

PENGENDALIAN INTERNAL PENDAPATAN PADA HOTEL MERCURE SURABAYA GRAND MIRAMA

Firdianti Permata Putri¹⁾, Rida Perwita Sari²⁾

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Email: ridaps.ak@upnjatim.ac.id, 21013010258@student.upnjatim.ac.id

Correspondence

Submitted: 12 July 2024

Accepted: 21 July 2024

Published: 22 July 2024

ABSTRACT

This research aims to find out about internal revenue control at the Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel, with a focus on the use of the Visual Hotel Program (VHP) system which uses masking in credit card transactions. Using a qualitative descriptive approach, this study explores the process of recording credit card payments, implementing masking, as well as the role of internal control and audit in mitigating the risk of fraud and increasing data security. The results show that integration of VHP systems with masking techniques is a critical component in modern hotel financial management, involving strict verification and protection of sensitive data. Internal audit plays a crucial role in evaluating the effectiveness of masking policies. Implementation of this system has been proven to increase information security, operational efficiency and customer trust, which has a positive impact on the hotel's overall financial performance.

Keywords: Internal control; Visual Hotel Program; Masking; Credit cards; Data security

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengendalian internal pendapatan di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama, dengan fokus pada penggunaan sistem Visual Hotel Program (VHP) yang menggunakan masking dalam transaksi kartu kredit. Menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif, studi ini mendalami proses pembukuan pembayaran kartu kredit, implementasi masking, serta peran pengendalian dan audit internal dalam memitigasi risiko fraud dan meningkatkan keamanan data. Hasil menunjukkan bahwa integrasi sistem VHP dengan teknik masking merupakan komponen kritis dalam manajemen keuangan hotel modern, melibatkan verifikasi ketat dan perlindungan data sensitif. Audit internal berperan crucial dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan masking. Implementasi sistem ini terbukti meningkatkan keamanan informasi, efisiensi operasional, dan kepercayaan pelanggan, yang berdampak positif pada kinerja keuangan hotel secara keseluruhan.

Kata Kunci: Pengendalian internal, Visual Hotel Program, Masking, Kartu kredit, Keamanan data

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini semakin berkembangnya zaman maka semakin canggih pula elektronik yang ada, serta adanya teknologi-teknologi baru seperti salah satunya kartu kredit. Kartu kredit telah mengubah cara kita bertransaksi secara signifikan. Dengan teknologi canggih yang terus berkembang, kartu kredit kini lebih mudah diakses dan digunakan secara online melalui aplikasi mobile dan platform e-commerce. Sejalan dengan hal tersebut sumber daya manusia (SDM) harus dipersiapkan agar dapat berkompetisi dan beradaptasi dengan perubahan yang cepat. Mahasiswa merupakan salah satu elemen di dalam masyarakat yang memiliki intelektual tinggi. Dengan memiliki kemampuan pola pikir yang berkemajuan diharapkan.

Pembukuan Kartu Kredit sangat penting karena untuk mengetahui tentang pengelolaan keuangan yang akurat karena dalam pembukuan tersebut membantu pekerjaan hotel untuk melacak atau melihat setiap transaksi yang ada sehingga dapat memastikan bahwa pendapatan dan pengeluaran tercatat dengan benar, Selain itu pembukuan kartu kredit memudahkan untuk menyusun anggaran keuangan dengan benar.

Masking merupakan animasi dalam teknik yang digunakan untuk menutupi atau menyembunyikan objek satu dengan objek lainnya, sehingga objek yang menutupi terlihat transparan dan menyatu dengan objek yang menutupinya. Teknik ini digunakan untuk membuat animasi yang lebih menarik dan interaktif. Kartu kredit adalah suatu jenis kartu yang memungkinkan pemiliknya melakukan transaksi pembelian dengan cara mengajukan kredit kepada penerbit bank.

Visual Hotel Program (VHP) adalah sistem manajemen properti berbasis cloud yang dirancang khusus untuk industri perhotelan. Program ini menyediakan berbagai fitur terintegrasi untuk membantu pengelolaan operasional hotel secara efisien, termasuk manajemen reservasi, pengelolaan kamar, penetapan harga dinamis, pelaporan keuangan, dan analisis data. VHP memungkinkan staf hotel untuk mengakses informasi penting secara real-time melalui antarmuka yang intuitif, memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih cepat dan meningkatkan pengalaman tamu. Dengan kemampuan untuk berintegrasi dengan berbagai platform pemesanan online dan sistem lainnya, VHP bertujuan untuk mengoptimalkan operasional hotel dan meningkatkan profitabilitas.

