

TUGAS AKHIR

PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP PENGENDALIAN INTERNAL PADA HOTEL CAPELLA UBUD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : I Kadek Yuda Setyadi
NIM : 2215613124

PROGRAM STUDI D3 AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025

PERANAN *INCOME AUDIT* TERHADAP PENGENDALIAN INTERNAL PADA HOTEL CAPELLA UBUD BALI

I Kadek Yuda Setyadi

2215613124

(Program Studi D3 Akuntansi, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan *income audit* terhadap pengendalian internal pada Hotel Capella Ubud Bali. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *income audit* memiliki peran strategis dalam menjaga integritas pendapatan hotel melalui tiga aktivitas utama, yaitu verifikasi, validasi, dan rekonsiliasi transaksi harian. *Income audit* berfungsi sebagai *detective control* yang mampu mendeteksi kesalahan pencatatan, duplikasi transaksi, serta potensi *fraud*. Sistem pengendalian internal di Hotel Capella Ubud Bali telah dirancang berdasarkan kerangka COSO, dengan komponen lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, informasi & komunikasi, serta pemantauan yang berjalan efektif. Namun, pada aspek penilaian risiko masih ditemukan kelemahan, terutama keterlambatan bagian operasional dalam menyerahkan dokumen fisik yang berdampak pada keterlambatan verifikasi pendapatan. Kendala tersebut mengurangi efektivitas *income audit* dalam mendeteksi kesalahan pencatatan secara *real-time*. Secara keseluruhan, *income audit* tidak hanya berfungsi sebagai bagian administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan akurasi laporan keuangan, mencegah kebocoran pendapatan, dan memperkuat efektivitas pengendalian internal. Penelitian ini merekomendasikan penerapan digitalisasi dokumen, peningkatan kedisiplinan operasional, serta penyusunan dokumentasi risiko secara sistematis untuk mendukung optimalisasi peran *income audit* di masa mendatang.

Kata Kunci: *Income Audit*, Pengendalian Internal, Hotel, COSO

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
Halaman Gelar Sarjana Terapan	iii
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	iv
Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian	v
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Kesenjangan	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Standar Aktivitas	8
B. Penelitian Terdahulu.....	11
BAB III METODE PENULISAN	13
A. Lokasi/Tempat dan Waktu Aktivitas	13
B. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	13
BAB IV PEMBAHASAN.....	17
A. Deskripsi Objek Penulisan	17
B. Deskripsi Aktivitas	18
C. Pembahasan.....	20
BAB V PENUTUP.....	28
A. Simpulan	28
B. Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA.....	30
LAMPIRAN.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Selisih Pencatatan Sistem Dengan Bukti Fisik Periode Juli 2024	5
Tabel 4. 1 Analisis Variance Pendapatan Hotel Capella Ubud Bali	22
Tabel 4. 2 Sistem Pengendalian Internal terhadap Pendapatan di Hotel Capella Ubud Bali Berdasarkan Framework COSO	24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : DRR Capella Ubud.....	32
Lampiran 2 : Hasil Wawancara	33



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendapatan adalah jumlah uang yang diterima oleh perusahaan atau organisasi dari kegiatan aktivitasnya seperti penjualan produk atau jasa kepada pelanggan. Tujuan suatu perusahaan pada umumnya memperoleh keuntungan sebanyak-banyaknya. Salah satu cara memperoleh keuntungan adalah dengan cara melakukan penjualan, baik penjualan secara tunai maupun penjualan secara kredit (Horngren et/al., 2021).

Hotel adalah jasa penginapan yang memasarkan produk atau jasa kepada konsumen yang membutuhkan. Hasil penjualan merupakan sumber utama pendapatan bagi hotel dan menjadi penentu keberlangsungan operasionalnya (Ali et/al., 2022). Aktivitas penjualan merupakan aktivitas yang terpenting diantara berbagai macam aktivitas yang ada dalam perusahaan, karenanya aktivitas penjualan memerlukan penanganan yang serius, dengan demikian penjualan merupakan faktor yang sangat penting untuk diawasi melalui pengendalian manajemen yang memadai agar mencapai hasil pengembalian yang optimal atas investasi. Semakin berkembangnya perusahaan, manajemen mempunyai keterbatasan dalam mengawasi secara langsung kegiatan perusahaan, oleh karena itu, dibutuhkan informasi yang cepat, tepat dan akurat sebagai alat bantu (Romney & Steinbart, 2021). Informasinya yang baik dapat dihasilkan apabila perusahaan menerapkan suatu sistem akuntansi yang

dapat menggambarkan proses pelaksanaan kegiatan operasional secara jelas dan terstruktur, sesuai dengan tujuan perusahaan. Informasi akuntansi merupakan bagian yang paling penting dan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh manajemen, karena informasi akuntansi berhubungan dengan data keuangan dan transaksi keuangan suatu perusahaan. Adanya informasi akuntansi yang akurat akan membantu manajemen perusahaan dan pihak-pihak di luar perusahaan untuk, mengambil keputusan sesuai dengan kepentingan masing-masing.

