

**PROSEDUR PEMERIKSAAN *WRONG POSTING* DAN
WRONG AMOUNT DALAM *INCOME AUDIT* DI HOTEL
HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Kadek Rosita Dewi

NIM 2015713016

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

**PROSEDUR PEMERIKSAAN *WRONG POSTING* DAN
WRONG AMOUNT DALAM *INCOME AUDIT* DI HOTEL
HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Kadek Rosita Dewi

NIM 2015713016

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Rosita Dewi
NIM : 2015713016
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

"Prosedur Pemeriksaan *Wrong posting* dan *Wrong amount* dalam *Income Audit* di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Badung, 25 Agustus 2023



Ni Kadek Rosita Dewi
2015713016

**PROSEDUR PEMERIKSAAN *WRONG POSTING* DAN *WRONG AMOUNT* DALAM
INCOME AUDIT DI HOTEL HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Ni Kadek Rosita Dewi
2015713016

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

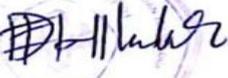
Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ketut Vini Elfarosa, S.E.MM NIP.197612032008122001	
Dosen Penguji 1, Ni Putu Rita Rita Sintadevi, S.Tr.Akt., M.Acc NIDN. 0004069501	
Dosen Penguji 2, Nyoman Suka Sanjaya, S.S, M.TESOL NIP.197409152000121002	

Dosen Pembimbing 1,



(Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb)
NIP.196204221990032002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D)
NIP.196409291990032003

Dosen Pembimbing 2.



(Ketut Vini Elfarosa, S.E.MM)
NIP.197612032008122001

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiyantara, S.Psi., M.Si)
NIP.197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan hidayah dan rahmatnya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pemeriksaan *Wrong Posting* dan *Wrong Amount* dalam *Income Audit* Di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua” dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari pembuatan laporan ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh Ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang berupa saran-saran, petunjuk, dan keterangan-keterangan yang sangat bernilai bagi penulis untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama melaksanakan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan selama melakukan perkuliahan dan memberikan bimbingan serta nasehat selama penulis menyusun Tugas Akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis yang telah memberikan petunjuk maupun saran-saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini
4. Ibu Ir. Ni Wayan Sukartini. M, Agb selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran selama penulis menyusun Tugas Akhir ini.
5. Ibu Ketut Vini Elfarosa, S.E.MM Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran, nasehat, dukungan terhadap penulis Tugas Akhir ini hingga selesai tepat pada waktunya.
6. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Bali, khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Made Bayu Putra, Bapak Otong Herwayo, Ibu Surya, Ibu Glow, dan Ibu Intan yang telah memberikan bimbingan, arahan selama Praktik Kerja Lapangan dan dukungan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
8. Kedua orang tua, Saudara-saudara, semua keluarga, serta sahabat yang selalu memberikan dukungan, doa serta motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Akhir tapi bukan yang terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri yang tetap berjuang dan bekerja keras untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan tentang strategi pemasaran.

Badung, 25 Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ni Kadek Rosita Dewi', with a stylized, cursive script.

Ni Kadek Rosita Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
PRAKARTA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian.....	5

BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Pengertian Prosedur.....	9
B. Pengertian Pemeriksaan (<i>Auditing</i>).....	10
C. Pengertian <i>Reconcile</i>	10
D. Proses <i>Audit</i>	11
E. Pengertian <i>Income Audit</i>	15
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	16
A. Sejarah Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.....	16
B. Bidang Usaha.....	19
C. Struktur Organisasi.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Kebijakan Perusahaan.....	28
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	29
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	37
A. Simpulan.....	37
B. Saran.....	38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.....	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	23
Gambar 4.1 <i>Flowchart Review Wrong Posting dan Wrong Amount</i>	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 3. File *Wrong Amount*

Lampiran 4. File *Wrong Posting*

Lampiran 5. *Rencocile Bill*

Lampiran 6. *Daily Rencocile* MBC, Opera dan Infrasys

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman dan bertambahnya pemakaian jasa, kini hotel bukan sekedar hanya menginap saja, bahkan kini ada fasilitas ruang pertemuan dan layanan spa. Semua kegiatan *meeting*, pernikahan, ulang tahun, dan seminar. Hal ini dapat terjadi karena adanya perubahan gaya hidup, hotel-hotel pun semakin memanjakan para *customer* nya maupun pasar mereka dengan berbagai tawaran yang menarik yang diberikan.

