

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PENANGANAN PENJUALAN TUNAI DAN KREDIT DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DI HOTEL HRB

Kadek Putri Adhani ¹, Titien Damayanti ², Ni Luh Riska Yusmarisa ³
Politeknik Pariwisata Bali

Correspondence		
Email: putriadhani42@gmail.com	No. Telp:	
Submitted: 2 August 2024	Accepted: 11 August 2024	Published: 12 August 2024

ABSTRAK

Sumber penjualan hotel diperoleh dari adanya transaksi kepada tamu, baik itu secara tunai maupun kredit. Untuk penjualan secara tunai memberikan akses langsung ke kas, sedangkan penjualan kredit menimbulkan piutang dengan rentang waktu antara penjualan dan penerimaan kas. Oleh sebab itu, perusahaan khususnya hotel membutuhkan sistem pengawasan atau pengendalian internal yang tepat dalam penerimaan kas dari aktivitas penjualan untuk mengantisipasi terjadinya penyelewengan dan penggelapan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengendalian internal penanganan penjualan tunai dan kredit agar lebih meningkatkan efektivitas operasional di Hotel HRB. Teknik analisis data yang digunakan ini yaitu deskriptif kualitatif dengan cara menganalisis antara pengendalian penjualan tunai dan kredit di HRB dengan standar dari keefektifitas yang dikemukakan para ahli. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian internal penjualan tunai belum berjalan efektif sedangkan penjualan kredit cukup berjalan efektif. Hal ini disebabkan adanya, beberapa unsur yang masih belum berjalan efektif yakni prosedur pembukuan yang memadai untuk pengawasan akuntansi harta milik dan tingkat kecakapan pegawai yang sesuai dengan tanggung jawab.

Kata Kunci : Penjualan Tunai, Penjualan Kredit, Pengendalian Internal, Efektivitas

ABSTRACT

The source of hotel sales is obtained from transactions with guests, both in cash and credit. Cash sales provide direct access to cash, while credit sales give rise to receivables with a time span between the sale and cash receipt. Therefore, companies, especially hotels, need an appropriate monitoring or internal control system in cash receipts from sales activities to anticipate fraud and embezzlement. This research aims to describe the internal control of cash and credit sales in order to further improve operational effectiveness at the HRB Hotel. The data analysis technique used is descriptive qualitative by analyzing the control of cash and credit sales at HRB with the standards of effectiveness found by experts. The results of this research indicate that internal control of cash sales has not been effective, while credit sales have been quite effective. This is due to the fact that several elements are still not working effectively, namely adequate bookkeeping procedures for supervising property accounting and employee skill levels that are appropriate to their responsibilities.

Key words: Cash Sales, Credit Sales, Internal Control, Effectiveness

PENDAHULUAN

Pariwisata dianggap sebagai salah satu bidang yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Jasa akomodasi yang memiliki peranan utama dalam menunjang bisnis pariwisata adalah hotel. Chair dan Pramudia (2017:1) menyatakan, bahwa hotel merupakan entitas bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan baik kamar untuk penginapan dan makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya.

Maraknya pertumbuhan industri perhotelan di Bali ini, tidak dapat dipungkiri telah membawa konsekuensi terjadinya persaingan yang ketat diantara hotel sehingga hotel berlomba-lomba untuk memperoleh laba atau *profit* sebanyak-banyaknya. Salah satu cara memperoleh keuntungan yaitu dengan cara meningkatkan volume penjualan. Penjualan merupakan nyawa dari suatu perusahaan khususnya perhotelan karena tanpa adanya penjualan

menyebabkan terjadinya penurunan pendapatan yang dapat mengganggu operasional dan keberlanjutan bisnis.

Menurut Wiyasha (2010:170) penjualan kamar (*room*) pada hotel memberikan suatu kontribusi terhadap jumlah penjualan dengan kisaran antara 60-70% sedangkan, penjualan makanan (*food*) memberikan kontribusi pendapatan sebesar 25-35% dan penjualan minuman (*beverage*) memberikan kontribusi 10-15% dari total pendapatan hotel. Sumber penjualan hotel diperoleh dari adanya transaksi kepada tamu, baik itu secara tunai maupun kredit.