Hotel Capella Ubud Bali adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri atau jasa perhotelan, yang didirikan pada tahun 2018 merupakan salah satu hotel berbintang 5 di Bali. Hotel ini dilengkapi dengan 23 kamar, kolam renang, pusat spa, lapangan parkir pribadi, dan restoran. Sebagai hotel mewah yang melayani tamu domestik dan internasional, Hotel Capella Ubud Bali menghadapi tantangan kompleks dalam pengelolaan pendapatan yang berasal dari berbagai sumber. Pendapatan utama berasal dari penjualan kamar, *food & beverage revenue*, *spa revenue*, dan pendapatan lainnya dari berbagai aktivitas dan fasilitas yang disediakan. Kompleksitas ini memerlukan sistem pengendalian internal yang kuat untuk memastikan akurasi pencatatan, pelaporan, dan pengelolaan kas yang optimal.

Manajemen industri hotel, terdiri dalam beberapa departemen, salah satunya yaitu departemen *finance & accounting*. departemen *finance & accounting* mempunyai fungsi sebagai departemen yang mengurus segala hal yang berkaitan dalam transaksi yang berkaitan dengan keuangan meliputi

perhitungan, pembayaran, maupun pembelian yang terjadi pada hotel sekaligus sebagai pembukuan atau pembuatan laporan keuangan berdasarkan transaksi yang telah terjadi. Departemen ini memiliki hubungan dengan semua departemen yang ada di hotel khususnya untuk bidang administrasi.

Pengendalian internal memegang peranan penting dalam pengelolaan sistem informasi akuntansi perusahaan. Selain berperan penting dalam pengelolaan sistem informasi akuntansi, pengendalian internal juga dibutuhkan untuk mengurangi eksposur-eksposur dalam perusahaan.

Selain itu, unsur-unsur pokok dalam sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab dan wewenang, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan, praktik yang sehat, dan karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya. Dengan adanya sistem pengendalian internal diharapkan dapat melindungi kekayaan perusahaan yang diakibatkan dari pencurian, penggelapan keuangan oleh karyawan, atau penyalahgunaan aktiva. Dengan demikian, setiap entitas usaha memerlukan sistem pengendalian, sebagaimana juga pada Capella Ubud Bali.

Bagian dari departemen *finance & accounting* salah satunya yaitu *income audit*. *Income audit* yaitu bagian yang bertugas dalam melakukan pengecekan dan evaluasi terhadap *revenue* yang telah diperoleh dalam satu hari (transaksi yang ditutup atau diakhiri pada pukul 02.00 WIB), yang telah direkap oleh bagian *night audit*. Peran *income auditor* sangat penting, karena bertugas untuk mengetahui *balance* atau tidaknya *revenue* yang didapat dengan hasil yang diperoleh, dan kecocokan antara bukti - bukti pendukung yang diberikan oleh

cashier FO meliputi, *cashier closing report*, *guest folio*, *cashier outlet-outlet* hotel meliputi, *bill* dan *caption order*, SPA, Bar, *deposit voucher*, *bank copy*, dan bukti bank transfer, dengan rincian yang secara otomatis sudah ada di sistem dan telah direkap dan diteliti terlebih dahulu oleh *night auditor*. Kesalahan pencatatan transaksi merupakan masalah yang paling umum terjadi sebelum penerapan *income audit*. Kesalahan ini sebagian besar disebabkan oleh kelalaian staf dalam mencatat data pembayaran, terutama saat terjadi pergantian *shift*. Ketidakhadiran sistem verifikasi berlapis menyebabkan beberapa transaksi tercatat dua kali atau justru tidak dicatat sama sekali. Menyebabkan adanya selisih antara pencatatan di sistem dengan bukti fisik yang ada.

Berikut adalah selisih pencatatan sistem dengan bukti fisik yang ada selama periode juli-desember 2024. Dilihat pada tabel 1.1 berikut.

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Tabel 1.1
Selisih Pencatatan Sistem Dengan Bukti Fisik Periode Juli 2024

Kategori	Pencatatan Sistem	Bukti Fisik	Selisih
Rooms – Transient Sold	263,007,356.32	367,065,320.00	104,057,963.68
Rooms – Total Rooms Revenue	289,308,091.95	403,771,852.00	114,463,760.05
F&B – Mads Lange	26,958,270.84	35,761,612.00	8,803,341.16
F&B – Api Jiwa	18,253,378.68	14,170,000.00	(4,083,378.68)
F&B – Pool Bar	2,329,735.80	2,585,000.00	255,264.20
F&B – In-Room Dining	3,492,159.33	1,945,000.00	(1,547,159.33)
F&B – Honor Bar	2,003,773.59	195,000.00	(1,808,773.59)
Spa – Spa/Salon	12,998,339.64	10,350,000.00	(2,648,339.64)
Spa – Total Spa	14,298,173.60	11,385,000.00	(2,913,173.60)
TOTAL	632,649,279.75	847,228,784.00	(214,579,504.25)

Sumber : DRR Juli 2024 Capella Ubud Bali

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat selisih pencatatan sistem dengan bukti fisik pada Hotel Capella Ubud Bali dalam periode juli 2024. Tabel 1.1 menunjukkan jumlah total pencatatan sistem lebih kecil dibanding bukti fisik yang ada sebesar Rp-214.579.504,25 dari total pencatatan sistem dikurangi total bukti fisik keseluruhan transaksi bulan juli 2024.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas maka penulis tertarik membuat tugas akhir yang berjudul “**Peranan *Income Audit* Terhadap Pengendalian Internal Pada Hotel Capella Ubud Bali**”.

