

**PERANAN INCOME AUDIT TERHADAP
PENGENDALIAN INTERNAL PADA PENDAPATAN
RESTAURANT & BAR DI MAMAKA HOTEL BY OVOLO
KUTA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Putu Yuka Lionita Sari
NIM 2215713090**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PERANAN INCOME AUDIT TERHADAP PENGENDALIAN
INTERNAL PADA PENDAPATAN RESTAURANT & BAR
DI MAMAKA HOTEL BY OVOLO KUTA BALI**



**Oleh
Ni Putu Yuka Lionita Sari
NIM 2215713090**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

PERANAN INCOME AUDIT TERHADAP PENGENDALIAN INTERNAL PADA PENDAPATAN RESTAURANT & BAR DI MAMAKA HOTEL BY OVOLO KUTA BALI

Ni Putu Yuka Lionita Sari

2215713090

(Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam bidang pariwisata, Industri perhotelan merupakan salah satu sektor bisnis yang berkembang pesat dan memiliki peran penting dalam perekonomian industri. Mamaka Hotel merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berada di kawasan Kuta yang memiliki 2 *outlet food & baverage*. Upaya untuk meningkatkan pendapatan pada hotel perlu dilakukan pengendalian internal seefektif mungkin dalam suatu untuk mencegah dan menghindari terjadinya kesalahan, kecurangan, dan penyelewengan dari tujuan dan target yang sudah ditetapkan dalam perencanaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan income audit dalam pengendalian internal pada pendapatan restaurant & bar pada Mamaka hotel. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan memanfaatkan hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa peranan income audit sudah berjalan dengan baik sesuai dengan standar.

Kata Kunci : Peranan Income Audit, Pengendalian Internal, Pendapatan, Hotel

THE ROLE OF INCOME AUDIT ON INTERNAL CONTROL OF REVENUE RESTAURANT & BAR INCOME AT MAMAKA HOTEL BY OVOLO KUTA BALI

Ni Putu Yuka Lionita Sari
2215713090

(Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

Management is the process of planning, organizing, directing, supervising, and controlling resources to achieve goals effectively and efficiently. In the tourism sector, the hotel industry is one of the rapidly growing business sectors and has an important role in the industrial economy. Mamaka Hotel is a 4-star hotel located in the Kuta area that has 2 food & beverage outlets. Efforts to increase hotel revenue require internal control to be carried out as effectively as possible in order to prevent and avoid errors, fraud, and deviations from the goals and targets that have been set in the planning. This study aims to determine the role of income audit in internal control of restaurant & bar revenue at Mamaka Hotel. This study uses a descriptive qualitative method, utilizing the results of interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the role of income audit has been running well in accordance with standards.

Keywords: THE ROLE OF INCOME AUDIT, INTERNAL CONTROL, REVENUE, HOTEL

DAFTAR ISI

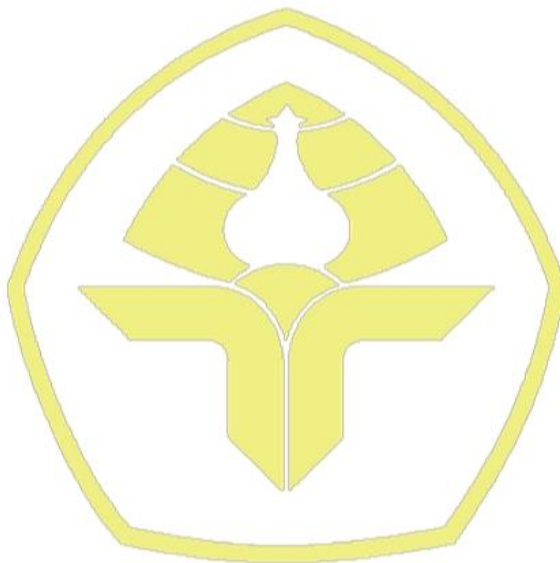
HALAMAN JUDUL.....	i
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian.....	6
1. Lokasi Penelitian	6
2. Objek Penelitian.....	6
3. Data Penelitian.....	6
4. Metode Pengumpulan Data	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Manajemen Keuangan.....	10
1. Pengertian Manajemen.....	10
2. Unsur- Unsur Manajemen	11
3. Fungsi Manajemen	13
4. Tujuan Manajemen.....	14
B. Manajemen Keuangan.....	15
C. Pengendalian Internal.....	16
1. Pengertian Pengendalian	16
2. Pengertian Pengendalian Internal.....	16
D. Keuangan.....	17
E. Peranan Income Audit	18
1. Pengertian Peranan.....	18
2. Pengertian Income Audit	18