Salah satu hotel di Bali yang sudah berkembang pesat dengan beragam penawaran harga, fasilitas, serta pelayanan yang lengkap yaitu Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yang berlokasi di Jl. Pratama No.86, Tanjung, Benoa, Kec. Kuta Sel. Kabupaten Badung, Bali.

Manajemen industri hotel terdiri dari beberapa bagian salah satunya *Finance Departemen* yang bertugas mengurus segala hal yang berkaitan dalam transaksi yang berkaitan dengan keuangan meliputi perhitungan, pembayaran, maupun pemelian yang terjadi pada hotel sekaligus sebagai pembukuan atau pembuatan laporan keuangan berdasarkan transaksi yang telah terjadi. Salah bagian dari *Finance Departemen* yaitu *Income Audit* yang memiliki tugas untuk memeriksa, mencatat, dan melaporkan informasi data tentang hasil penjualan produk ataupun jasa yang diterima oleh hotel setiap harinya. *Income Audit* berhubungan langsung dengan hampir semua departemen yang ada di hotel, terutama di bagian *Front Office* dan setiap *outlet* yang berhubungan langsung dengan pendapatan karena di bagian – bagian itulah hotel dapat menjual fasilitas kamar dan produk ataupun jasa yang dipromosikan.

Berdasarkan pengamatan penulis permasalahan yaitu di bagian front office salah mencatat metode pembayaran atas penjualan yang terjadi, ketika tamu melakukan pembayaran melalui *credit card* yang berjenis *Visa* tetapi dicatat dengan jenis *Mastercard* sehingga *payment* tidak sesuai dengan catatan pada metode pembayaran atas penjualan yang terjadi. Masalah lainnya adalah terjadi kesalahan input *batch invoice* pelanggan. Ketika melakukan input pembayaran sering terjadi kesalahan input nominal yang menyebabkan terjadinya *wrong posting* sehingga hasil yang di sistem akan berbeda, akibatnya data

yang dihasilkan tersebut menjadi tidak sesuai antara data yang terdapat dalam sistem dan data fisik. Maka, tugas dari *Income Audit* yaitu melakukan pemeriksaan terlebih dahulu dan memastikan bahwa semua data yang diterima dari *front office* sudah lengkap dan tidak ada kesalahan pada *bill* tersebut. Adapun dampak yang mengakibatkan kesalahan *wrong posting* dan *wrong amount* yaitu *system* eror dapat mengakibatkan kelemahan *system* pada pengendalian internal, *compliance* eror yang dapat mengakibatkan kegagalan seseorang melaksanakan kebijakan dan prosedur sehingga Peran *Income Auditor* sangat penting, karena bertugas untuk mengetahui *balance* atau tidaknya *revenue* yang di dapat dengan hasil yang diperoleh, dan kecocokan antara bukti - bukti pendukung yang diberikan oleh *cashier Front Office* meliputi, *cashier closing report*, *guest folio*, *cashier outlet-outlet hotel* meliputi, *bill* dan *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*.

Dengan adanya masalah yang terdapat di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua dan penulis tertarik untuk membuat dengan judul **“Prosedur Pemeriksaan *Wrong posting* dan *Wrong amount* dalam *Income Audit* di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua”** dengan tujuan untuk mengetahui prosedur yang dilakukan *Finance Departemen* pada pendapatan yang diterima Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur pemeriksaan *wrong posting* dan *wrong amount* di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?
- b. Bagaimana hambatan yang dihadapi dalam prosedur pemeriksaan *wrong posting* dan *wrong amount* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?

C. Tujuan Peneleitian

Berdasarkan dari pokok permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur kerja bagian *Income Audit* pada *wrong posting* dan *wrong amount* dalam *Income Audit* di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.
2. Untuk mengetahui hambatan yang di hadapi dalam prosedur pemeriksaan *Wrong posting dan Wrong amount* dalam *Income Audit* di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

D. Manfaat Penelitian Tugas Akhir

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Menambah dan mengembangkan wawasan terhadap permasalahan dengan membandingkan teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang berada di lapangan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Memberikan pengetahuan dari berbagai permasalahan yang ada pada *Income Audit* di hotel dan bermanfaat sebagai bahan referensi Bali untuk menulis laporan maupun menambah wawasan, menambah sumber bacaan yang ada di perpustakaan.

3. Bagi Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua

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.

E. Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan penelitian ini adalah Hotel Holiday Inn Resort

Bali Nusa Dua yang berlokasi di Jl. Pratama No.86, Tanjung, Benoa, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Adapun objek kajian dalam penelitian ini adalah Prosedur Pemeriksaan *Wrong posting dan Wrong amount* dalam *Income Audit* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

3. Data Penelitian

Adapun data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Jenis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial dalam bentuk kata-kata dan tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2013).

b. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika kuisioner

disebarkan melalui internet (Sekaran, 2013). Adapun contoh dari data primer seperti data hasil wawancara langsung dengan narasumber. Wawancara akan penulis dilakukan dengan Staf *Income Audit*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau sumber-sumber lain yang menunjang penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini dapat diperoleh melalui buku-buku serta dokumen perusahaan yang asah hubungannya dengan masalah yang di bahas dalam penelitian ini (Ulber Silalahi, 2013). Adapun contoh dari data sekunder seperti struktur organisasi mengenai Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

c. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono: 2013,145)

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik

(Gunawan: 2013, 160).

3. Studi Dokumen

Studi Dokumen merupakan metode pengumpulan data dengan mengambil data berdasarkan dokumen yang sudah ada pada perusahaan yang bersangkutan seperti kebijakan perusahaan. (Sugiyono, 2013).

d. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2019) metode deskriptif kualitatif, adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositiveisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data, dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Wrong Posting* dan *Wrong Amount* dalam operasional sangat mungkin terjadi, oleh karena itu jika prosedur ini dapat dilakukan dengan baik oleh *Front Office* maka kesalahan posting dapat dicegah.
2. Hambatan yang kerap kali terjadi yaitu adanya ketidaksamaan transaksi pendapatan pada waktu melakukan pemeriksaan jurnal dalam melakukan posting pada jurnal pendapatan harian karena ketidaktelitian *cashier front office*.

B. Saran

Adapun saran dari hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Adanya pelatihan atau *training system* untuk karyawan baru sebelum bekerja juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan performa hotel, agar mendapatkan banyak pengetahuan, sehingga karyawan diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk mendapatkan ilmu di semua divisi yang ada di Departmen *Front Office*, dan tidak terjadi kesalahan lagi.
2. Jika *wrong posting* dan *wrong amount* sudah terjadi maka segera mungkin diinformasikan ke staf yang bertanggung jawab atau yang melakukan kesalahan agar segera di perbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum Ardianingsih, S. E. (2021). *Audit* laporan keuangan. Bumi Aksara.
- Alichia, Y. P. (2013). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan Perusahaan, Dan Opini *Audit* Tahun Sebelumnya Terhadap Opini *Audit* Going Concern (Studi Empiris Perusahaan Manufaktur yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Dewi, C., Bendriyanti, R. P., & Gusman, L. B. (2013). Manajemen Ekstrakurikuler Futsal SMA Negeri 09 Bengkulu Selatan. *Pascasarjana Universitas Sebelas Maret*, 64.
- Elisabeth, D. M. (2019). Analisis fungsi dan tujuan internal *auditor* dalam pelaksanaan pengendalian intern untuk memaksimalkan kinerja perusahaan: Studi kasus pada salah satu BUMN di Kota Medan. *Methosika: Jurnal Akuntansi dan Keuangan Methodist*, 2(2), 131-140.
- Haryadi, W., & Pamungkas, B. D. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Pada Hotel Gammara Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Bosowa). Pendapatan hotel (studi kasus hotel baha-baha sekongkang kabupaten Sumbawa Barat) Tahun 2012-2016. *Jurnal Gama Societa*, 2(1), 42-47.
- Prastomo, H. (2021). Pengaruh Kompetensi *Auditor* Dan Resiko *Audit* Terhadap Persuasivitas Bukti *Audit* (Studi pada Kantor Akuntan Publik Drs Thomas Blasius Widartoyo & Rekan yang Terdaftar di Ikatan Akuntan Publik Indonesia) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta).
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach). Deepublish.
- Tarigan, N. E., Saputra, B. W., & Ginting, T. (2013). Peran Internal *Auditor* Terhadap Efektifitas Pengendalian Internal Process Credit Granting And Collection. *Finance & Accounting*, 2(1).
- WINNARSIH, R. (2014). Peran *Income Audit* Pada Finance & Accounting Departemen di Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

Zakariah, M. A., Afriani, V., & Zakariah, K. M. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research And Development (R n D). Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.