Menurut Bank Indonesia (2020), sistem transaksi tunai merupakan sistem menggunakan uang kartal, yang terdiri dari uang kertas dan logam, sebagai sarana utama untuk melakukan transaksi keuangan. Sistem ini, uang kertas dan logam digunakan secara langsung sebagai alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa. Sistem transaksi non tunai menurut Bank Indonesia (2020) adalah instrumen transaksi yang digunakan berupa APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu). Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/012/PBI/2012 mengenai alat pembayaran menggunakan kartu APMK adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang berupa kartu kredit, kartu *automated teller machine* (ATM) dan kartu debit.

Penjualan secara tunai perusahaan dapat segera memperoleh kas sedangkan penjualan kredit transaksi non tunai terdapat kesulitan karena menimbulkan piutang dan terdapat rentang waktu antara terjadinya penjualan dan penerimaan kas. Oleh sebab itu, perusahaan khususnya hotel membutuhkan sistem pengawasan atau pengendalian internal yang tepat dalam penanganan dari aktivitas penjualan untuk mengantisipasi terjadinya penyelewengan, penggelapan dan lain-lain yang dapat merugikan perusahaan.

Hery (2016:159) menyatakan bahwa, pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan peraturan hukum atau undang-undang serta kebijakan manajemen telah dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh dari karyawan perusahaan perhotelan. Pengendalian internal sangat diperlukan perusahaan khususnya perhotelan karena dapat mendeteksi dan menekan potensi kesalahan atau penyimpangan sebelum terjadi. Selain itu, adanya sistem pengendalian internal yang baik juga dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan. Pengendalian internal yang efektif akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap efektivitas operasional suatu organisasi atau perusahaan dengan memastikan keandalan pelaporan keuangan, mencegah dan mendeteksi kecurangan.

HRB merupakan salah satu hotel bintang 5 di Bali yang bergerak di bidang penjualan produk dan jasa. Penjualan yang dilakukan oleh Hotel HRB terdiri dari penjualan kamar (*room*), makanan dan minuman (*food and beverage*). Sumber penjualan yang didapatkan HRB adalah penjualan tunai dan kredit. Berikut data penerimaan kas secara tunai dan kredit dari penjualan kamar (*room*), makanan dan minuman (*food and beverage*) dari periode 2021-2023.

Data di bawah ini merupakan rekapitulasi hasil penerimaan dari penjualan tunai dan kredit dari penjualan kamar (*room*), makanan dan minuman (*food and beverage*) di HRB. Penjualan tunai berasal dari setoran uang kartal yang terdiri dari uang kertas dan logam yang diterima oleh kasir *front office* maupun kasir *outlet* ke bagian *general cashier*. Penjualan kredit berasal dari penerimaan keseluruhan jumlah transaksi non tunai seperti cek, *debit card and credit card* seperti *visa, mastercard, americanexpress, payment link* serta *Quick Response Code Indonesian Standart* (QRIS) dan lain-lainnya dalam proses penerimaannya membutuhkan jangka waktu tertentu.

Tahun 2022 untuk penjualan tunai dari kamar (*room*) sejumlah Rp 4.947.343.909 makanan (*food*) sejumlah Rp 2.969.476.964 dan minuman (*beverage*) sejumlah Rp

742.369.241. Penjualan kredit dari kamar (*room*) sejumlah Rp 5.756.653.849 makanan (*food*) sejumlah Rp 3.720.826.925 dan minuman (*beverage*) sejumlah Rp 1.240.275.641.

Tahun 2023 untuk penjualan tunai dari kamar (*room*) sejumlah Rp 5.881.349.246, makanan (*food*) sejumlah Rp 4.925.621.053 dan minuman (*beverage*) sejumlah Rp 1.231.405.263. Penjualan kredit dari kamar (*room*) sejumlah Rp 8.019.770.791, makanan (*food*) sejumlah Rp 5.059.885.396 dan minuman (*beverage*) sejumlah Rp 1.264.971.349.