F. Pendapatan	21
1. Pengertian Pendapatan	21
E. <i>Flowchart</i>	22
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	25
A. Sejarah Perusahaan	25
B. Bidang Usaha	27
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	33
.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Kebijakan Perusahaan	40
1. Peranan Income Audit dalam Penerimaan Kas F&B	41
B. Analisis dan Interpretasi Data	41
2. Prosedur Peranan Income Audit	43
3. Kendala yang Terjadi	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	50
A. Simpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	54

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

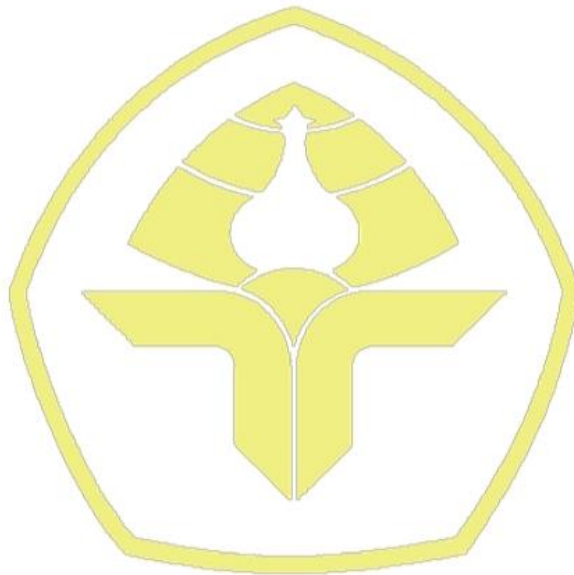
Gambar 3. 1 Street 32 area & logo	28
Gambar 3. 2 KSC area & Logo	28
Gambar 3. 3 Infinity Pool	29
Gambar 3. 4 Wellness zone	30
Gambar 3. 5 Laundry area	30
Gambar 3. 6 Meeting Room	31
Gambar 3. 7 SPA area	31
Gambar 3. 8 Struktur finance department	33
 Gambar 4. 1 Flowchar peranan income audit	 46



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 Simbol Flowchart.....	24
Tabel 3. 1 Tabrl daftar tipe kamar.....	27



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara :	54
Lampiran 2 Settlement dan bill penjualan F&B	55
Lampiran 3 Bill void oleh customer	56
Lampiran 4 Bill karyawan yang mendapatkan diskon F&B	56
Lampiran 5 Mengajukan approved diskon kepada General Manajer, Financial Controller, dan F&B Manager melalui sertifi	57
Lampiran 6 Menyesuaikan bill dengan form discount approval	57
Lampiran 7 Merekap seluruh bill dengan diskon selama 1 bulan	58



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor bisnis yang berkembang pesat dan memiliki peran penting dalam perekonomian, terutama dalam mendukung sektor pariwisata. Sebagai bisnis yang beroperasi dalam berbagai sektor pendapatan seperti; kamar hotel, restoran, layanan konferensi, serta fasilitas dan layanan lainnya. Aktivitas penjualan merupakan aktivitas terpenting diantara berbagai macam aktivitas lainnya, karena penjualan mempengaruhi untung atau ruginya suatu perusahaan dan memerlukan suatu penanganan yang serius. Dengan demikian, suatu perusahaan harus memiliki sebuah manajemen operasional yang baik demi tercapainya tujuan

perusahaan. Menurut Hasibuan (2017) “Manajemen adalah proses atau ilmu seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