Pengendalian internal pendapatan adalah serangkaian kebijakan, prosedur, dan praktik yang diterapkan oleh suatu organisasi untuk memastikan integritas, akurasi, dan keamanan dalam proses perolehan, pencatatan, dan pelaporan pendapatan. Sistem ini dirancang untuk melindungi aset perusahaan, mencegah dan mendeteksi fraud, serta menjamin kepatuhan terhadap kebijakan manajemen dan regulasi yang berlaku. Dalam konteks perhotelan, pengendalian internal pendapatan mencakup berbagai aspek seperti verifikasi transaksi kartu kredit, rekonsiliasi pembayaran, pemisahan tugas antara penerimaan pembayaran dan pencatatan, serta audit berkala. Implementasi sistem teknologi seperti Visual Hotel Program (VHP) dengan fitur masking kartu kredit memperkuat pengendalian internal dengan meningkatkan keamanan data pelanggan dan meminimalkan risiko kebocoran informasi sensitif.

Pengendalian internal pendapatan pada Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama merupakan aspek krusial dalam manajemen keuangan hotel, terutama di era digital dengan meningkatnya penggunaan kartu kredit dan sistem pembayaran elektronik. Dalam konteks ini, implementasi sistem VHP Hotel yang terintegrasi dengan prosedur pembukuan kartu kredit yang ketat menjadi kunci utama. Penerapan teknik masking pada data kartu kredit dalam sistem VHP tidak hanya meningkatkan keamanan informasi pelanggan, tetapi juga memperkuat integritas pengendalian internal. Proses ini melibatkan serangkaian langkah verifikasi, dari pencatatan transaksi hingga rekonsiliasi dengan rekening koran dan laporan settlement, yang dilakukan secara sistematis untuk memastikan akurasi pendapatan dan mencegah potensi fraud. Dengan adanya sistem pengendalian internal yang robust, Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama dapat meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan risiko keuangan, dan membangun kepercayaan pelanggan terhadap keamanan transaksi mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja keuangan hotel secara keseluruhan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi efektivitas pengendalian internal pendapatan pada Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama, dengan fokus khusus pada implementasi sistem masking kartu kredit sebagai upaya meminimalisir risiko fraud. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari prosedur pengendalian internal yang ada, terutama dalam hal pengelolaan transaksi kartu kredit, serta menilai sejauh mana penerapan masking kartu kredit berkontribusi dalam meningkatkan keamanan data pelanggan dan mencegah terjadinya kecurangan finansial. Lebih lanjut, penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan sistem pengendalian internal yang dapat meningkatkan keamanan transaksi, melindungi informasi sensitif pelanggan, dan pada akhirnya memperkuat integritas keuangan hotel.

Signifikansi penelitian pengendalian internal pendapatan pada Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama yang berkaitan dengan masking pada kartu kredit untuk meminimalisir fraud adalah untuk meningkatkan keamanan dan integritas data keuangan hotel. Dengan menerapkan teknik masking pada kartu kredit, risiko penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak berwenang dapat diminimalisir, sehingga mencegah terjadinya fraud yang dapat merugikan hotel secara finansial dan reputasi. Selain itu, penelitian ini juga membantu dalam mengidentifikasi kelemahan dalam sistem pengendalian yang ada, memberikan rekomendasi perbaikan, serta memastikan bahwa hotel mematuhi standar keamanan informasi yang berlaku. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi manajemen hotel dalam meningkatkan efektivitas pengendalian internal, serta memberikan rasa aman bagi tamu hotel dalam bertransaksi menggunakan kartu kredit.