Berdasarkan pemaparan data di atas dapat disimpulkan bahwa total penjualan tunai dan kredit di HRB mengalami kenaikan setiap tahunnya. Selain itu, dilihat dari data di atas penjualan secara kredit lebih besar memberikan kontribusi dibandingkan penjualan secara tunai yang menandakan bahwa penjualan kredit dalam aktivitasnya lebih efektif daripada penjualan tunai.

Banyaknya volume transaksi dalam penjualan tunai dan kredit di HRB menyebabkan pengendalian internalnya dari kedua aktivitas tersebut terkadang mengalami masalah. Permasalahan yang dihadapi HRB dalam penjualan tunai yakni kasir *outlet* terkadang tidak menyetor amplop uang dari penjualan tunai saat *closing* atau diakhir shift kerjanya. Beberapa kasir *outlet* menyetorkan uang kas ke dalam amplop yang sama dan tidak disertakan data pendukung, tanggal, nama outlet dan nama kasir yang menyiapkan di dalam amplop tersebut. Hal tersebut tidak diperbolehkan karena penerimaan dari transaksi ini bersifat likuid, mudah diselewengkan dan sulit dibuktikan siapa pemiliknya.

Penjualan kredit terdapat beberapa permasalahan yang peneliti temui yakni kasir *outlet* tidak menyetor bukti transaksi *credit card sales slip* beserta *bill* (faktur tagihan) ke *finance department*. *Outlet cashier* juga terkadang keliru dalam memposting akun transaksi di sistem, yang seharusnya posting ke dalam akun penjualan kredit namun diposting ke akun penjualan tunai dan sebaliknya sehingga terdapat perbedaan antara jurnal penjualan (*journal sale*) di sistem dengan bukti fisik yang disetor. Selain itu, transaksi ini terkadang mengalami gangguan atau kegagalan saat terjadi transaksi sehingga menyebabkan *double posting transaction* di sistem.

Berdasarkan permasalahan yang ditemui, bahwa setiap transaksi penjualan baik tunai maupun kredit memiliki dampak terhadap aktivitas pencatatan dan pelaporan, apabila sering terjadi kesalahan atau keliruan maka mempengaruhi kinerja dari *finance department* terhadap pembuatan laporan pendapatan harian dan menghambat dari proses pelaporan pendapatan kas harian sehingga dapat menghambat efektivitas di HRB.

METODE PENELITIAN

Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu baik tempat atau asal yang dapat memberikan informasi atau data mengenai penelitian terkait. Data dapat dikumpulkan dari berbagai sumber. Berikut sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Wawancara langsung (*face to face*) dilakukan oleh *general cashier*, *account receivable*, *outlet cashier* HRB serta wawancara melalui *whatsapp* akan dilaksanakan beberapa kali sepanjang penelitian ini berlangsung.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiarto (2017:87) data sekunder merupakan data informasi yang diberikan atau diperoleh secara tidak langsung dari sumber-sumber utama atau narasumber. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah jurnal dan artikel yang berkaitan dengan pengendalian internal penjualan tunai dan kredit.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022:224-240), teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data di dalam penelitiannya. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Berikut ini dipaparkan teknik pengumpulan data tersebut:

1. Observasi

Langkah awal teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti adalah observasi. Observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu. Menurut Sugiyono (2022:226), teknik pengumpulan data dengan observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala yang tampak pada objek penelitian.

Jenis observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *observasi partisipatif* yaitu peneliti terjun langsung ke dalam objek dan ambil bagian dalam kegiatan orang-orang yang diobservasi. Observasi ini bertujuan agar peneliti dapat mendeskripsikan dan memahami mengenai pengendalian internal dalam penjualan tunai dan kredit.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2022:231) proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara untuk memperoleh data atau informasi yang lebih mendalam serta berhubungan dengan masalah yang diteliti mengenai pengendalian internal dalam penjualan tunai dan kredit. Subjek atau informan dari wawancara ini adalah *general cashier*, *account receivable*, *front office cashier* dan *outlet cashier*.

3. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2022:240), studi dokumen adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Hal yang digunakan untuk mendukung hasil di penelitian ini, peneliti melampirkan *guest bill*, *drop box report*, hasil dokumentasi wawancara serta *cash jurnal*.

Uji Kredibilitas Data

Menurut Wijaya (2018:120-121), triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dan pengumpulan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Kredibilitas data bertujuan untuk meningkatkan validitas dan keandalan data. Oleh sebab itu, triangulasi data terdapat beberapa macam seperti triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan menganalisis data dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara, arsip dan dokumen lainnya. Jenis triangulasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan didapatkan benar-benar kredibel.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik mengevaluasi kredibilitas data dengan memeriksa data dari sumber yang sama dengan berbagai metode. Misalnya, data yang diperoleh dari hasil observasi kemudian diuji dengan wawancara.

3. Triangulasi waktu

Kredibilitas data dapat dipengaruhi oleh triangulasi waktu. Data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara dipagi hari saat narasumber masih segar biasanya lebih valid. Oleh karena itu, kredibilitas data harus diuji dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2022:243) teknik analisis kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain dan dilakukan pengamatan secara terus menerus. Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, menguraikan dan menafsirkan keadaan yang ada terkait pengendalian internal penjualan tunai dan kredit di HRB sesuai konsep unsur pengendalian Mulyadi (2018:130). Untuk menganalisis tingkat efektivitas dari pengendalian internal penjualan tunai dan kredit, peneliti menggunakan konsep menurut Beni (2016:69-71) dengan rumus sebagai berikut:

$$x = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

x = hasil persentase

f = jumlah indikator pengendalian internal yang terlaksana

n = total seluruh indikator pengendalian internal

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini mengenai analisis pengendalian internal penjualan tunai dan kredit dalam meningkatkan efektivitas. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kegiatan wawancara dilaksanakan pada tanggal 6 - 8 Mei 2024 yang bertempat pada *office accounting department* HRB. Responden yang diwawancarai adalah *staff outlet cashier*, *staff front office cashier*, *staff general cashier* dan *staff account receivable*). Observasi penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati pengendalian internal dalam penjualan kamar, makanan dan minuman secara tunai dan kredit, lalu studi dokumentasi pada penelitian ini yaitu hasil dokumentasi wawancara *guest bill*, *drop box report*, serta *cash jurnal*. Data tersebut penulis sajikan dalam bentuk tertulis, tabel dan gambar. Berikut akan dijelaskan mengenai data yang telah diperoleh pada HRB.

Penerimaan oleh *Front Office Cashier* dalam Kegiatan Penjualan Kamar (*room*)

1. Penerimaan secara Tunai

Prosedur penerimaan dalam penjualan kamar oleh *front office cashier* di HRB bersumber dari pembayaran uang muka pemesanan kamar atau *advance reservation deposit*, serta pembayaran saat tamu *check-out*. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan pada tanggal 8 Mei 2024 dengan *front office cashier*. Prosedur ini dimulai melalui tahapan pengisian identitas atau informasi dasar calon tamu di *registration form*, kemudian *form* tersebut diposting ke dalam sistem.

Prosedur saat reservasi kamar, tamu akan ditanyakan berapa malam menginap dan jenis kamar yang dipesan, lalu *front office cashier* akan mencetak invoice *advance reservation deposit* yang merupakan uang jaminan selama tamu menginap, tarif uang deposit ini berdasarkan jumlah lama menginap, jenis kamar serta kebijakan dari hotel masing-masing. Pembayaran tunai deposit ini nantinya akan diposting ke dalam sistem dan akan masuk ke masing-masing kasir yang bertugas.