Manajemen industri hotel, terdiri dalam beberapa department, salah satunya adalah departemen *Finance*. Dalam sebuah hotel, manajemen keuangan berperan sangat penting dalam operasi dan kemajuan hotel. Menurut James C. Van Horne (2012), “Manajemen keuangan adalah segala aktivitas yang berhubungan dengan perolehan, pendanaan dan pengelolaan aset dengan tujuan utama memaksimalkan nilai perusahaan. Departemen *Finance* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan atas keuangan perusahaan. Departemen ini memastikan bahwa perusahaan memiliki dana yang cukup untuk mendukung operasional dan kelanjutan pertumbuhan perusahaan. *Finance* memiliki fungsi sebagai departemen yang mengurus segala hal yang berkaitan dengan keuangan dan transaksi yang meliputi; perhitungan pemasukan dan pengeluaran, pembelian dan pembayaran, sekaligus melakukan pencatatan pada laporan keuangan atas transaksi yang terjadi. Departemen ini memiliki hubungan dengan seluruh departemen yang ada di hotel khususnya pada bidang administrasi.

Departemen *Finance* memiliki banyak bagian penting dalam mengelola keuangan perusahaan, salah satu dari yang terpenting adalah *Income Audit*. Dalam dunia bisnis perhotelan terdapat kegiatan audit yang dilakukan oleh auditor. *Income Audit* pada hotel adalah suatu proses pemeriksaan dan verifikasi pendapatan harian hotel untuk memastikan keakuratan, transparansi, dan kepatuhan terhadap standar akuntansi serta kebijakan internal. *Income audit* berperan dalam mengontrol seluruh pemasukan dari berbagai departemen seperti kamar hotel, restoran, spa, laundry, dan layanan lainnya. *Income audit* memiliki beberapa tugas utama, antara lain: memverifikasi pendapatan harian, menganalisis laporan keuangan, memastikan kepatuhan terhadap SOP (*Standard Operating Produce*) & kebijakan hotel, serta membandingkan data dengan sistem keuangan. Adapun alur kerja dari *income audit*, secara umum yaitu; mengumpulkan data, menganalisis dan mencocokkan data, menyusun laporan harian, melakukan investigasi jika ada ketidaksesuaian, dan menyampaikan laporan ke manajemen. Seseorang yang melakukan *income audit* disebut dengan *income auditor*. Adapun beberapa tantangan yang sering ditemui oleh *income auditor* pada saat melakukan tugasnya, antara lain: menemukan sebuah data yang tidak akurat, adanya perbedaan sistem, adanya perubahan tarif yang cepat, dan terjadinya kecurangan atau *fraud*. Mengingat akan pentingnya peranan auditor

dalam dunia industri perhotelan, maka auditor mempunyai kewajiban untuk menjaga standar perilaku etis mereka terhadap organisasi dimana tempat mereka bekerja. Dapat disimpulkan bahwa income audit merupakan bagian penting dalam operasional keuangan hotel untuk memastikan seluruh pendapatan tercatat dengan benar, akurat dan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Dengan melakukan audit pendapatan yang baik, hotel dapat mengurangi resiko kecurangan, meningkatkan efisiensi, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi keuangan.

Berdasarkan hasil dari magang kerja yang dilakukan langsung oleh penulis di Mamaka Hotel by Ovolo Kuta Bali. Guna mengetahui bagaimana peranan income audit terhadap pengendalian internal pada *restaurant & bar* di hotel, hal tersebut membuat penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul **“Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Pendapatan *Restaurant & Bar* di Mamaka Hotel by Ovolo Kuta Bali”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang diajukan adalah :

“Bagaimanakah Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Pendapatan *Restaurant & Bar* di Mamaka Hotel by Ovolo Kuta Bali?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui bagaimana Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Pendapatan *Restaurant & Bar* di Mamaka Hotel by Ovolo Kuta Bali”.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat :

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai materi yang disampaikan, serta dapat mengaplikasikan langsung teori-teori yang di dapat selama belajar di masa perkuliahan. Sehingga nantinya dapat diterapkan secara langsung pada dunia kerja atau industry. Serta sebagai syarat untuk memenuhi penyusunan Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Diploma III dari Program Studi Administrasi Bisnis.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wadah referensi untuk peneliti selanjutnya serta menambah dan

memperkaya sumber bacaan yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Mamaka Hotel by Ovolo Kuta Bali

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, diharapkan Perusahaan dapat menjadikan acuan untuk meningkatkan nilai perusahaannya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Mamaka Hotel by Ovolo Kuta Bali, yang berlokasi di Jl. Pantai Kuta No.32, Legian, Kec. Kuta Badung, Bali. Telp. (0361) 8496500.

2. Objek Penelitian

Dalam menyusun Tugas Akhir ini yang menjadi objek penelitian adalah Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Pendapatan *Restaurant & Bar* di Mamaka Hotel by Ovolo Kuta Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian

Menurut Moleong (2018) "Data Kualitatif adalah data yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis induktif dalam mengungkap makna dari fenomena sosial yang diteliti". Dalam penelitian ini, data tersebut diperoleh melalui

wawancara, observasi, kebijakan hotel, serta sejarah Mamaka Hotel.

b. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Data Primer

Menurut Sandu Siyoto dan Ali Sodik (2015:67) "Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya". Dalam hal ini, peneliti memperoleh dan mengumpulkan datanya dengan cara melakukan observasi dan wawancara mengenai Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Pendapatan *Restaurant & Bar* di Mamaka Hotel by Ovolo Kuta Bali.

2) Data Sekunder

Menurut Sandu Siyoto dan Ali Sodik (2015:68) "Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada". Peneliti memperoleh data sekunder melalui sejarah pada Mamaka Hotel, literatur, dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

4. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Abdussamad (2021) “Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, serta dilakukan secara sengaja.”. Dalam hal ini, peneliti mengamati langsung mengenai Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Pendapatan *Restaurant & Bar* di Mamaka Hotel by Ovolo Kuta Bali. selama peneliti melaksanakan Magang Kerja yang berlangsung selama 6 (enam) bulan, dari 01 Agustus 2024 – 31 Januari 2025.

2) Wawancara

Menurut Esterberg (2020) “Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab”. Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti memperoleh informasi dengan

JURIDAN ADMINISTRASI RISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
bertanya secara langsung kepada income auditor Perusahaan mengenai Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Pendapatan *Restaurant & Bar* di Mamaka Hotel by Ovolo Kuta Bali.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2021) “Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen

tertulis, foto, atau rekaman yang dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam penelitian”. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh dokumentasi berupa foto atau gambar sarana dan prasarana penunjang kegiatan income audit.

4) Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif. Menurut Sugiyono (2020) “Analisis deskriptif kualitatif yaitu Teknik analisis yang menggambarkan permasalahan yang ada dengan menguraikan keterangan- keterangan berserta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk uraian-uraian”. Dalam hal ini peneliti memaparkan data- data yang diperoleh dalam bentuk uraian mengenai Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Pendapatan *Restaurant & Bar* di Mamaka Hotel by Ovolo Kuta Bali.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Income audit berperan penting dalam memastikan seluruh transaksi pendapatan restaurant & bar tercatat dengan akurat dan sesuai dengan prosedur. Melalui proses verifikasi dan rekonsiliasi data, auditor dapat mengidentifikasi selisih, kesalahan input data, maupun potensi kecurangan. Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada BAB IV dapat ditarik kesimpulan bahwa, peranan income audit terhadap pengendalian internal pada pendapatan restaurant & bar di Mamaka Hotel by Ovolo Kuta sudah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun masih terdapat beberapa kesalahan yang dilakukan oleh bagian kasir yang menjadi hambatan atau kendala saat income auditor melakukan tugasnya. Selain itu juga, perlunya pendampingan oleh staff pada kasir guna untuk