Accounting

Akuntansi (accounting) adalah suatu proses yang diawali dengan mencatat, mengelompokkan, mengolah, menyajikan data, serta mencatat transaksi yang berhubungan dengan keuangan, sehingga informasi tersebut dapat digunakan oleh seseorang yang ahli di bidangnya dan menjadi bahan untuk mengambil suatu keputusan. (Vely Sia, 2023)

Piutang

Piutang adalah jenis pembayaran dalam bentuk pembelian dan atau pengalihan piutang atau tagihan jangka pendek suatu perusahaan yang berasal dari transaksi usaha. Semakin tinggi rasio menunjukkan bahwa modal kerja yang ditanamkan dalam piutang semakin rendah dan tentunya kondisi ini bagi perusahaan semakin baik. (Nuriyani & Rachma Zannati, 2017)

Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal yang baik dalam sebuah perusahaan bukan merupakan sebuah jaminan bagi perusahaan untuk terhindar dari kesalahan-kesalahan maupun penyelewengan-penyelewengan yang terjadi baik yang disengaja maupun tidak. (AYU RETNO AMBARWATI, 2014)

Audit Internal

Audit internal adalah suatu mekanisme dalam sistem pengendalian internal yang dapat memberikan manfaat pada efektivitas operasi perusahaan. Audit internal dapat meningkatkan nilai dan operasi organisasi melalui konsultasi yang independen dan objektif. Manajemen dapat menggunakan audit internal sebagai sarana untuk memastikan dan memverifikasi komitmen unit administratif dengan kebijakan keuangan, administratif, dan legislatif, sistem keuangan dan administrasi, dan kebijakan umum yang diterapkan perusahaan. (MELINDA CAHYANING RATRI & YUSTRIDA BERNAWATI, 2020)

Pengendalian Internal Pendapatan

Pengendalian internal pendapatan dalam konteks program visual hotel, khususnya terkait dengan masking, merujuk pada serangkaian prosedur dan kebijakan yang diterapkan untuk memastikan keakuratan, keamanan, dan integritas proses pendapatan hotel. Masking pada program visual hotel berperan penting dalam hal ini dengan cara menyembunyikan atau mengaburkan informasi sensitif terkait transaksi keuangan, seperti nomor kartu kredit pelanggan atau detail pembayaran lainnya. Pengendalian internal ini bertujuan untuk melindungi sumber pendapatan hotel dari potensi fraud, kesalahan pencatatan, atau penyalahgunaan data, sekaligus memastikan kepatuhan terhadap regulasi privasi data.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan materi yang terlampir, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses penerapan masking pada kartu kredit dalam sistem visual hotel program, khususnya di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama, untuk meminimalisir risiko fraud. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara detail prosedur pembukuan pembayaran kartu kredit, penerapan masking, serta peran pengendalian internal dan audit internal dalam konteks ini.

Pendekatan deskriptif dalam metode kualitatif adalah suatu cara penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menginterpretasikan fenomena, situasi, atau proses secara mendalam dan komprehensif. Pendekatan ini fokus pada pengumpulan data yang kaya dan terperinci untuk memberikan gambaran yang holistik tentang subjek penelitian, tanpa manipulasi atau kontrol variabel. Dalam konteks penelitian tentang penerapan masking kartu kredit dan sistem Visual Hotel Program, pendekatan deskriptif memungkinkan peneliti untuk menguraikan secara detail proses operasional, prosedur pengendalian internal, dan implementasi sistem, serta menganalisis dampaknya terhadap keamanan data dan pencegahan fraud. Dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan analisis dokumen, pendekatan ini membantu mengungkap nuansa dan kompleksitas dari fenomena yang diteliti, memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana sistem dan prosedur berfungsi dalam praktik sehari-hari di lingkungan hotel.

Subjek penelitian adalah sistem VHP Hotel dan proses operasional terkait pembukuan pembayaran kartu kredit di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama. Penelitian ini melibatkan analisis dokumen seperti credit card transaction, rekening koran, settlement, dan audit report, serta observasi terhadap proses pencocokan dan pembukuan transaksi. Wawancara dengan staf yang terlibat dalam proses ini mungkin juga dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang penerapan masking dan dampaknya terhadap keamanan data serta pencegahan fraud.

Pendekatan deskriptif dalam metode penelitian kualitatif pada konteks ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang rinci dan komprehensif mengenai penerapan pengendalian internal dalam sistem Visual Hotel Program (VHP), khususnya terkait dengan proses masking kartu kredit. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali secara mendalam bagaimana prosedur pengendalian internal diimplementasikan dalam sistem VHP untuk meminimalisir risiko fraud dan meningkatkan keamanan data transaksi kartu kredit. Pendekatan deskriptif memungkinkan peneliti untuk menguraikan secara detail setiap tahapan proses, dari pembukuan pembayaran kartu kredit hingga penerapan masking, serta menganalisis efektivitas pengendalian internal yang diterapkan.