B. Rumusan Kesenjangan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah:

1. Bagaimanakah tugas atau peran *income audit* pada Hotel Capella Ubud Bali?
2. Bagaimanakah sistem pengendalian internal terhadap pendapatan di Hotel Capella Ubud Bali?
3. Bagaimanakah peran *income audit* terhadap pengendalian internal di Hotel Capella Ubud Bali?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian adalah:

- 1) Menganalisis tugas atau peran *income audit* pada Hotel Capella Ubud Bali.
- 2) Menganalisis sistem pengendalian internal terhadap pendapatan di Hotel Capella Ubud Bali.
- 3) Menganalisis peran *income audit* terhadap pengendalian internal di Hotel Capella Ubud Bali.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Bagi Capella Ubud Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk mendukung pengembangan usaha perusahaan dan sebagai masukan yang dipertimbangkan bagi perusahaan yang bersangkutan dalam mengorganisir sistem pengendalian internal penerimaan kas.

2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang akuntansi perhotelan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *income audit* dan pengendalian internal di industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini dapat menambah koleksi karya ilmiah di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang dapat dimanfaatkan oleh civitas akademika.

3) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa mengenai pentingnya peran *income audit* dalam pengendalian internal perusahaan, khususnya di industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis serta memberikan gambaran nyata tentang praktik akuntansi di dunia kerja, khususnya di sektor perhotelan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai *Peranan Income Audit terhadap Pengendalian Internal pada Hotel Capella Ubud Bali*, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

Income audit di Hotel Capella Ubud Bali memiliki peran strategis sebagai detective control dalam menjaga integritas pendapatan melalui verifikasi, validasi, dan rekonsiliasi transaksi harian. Sistem pengendalian internal telah berjalan efektif berdasarkan kerangka COSO, khususnya pada aspek lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, informasi & komunikasi, serta pemantauan. Namun, penilaian risiko belum optimal akibat keterlambatan dokumen dari bagian operasional, yang mengurangi efektivitas audit real-time. Secara keseluruhan, income audit terbukti berperan penting dalam meningkatkan akurasi laporan keuangan, mencegah kebocoran pendapatan, dan memperkuat pengendalian internal, dengan rekomendasi peningkatan digitalisasi dokumen, kedisiplinan operasional, serta dokumentasi risiko yang lebih sistematis.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan yaitu agar manajemen Hotel Capella Ubud Bali meningkatkan kedisiplinan bagian operasional dalam penyerahan dokumen secara tepat waktu serta mulai

mengoptimalkan digitalisasi dokumen untuk mempercepat proses verifikasi. Selain itu, pelatihan rutin kepada staf operasional perlu dilakukan guna meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya ketepatan pencatatan, serta penyusunan dokumentasi risiko secara sistematis sesuai kerangka COSO agar potensi hambatan dapat diantisipasi sejak dini. Bagi departemen income audit, disarankan untuk terus meningkatkan ketelitian dalam verifikasi dan rekonsiliasi, membuat laporan rekomendasi perbaikan secara rutin, serta mendorong penerapan sistem monitoring otomatis yang terintegrasi dengan PMS dan POS



DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A., Hussain, M., & Raza, S. A. (2022). *Hotel revenue management practices and performance: Evidence from emerging markets*. Journal of Hospitality and Tourism Management, 50, 23–33. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.12.004>
- Anderson, J., & Smith, R. (2022). *The effectiveness of income audit systems in U.S. hotels*. International Journal of Hospitality Management, 102, 103–120. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103120>
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2020). *Auditing and assurance services: An integrated approach* (17th ed.). Pearson.
- Bosnjak, M., Ajzen, I., & Schmidt, P. (2020). *The theory of planned behavior: Selected recent advances and applications*. Frontiers in Psychology, 11, 1431. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01431>
- Brinkmann, S., & Kvale, S. (2021). *Doing interviews* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Chen, H., & Wang, Y. (2023). *Internal control systems and hotel performance: Evidence from China*. Tourism Management, 95, 104–120. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104665>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2020). *Internal control—Integrated framework*. COSO.
- Jagels, M. G., & Coltman, M. M. (2023). *Hospitality management accounting* (12th ed.). Wiley.
- Horngren, C. T., Sundem, G. L., Stratton, W. O., Burgstahler, D., & Schatzberg, J. (2021). *Introduction to management accounting* (17th ed.). Pearson.
- Patel, S., & Johnson, M. (2021). *Fraud detection in hospitality industry: The role of income audit*. Journal of Forensic & Investigative Accounting, 13(2), 245–263.
- Schmidgall, R. S., Damitio, J. W., & Singh, A. J. (2022). *Hospitality industry managerial accounting* (9th ed.). AHLEI.