Setiap transaksi yang diterima oleh *front office cashier* melalui pembayaran tunai, tamu akan diberikan *cash receipt* dokumen bukti menandakan bahwa pembayaran dilakukan secara tunai. *Cash receipt* ini terdapat 3 (tiga) rangkap kertas yang aslinya diberikan kepada tamu.

Rangkap lainnya disetor ke *general cashier* dan sisanya disimpan oleh *front office cashier* sebagai *back-up* dokumen.

Penanganan dalam pembayaran tamu setelah *check-out* dimulai dari *front office cashier* mencetak dan mengonfirmasikan dokumen tagihan yang digunakan pada HRB, yaitu *guest folio*. *Guest folio* ini mengenai keseluruhan tagihan tamu selama menginap di hotel baik produk yang dikonsumsi maupun jasa. Apabila jumlahnya sudah benar, maka *front office cashier* akan menerima dan menghitung uang pembayaran. *Front office cashier* akan melakukan konsolidasi dengan *housekeeping department* untuk mengecek dan memastikan kamar tersebut tidak terdapat barang milik tamu tertinggal. Jika kamar tersebut aman, *front office cashier* akan memberikan *guest folio* serta *cash receipt* ke tamu sebagai tanda bukti pembayaran secara tunai dan bahwa proses *check-out* telah selesai. Uang pembayaran tersebut akan disimpan dan dicatat sebagai penjualan kamar yang nantinya akan disetor ke *general cashier*.

Semua *front office cashier* pada akhir *shift* akan melakukan *closingan* dengan menghitung uang penjualan kamar serta *housebank* untuk memastikan jumlahnya sama dengan penjualan kamar yang dicatat di dalam sistem, lalu uang tersebut, *guest folio* dan *cash receipt* akan dimasukkan ke dalam *remittance envelope*. Pada *remittance envelope* tersebut, *outlet cashier* harus mencantumkan tanggal *shift*, nama kasir, nama departemen, *shift* kerja, tanda tangan kasir dan *supervisor* yang bertugas.

Front office cashier yang akan menyetor uang kas penjualan harus didampingi oleh *supervisor*-nya yang bertugas untuk melakukan *witness*. Proses *witness* dilakukan dengan mengisi *deposit box report* yang berada didekat *drop box* yang telah disiapkan oleh *general cashier*.

Deposit box report terdapat beberapa kolom yang harus diisi kasir seperti waktu penyetoran, nama kasir, jumlah uang pada amplop, sedangkan *supervisor* yang mendampingi akan mengisi di bagian nama yang melakukan *witness*. Setelah mengisi *deposit box report*, amplop tersebut dimasukkan ke dalam *drop box* yang nantinya akan dibuka oleh *general cashier* pada pagi hari saat waktu kerjanya.

2. Penerimaan secara Non Tunai (Kredit)

Penerimaan kredit diterima oleh *front office cashier* berasal dari *credit card*, *debit card*, *Electronic Funds Transfer* (EFT) seperti *wire transfer* dan *payment link* serta *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Prosedur penerimaan dari penjualan kredit ini sama halnya dengan penjualan tunai, yang dimulai dari tahapan pengisian identitas atau informasi dasar calon tamu di *registration form*, kemudian dimasukkan ke dalam sistem.

Prosedur saat reservasi kamar, tamu akan ditanyakan perihal *advance reservation deposit* (ADR), dalam penjualan kredit biasanya tamu sudah membayarnya sebelumnya atau melalui *travel agent*. Prosedur ini, akan langsung diproses oleh reservasi dan *account receivable*. Apabila, tamu membayar pembayaran dimuka saat *check-in* menggunakan alat pembayaran non-tunai, *front office cashier* akan memberikan *guest folio* yang berisi *attachment credit card sale slip* sesuai dengan jenis bank yang digunakan, sedangkan pada QRIS maka *credit card sale slip* akan berisi kode *barcode*. *Guest folio* terdiri dari 2 (dua) rangkap, rangkap 1 (satu) akan diberikan pada tamu, lalu rangkap lainnya akan diberikan pada *account receivable*. Selanjutnya, *front office cashier* akan memposting *guest folio* tersebut ke dalam sistem sesuai dengan akun pembayaran.