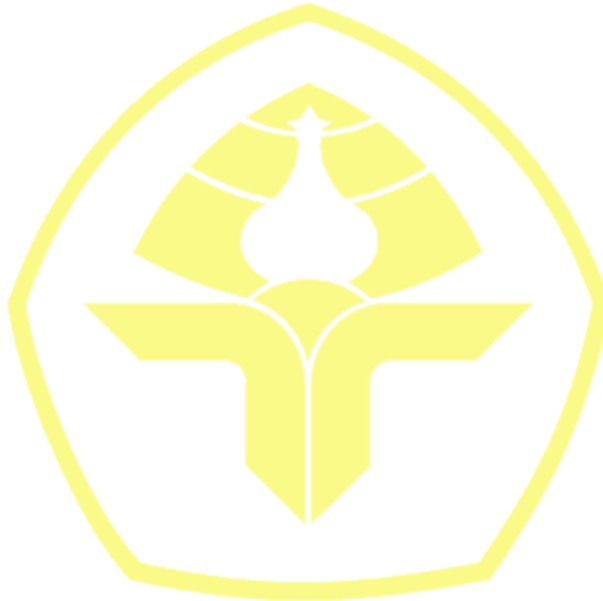
mencegah terjadinya kesalahan pada saat akan menginput transaksi dan menguploadnya pada sistem.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV mengenai peranan income audit terhadap pengendalian internal pada pendapatan restaurant & bar di Mamaka Hotel by Ovolo Kuta sebagai berikut: Sebelum hasil transaksi diberikan kepada auditor ada baiknya bagian kasir mengecek kembali jumlah transaksi yang tercatat pada sistem agar tidak terjadi kesalahan, yang akan menghambat kinerja auditor. Bisa juga dengan meningkatkan sistem POS agar memiliki fitur validasi otomatis. Misalnya Ketika jumlah pembayaran tidak sesuai dengan total transaksi, sistem akan menolak atau memberikan peringatan sebelum transaksi itu disimpan.

1. Pihak manajer seharusnya memberikan pelatihan yang extra kepada para staff ataupun DW yang berada pada bagian kasir yang akan bekerja, guna untuk meminimalisir kelalaian yang menimbulkan hambatan pada bagian keuangan. Contohnya memberikan training sesuai dengan job desknya dengan jangka waktu yang cukup, sampai staff tersebut benar- benar handal dalam bidangnya. Serta melakukan evaluasi secara berkala guna untuk mengembangkan keterampilan mereka.

2. Keterbatasan ruang kerja sebenarnya bukan menjadi masalah yang besar, namun dengan banyaknya dokumen-dokumen yang sudah selesai dikerjakan menumpuk dan dibiarkan begitu saja dalam jangka waktu yang lama bukanlah hal yang sepele. pihak manajemen seharusnya bisa menemukan Solusi dengan menggunakan rak atau *file cabinet* untuk menghemat tempat. Atau Solusi yang lain adalah dengan digitalisasi dokumen penting yang dapat dibuka sewaktu diperlukan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Halim Riyanto, 2019. *Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal*. Makasar: Universitas Bosowa
- Husnan Suad & Enny Pudjiastuti, 2015. *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: Unperba
- Kamaluddin, I. H. A., & Patta Rapanna, S. E. 2017. *Administrasi Bisnis*. Makassar: Sah Media.
- Kurniawan Rizki, 2015. *Analisis Sistem dan Prosedur Penjualan Restoran dan Penerimaan Kas dalam Meningkatkan Pengendalian Internal*. Malang: Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.23
- Lestari Indah Oktafia, 2021. *Analisis Pendapatan Dalam Akuntansi*. Bandung: Repository
- Rachmawati Mutiara Alifa, 2023. *Audit Deteksi Pengendalian Internal Pada Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai dan Retur Penjualan*. Surayaba: Jurnal ITB Semarang
- Rachamtwyaty Rachman, 2024. *Tinjauan Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Kas*. Bogor: Jurnal IBIK
- Riyanto Bambang, 2016. *Dasar-dasar Pembelajaran Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Siska Elmira, 2021. *Manajemen Keuangan*. Sumatera Barat: Insani Cendekia.
- Siyoto, Sandu, dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.