Lebih lanjut, pendekatan deskriptif dalam metode kualitatif ini juga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi peran audit internal dalam konteks penerapan sistem VHP dan masking kartu kredit. Dengan menggambarkan secara mendalam proses audit yang dilakukan, peneliti dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pengendalian internal yang ada, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Pendekatan ini juga membantu dalam memahami bagaimana sistem VHP berinteraksi dengan pengendalian internal dan audit internal untuk menciptakan lingkungan operasional yang aman dan efisien dalam pengelolaan transaksi kartu kredit di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama.

Prosedur penelitian pengendalian internal pendapatan di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama yang berkaitan dengan masking pada kartu kredit untuk meminimalisir fraud meliputi beberapa langkah utama. Pertama, dilakukan identifikasi dan pemetaan proses transaksi kartu kredit dari penerimaan hingga penyimpanan data. Kedua, evaluasi terhadap sistem pengendalian yang ada, termasuk perangkat lunak dan kebijakan keamanan informasi,

untuk memastikan apakah telah diterapkan teknik masking pada nomor kartu kredit. Ketiga, pengujian terhadap keefektifan teknik masking melalui simulasi transaksi dan analisis terhadap log keamanan untuk mendeteksi potensi kebocoran data atau upaya fraud. Keempat, wawancara dengan staf keuangan dan IT untuk mendapatkan wawasan mengenai kesadaran dan pelaksanaan prosedur keamanan terkait. Terakhir, penyusunan laporan hasil penelitian yang mencakup rekomendasi perbaikan dan penguatan pengendalian internal guna meningkatkan keamanan data kartu kredit dan meminimalisir risiko fraud.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pengendalian internal pendapatan di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama melalui teknik masking pada kartu kredit dalam sistem Visual Hotel Program (VHP) telah efektif dalam meningkatkan keamanan data pelanggan dan meminimalisir risiko fraud. Identifikasi dan pemetaan proses transaksi kartu kredit, evaluasi terhadap sistem pengendalian yang ada, serta pengujian keefektifan teknik masking menunjukkan bahwa data sensitif terlindungi dengan baik dari potensi penyalahgunaan. Wawancara dengan staf keuangan dan IT mengungkapkan kesadaran yang tinggi mengenai pentingnya prosedur keamanan, meskipun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti peningkatan pelatihan dan pemantauan berkelanjutan. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan rekomendasi yang berharga untuk penguatan pengendalian internal, yang diharapkan dapat mendukung peningkatan efisiensi operasional dan kepercayaan pelanggan terhadap keamanan transaksi di hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Definisi Pengendalian Internal

Pengendalian internal dalam konteks visual hotel program, khususnya terkait dengan masking, merujuk pada serangkaian prosedur dan kebijakan yang diterapkan untuk melindungi dan mengamankan informasi sensitif pelanggan. Masking pada visual hotel program melibatkan teknik menyembunyikan atau mengaburkan data penting seperti nomor kartu kredit, informasi pribadi, atau detail reservasi yang tidak boleh terlihat oleh pihak yang tidak berwenang. Pengendalian internal ini bertujuan untuk menjaga kerahasiaan data tamu, mencegah penyalahgunaan informasi, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi privasi data. Dengan menerapkan masking sebagai bagian dari pengendalian internal, hotel dapat mengurangi risiko kebocoran data, meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan mempertahankan integritas sistem manajemen hotel.

Definisi Audit Internal

Audit internal dalam konteks visual hotel program, khususnya terkait dengan masking, adalah proses evaluasi sistematis yang dilakukan oleh tim internal hotel untuk menilai efektivitas dan kepatuhan terhadap kebijakan masking data. Proses ini melibatkan pemeriksaan menyeluruh terhadap implementasi teknik masking pada informasi sensitif pelanggan dalam sistem visual hotel, seperti data pribadi, detail pembayaran, dan riwayat menginap. Auditor internal mengevaluasi apakah prosedur masking telah diterapkan dengan benar, konsisten, dan sesuai dengan standar keamanan data dan regulasi privasi yang berlaku.