Semua *front office cashier* di akhir *shift* akan melakukan *closingan* dengan menarik *settlement of credit card sale slip* dari mesin EDC (*Electronic Data Capture*) dan mengumpulkan data pendukung hasil dari penjualan kredit berupa *guest folio* berisi *attachment credit card sale slip*. Selanjutnya, *front office cashier* akan mencetak *cashier closure* dari sistem. *Cashier closure* ini adalah rangkuman atau rekapan jumlah dari jenis transaksi non-

tunai dalam satu *shift* yang berisi mengenai kode, nama kasir, tanggal *shift*, jumlah, *amount* dari *guest folio* dari transaksi non-tunai serta tanda tangan dari kasir yang bertugas dan *supervisor* sebagai *witness*. *Front office cashier* yang akan menyetor *guest folio* dan data pendukung dari penjualan kredit di dalam *box* khusus *guest folio* dan *guest bill* yang terletak di samping *deposit box*. *Box* tersebut nantinya akan dibuka oleh *income auditor* dan *account receivable* pada pagi hari saat waktu kerjanya.

Penerimaan oleh *Outlet Cashier* dalam Kegiatan Penjualan Makanan dan Minuman (*food and beverage*)

1. Penerimaan secara Tunai

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan pada tanggal 8 Mei 2024 dengan *outlet cashier* di HRB. Penerimaan tunai diterima oleh *outlet cashier* dari penjualan makanan dan minuman secara tunai dimulai dari tamu yang membayar tagihan secara *cash*, baik tamu *outsider* maupun *guest in house*. *Outlet cashier* akan menunjukkan terlebih dahulu kepada tamu totalan tagihan pada *bill* pesanannya, kemudian kasir akan menghitung uang yang diterima. Apabila uangnya sudah benar, maka *bill* tersebut akan ditandatangani oleh tamu disertai dengan nama tamu dan nomor kamar. Selanjutnya, kasir akan meng-*close bill* tamu tersebut di sistem. Untuk *bill* asli akan diberikan ke tamu sebagai bukti pembayaran, sedangkan untuk *copy bill* dimasukkan ke dalam *drop box* khusus *bill outlet* yang setiap paginya akan diambil oleh *income auditor*.

Outlet cashier yang bertugas saat akhir *shift* akan melakukan *closingan* dengan menghitung dan mencocokkan uang pada *housebank* serta uang hasil penjualan yang diterima dengan postingan di sistem. Selanjutnya, uang penjualan serta data pendukungnya yaitu *summary revenue report* dimasukkan ke dalam *remittance envelope*, sama halnya yang dilakukan oleh *front office cashier*, *outlet cashier* juga harus mencantumkan tanggal *shift*, nama kasir, nama departemen, *shift* kerja, tanda tangan kasir dan *supervisor* yang bertugas, hal ini bertujuan agar *remittance envelope* dari *outlet* yang satu tidak tertukar dengan *outlet* lainnya .

Outlet cashier yang akan menyetorkan uang hasil penjualan juga harus didampingi oleh seorang *supervisor* yang bertugas. Namun, apabila tidak terdapat *supervisor* yang *in-charge* pada departemennya, maka bisa didampingi oleh *security* untuk melakukan *witness*. Prosedur yang dilakukan juga sama yaitu *outlet cashier* harus mengisi *deposit box report* didekat *drop box* yang telah disiapkan oleh *general cashier*.

Deposit box report terdapat beberapa kolom yang harus diisi kasir yakni waktu penyetoran, nama kasir, jumlah uang pada amplop, sedangkan *supervisor* yang mendampingi akan mengisi di bagian nama yang melakukan *witness*. Setelah mengisi *deposit box report*, amplop tersebut dimasukkan ke dalam *drop box* yang nantinya akan dibuka oleh *general cashier* pada pagi hari saat waktu kerjanya bersama *security*.

