidiqie, M. (2020). *Aspek Dinamis Kedudukan dan Peran dalam Masyarakat*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Gadjah Mada.

Bamford, D., & Forrester, P. (2010). *Essential guide to operations management: Concepts and case notes*. John Wiley & Sons.

Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Malang: Gava Media.

Fadhli, M. (2018). Hotel sebagai akomodasi komersial dalam industri pariwisata. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(2), 45–58.

Greenberg, J. (2018). *Behavior in Organizations* (10th ed.). Pearson Education

Hardani, S.Pd., M.Si., dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.

Hery, S.E, M.Si., CRP., RSA., CFRM pada buku Dasar-Dasar Pemeriksaan Akuntansi : Definisi Auditing (2019, hal 10)

Hery, S.E, M.Si., CRP., RSA., CFRM pada buku Dasar-Dasar Pemeriksaan Akuntansi : Jenis - Jenis Auditing (2019, hal 11)

Hery, S.E, M.Si., CRP., RSA., CFRM pada buku Dasar-Dasar Pemeriksaan Akuntansi : Proses Auditing (2019, hal 119)

Irawan, A. (2018). *Peran dan Kedudukan dalam Struktur Sosial Masyarakat*. Jakarta: Pustaka Ilmu.

Kustini, E. (2017). *Industri Perhotelan: Konsep, Manajemen, dan Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Lupiyoadi, D. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.

Mulyana, E. (2019). Upaya pemberdayaan ekonomi, sosial dan budaya pada masyarakat melalui pengembangan bisnis ekowisata. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 1(1), 38–43.

Mukhtar, M. (2016). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Refrensi.

Mohammed, A., & Abbas, A. (2023). *Income audit dalam industri perhotelan: Evaluasi dan verifikasi pendapatan hotel*. *Jurnal Akuntansi Perhotelan*, 5(2), 123–135.

Nggini, Y. H. (2019). Analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threats) terhadap Kebijakan Pengembangan Pariwisata Provinsi Bali. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(1), 141–152.

Nazir, M. (2019). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Raharjo, S. (2021). Income audit sebagai prosedur verifikasi pendapatan hotel. *Jurnal Keuangan dan Akuntansi*, 6(1), 12–25.

Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: Meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Salim, H., & Purnamasari, D. (2018). *Manajemen Keuangan Perusahaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sanusi, A. R. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan* (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.

Salamadian. (2020). *Pengertian Hotel: Fungsi, Jenis, Sejarah & Klasifikasi*.

Sartono, A. (2020). *Manajemen Keuangan: Teori dan Aplikasi* (Edisi 4). Yogyakarta: BPFE.

Setiawan, D. (2023). Income audit: Proses sistematis dalam evaluasi pendapatan hotel. *Jurnal Akuntansi Perhotelan*, 8(2), 45–58.

Suryanto, S. (2022). Keterampilan yang dibutuhkan dalam income audit. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 10(1), 45–58.

Suryanto, S. (2022). Keterampilan yang dibutuhkan dalam income audit. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 10(1), 45–58.

Sukarna, & Raharjo, A. (2016). *Manajemen Hotel: Operasional Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sulistyawati, E. (2014). *Pengertian Tamu Hotel dan Jenis-Jenis Tamu*.

Sutrisno, E. (2017). Penanganan kasus cedera kepala di Instalasi Gawat Darurat RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 5(2), 45–58.

Sutrisno, E. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi Offset.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Suryanto, S., & Kurniawan, R. (2023). Determinan kemampuan auditor dalam mendeteksi kecurangan. *Journal of Accounting and Investment*, 24(2), 123135.