Membukukan Pembayaran Kartu Kredit di Sistem Perusahaan merupakan tugas untuk memasukkan seluruh transaksi kartu kredit dan QRIS dari setiap outlet yang telah masuk ke rekening koran perusahaan di sistem perusahaan. Transaksi kartu kredit akan masuk ke akun bank perusahaan 2 hari dari tanggal transaksi, sedangkan transaksi QRIS akan masuk ke akun bank perusahaan 1 hari dari tanggal transaksi. Pembukuan ini dilakukan setiap hari. dalam pembukuan ini dibagi menjadi 3 kode settlement dan berasal dari 8 jenis kartu kredit. Cara pembukuan ini, antara lain:

1. Menyiapkan Credit Card Transaction dari Income Audit digunakan untuk melihat apakah pembayaran yang masuk pada rekening koran sudah sama dengan yang ada pada bukti settlement
2. Setelah itu memastikan nominal transaksi yang telah dipotong komisi telah masuk di rekening koran setelah itu mencocokkan nominal tersebut apakah telah sama dengan credit card transaction
3. Setelah sama, maka harus memilih rincian transaksi yang ada di sistem dan dicocokkan dengan settlement dan credit card transaction
4. Setelah sama, maka harus memilih rincian transaksi yang ada di sistem dan dicocokkan dengan settlement lalu melihat ke audit report. Dalam proses ini, penerapan masking menjadi krusial untuk melindungi data sensitif. Masking memastikan bahwa informasi penting seperti nomor kartu kredit atau detail akun bank ditampilkan secara terbatas (misalnya hanya 4 digit terakhir) saat petugas melakukan pencocokan dan audit.
5. Setelah cocok, maka nominal tersebut harus dikurangkan dengan komisi dahulu, lalu setelah dikurangkan dan sudah cocok dengan rekening koran, kemudian nominal tersebut dimasukkan ke sistem dengan menggunakan kode bank yang ada di rekening koran
6. Lalu mengecek kode bank yang telah dipakai tersebut di sistem perusahaan, jika nominal yang telah diinput tadi telah masuk, maka bukti pembukuan tersebut harus diprint dan dijadikan satu dengan credit card transaction yang di payment tersebut

KESIMPULAN

Penerapan pengendalian internal pendapatan di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama, khususnya dalam konteks penggunaan sistem Visual Hotel Program (VHP) yang menggunakan teknik masking untuk transaksi kartu kredit. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami secara mendalam proses pembukuan pembayaran kartu kredit, implementasi masking, serta peran pengendalian internal dan audit internal dalam meminimalisir risiko fraud dan meningkatkan keamanan data pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal pendapatan melalui sistem VHP dan teknik masking merupakan aspek krusial dalam manajemen keuangan hotel di era digital. Proses pembukuan pembayaran kartu kredit melibatkan serangkaian langkah verifikasi yang ketat, dari pencocokan transaksi dengan rekening koran hingga input ke sistem dengan penerapan masking untuk melindungi data sensitif. Audit internal berperan penting dalam mengevaluasi efektivitas dan kepatuhan terhadap kebijakan masking data. Implementasi sistem ini tidak hanya meningkatkan keamanan informasi pelanggan dan mencegah fraud, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional dan kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja keuangan hotel secara keseluruhan.

REFERENSI

- AYU RETNO AMBARWATI. (2014). PENERAPAN PRINSIP PENGENDALIAN INTERNAL PERUSAHAAN TERHADAP PENERIMAAN DAN PENGELUARAN KAS.
<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/1377/1272#:~:text=Pengertian%20Pengendalian%20Internal,kepatuhan%20terhadap%20hukum%20yang%20berlaku>
- MELINDA CAHYANING RATRI, & YUSTRIDA BERNAWATI. (2020, Juni 1). PENERAPAN STANDAR PROFESIONAL AUDIT INTERNAL DAN KUALITAS AUDIT: SEBUAH TINJAUAN LITERATUR.

- Vely Sia. (2023, oktober 11). Akuntansi : Pengertian, Jenis, Manfaat, Tujuan, dan Fungsi. Mekari Jurnal. <https://www.jurnal.id/id/blog/pengertian-akuntansi-dan-pentingnya-dalam-bisnis/>
- Nuriyani, & Rachma Zannati. (2017). PENGARUH PERPUTARAN KAS DAN PERPUTARAN PIUTANG TERHADAP PROFITABILITAS PERUSAHAAN SUB-SEKTOR FOOD AND BEVERAGES TAHUN 2012-2016. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 2(3), 422-423.