2. Penerimaan secara Kredit

Penerimaan dari penjualan makanan dan minuman secara kredit berasal dari *credit card*, *debit card*, *Electronic Funds Transfer (EFT)* seperti *wire transfer* dan *payment link*. Prosedur ini dimulai dari tamu yang membayar tagihan baik tamu *outsider* maupun *guest in house* secara non tunai. *Outlet cashier* akan menunjukkan terlebih dahulu kepada tamu totalan tagihan pada *bill* pesanannya, Apabila, totalannya *bill* sudah benar, maka *bill* tersebut akan ditandatangani oleh tamu yang berisikan nama tamu dan nomor kamar, *bill* ini terdapat 3 (tiga) rangkap. Selanjutnya, kasir akan meng-*close bill* tamu tersebut di sistem.

Tamu yang membayar menggunakan alat pembayaran non-tunai, *outlet cashier* akan memberikan bill yang berisi *attachment credit card sale slip* sesuai dengan jenis bank yang digunakan, sedangkan untuk QRIS, *credit card sale slip* akan berisi kode *barcode*. Untuk *bill* asli serta *attachment* akan diberikan ke tamu sebagai bukti pembayaran, sedangkan rangkap

bill lainnya dimasukkan ke dalam drop box khusus *bill outlet* yang setiap paginya akan diambil oleh *income auditor* dan *account receivable*. Semua *outlet cashier* akan melakukan *closing*-an dengan menarik *settlement of credit card sale slip* dari mesin EDC (*Electronic Data Capture*) dan mengumpulkan data pendukung hasil dari penjualan kredit berupa *bill* berisi *attachment credit card sale slip*. *Outlet cashier* akan menyetor *bill* dan data pendukung dari penjualan kredit di dalam box khusus *bill* yang terletak di samping *deposit box*. *Box bill* tersebut nantinya akan dibuka oleh *income auditor* dan *account receivable* pagi hari saat waktu kerjanya.

Penerimaan oleh *General Cashier* dalam Kegiatan Penjualan Kamar, Makanan dan Minuman secara Tunai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada tanggal 7 Mei 2024 bahwa *general cashier* di Hotel HRB memiliki waktu 9 (sembilan) jam kerja, dimulai pukul 09.00 – 18.00. *General cashier* akan melakukan proses *cash count* dimulai dengan memanggil *security* agar datang ke ruangan untuk mendampingi atau menjadi saksi (*witness*) saat proses *cash count* berlangsung. Selanjutnya, *general cashier* akan membuka *drop box* dan mengeluarkan semua setoran *remittance envelope*.

Amplop tersebut dibuka satu per satu dan dihitung uang yang ada di dalam amplop, kemudian dicocokkan jumlahnya dengan *deposit box report* yang telah ditulis oleh *front office cashier* dan *outlet cashier* sebelumnya, jika catatan di *deposit box report* sama dengan jumlah uang dari *remittance envelope* yang dihitung oleh *general cashier*, maka *general cashier* akan menandatangani *remittance envelope* sebagai bukti atau tanda bahwa amplop sudah dibuka dan dicek. Selain itu, *security* yang mendampingi *general cashier* melakukan *cash count* akan mengisi *witness form* dengan menuliskan waktu *cash count*, nama, jumlah uang di amplop serta tanda tangan.

Prosedur selanjutnya yang dilakukan oleh *general cashier* yaitu membuat *daily general cashier report* bersama *income auditor*. Laporan ini mengenai seluruh uang dari hasil penjualan tunai baik kamar, makanan maupun minuman yang bertujuan untuk memastikan jumlah uang tunai yang disetorkan sesuai dengan jumlah yang terposting di sistem. Apabila terjadi perbedaan jumlah atau *variance* maka dapat dipastikan adanya terjadi salah posting atau kasir operasional tidak menyetor uang secara keseluruhan. Kesalahan posting dapat diperiksa melalui sistem. Apabila sudah benar *daily general cashier report* ini akan dikirim ke *chief accountant* dan *director of finance*.

Prosedur pengiriman dan pelaporan pendapatan harian harus dilakukan sebelum jam 12 siang agar memastikan bahwa informasi keuangan yang relevan dan penting tersedia pada waktu yang tepat untuk pengambilan keputusan yang optimal serta meningkatkan tingkat akuntabilitas diantara manajemen perusahaan dan pemangku kepentingan lainnya. Semua uang dari penjualan kamar yang telah selesai diperiksa dan dibuatkan laporan kemudian disimpan di dalam brangkas *general cashier* dan tiga hari mendatang *general cashier* akan menyetor keseluruhan uang tersebut ke bank.

Penerimaan oleh *Account Receivable* dalam Kegiatan Penjualan Kamar, Makanan dan Minuman secara Kredit

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 7 Mei 2024 bahwa *account receivable* di Hotel HRB memiliki waktu 9 (sembilan) jam kerja, dimulai pukul 09.00 – 18.00. Penerimaan yang dilakukan oleh *account receivable* dalam penerimaan penjualan kamar untuk hal pembayaran ARD (*Advanced Reservation Deposit*) dimulai dari *account receivable* menerima email dari reservasi yang berisi konfirmasi tamu dan bukti pembayaran ARD (*Advanced Reservation Deposit*) oleh tamu yang akan menginap di hotel, kemudian *account*

receivable akan mengecek rekening koran hotel untuk memastikan uang tersebut telah masuk ke rekening hotel.

Account receivable sudah dipastikan bahwa uang telah masuk, maka *front office cashier* diperbolehkan untuk memposting nominal tersebut pada sistem hotel dengan melampirkan bukti pendukung seperti *guest folio* dan bukti rekening koran hotel yang didapat dari *account receivable*. Apabila, telah lengkap semua maka *front office cashier* akan memasukkan semua dokumen tersebut ke dalam *box bill*. *Account receivable* bersama *income auditor* saat pagi harinya akan mengambil dokumen tersebut, kemudian *account receivable* membuat rekapitulasi EFT (*Electronic Funds Transfer*) dengan membuat *summary payment*. *Summary payment* nantinya akan dilengkapi dengan dokumen pendukung yaitu bukti *email* dari reservasi yang berisi detail konfirmasi tamu, bukti pembayaran tamu, *guest folio*, dan rekening koran hotel. *Summary payment* tersebut akan dicek oleh *accountant* dan meminta *approve* dari *director of finance*.

Penerimaan oleh *account receivable* dalam penjualan kamar, makanan dan minuman secara kredit atau transaksi non tunai dilakukan setiap hari diawali dengan *account receivable* mengambil *bill* yang telah dimasukan ke *box bill* oleh *outlet cashier*. Selanjutnya, *account receivable* memisahkan *guest folio* atau *bill* sesuai dengan *batch* yang tertera pada *credit card sale slip* dan akan dicocokkan dengan *settlement* dari mesin *Electronic Data Capture (EDC)* sesuai jenis bank.

Prosedur selanjutnya dokumen tersebut akan dicocokkan dengan data yang telah diinput pada sistem yakni *journal cashier summary report*, kemudian *account receivable* akan membuat *daily summary credit card reports*. Apabila *account receivable* telah menerima *email remittance* dari bank yang berisi detail tap transaksi yang masuk beserta potongan komisi tip transaksi, lalu *account receivable* akan melakukan *transfer payment credit card* pada sistem hotel dan membuat *summary payment* yang nantinya akan dilampirkan *report* dari sistem hotel yaitu *account receivable payments summary* dan *journal cashier summary report*. *Summary payment* tersebut akan dicek oleh *accountant* dan meminta *approve* dari *director of finance*. Pelaporan tersebut harus dilakukan dibawah jam 12 siang agar menjaga transparansi perusahaan terhadap kinerja keuangan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa dalam penerimaan dari penjualan kamar (*room*), makanan dan minuman (*food and beverage*) secara tunai dan kredit diperlunya pengendalian internal. Banyaknya penerimaan dalam penjualan tunai dan kredit, bagian yang terlibat dalam aktivitas penjualan harus dapat menerapkan pengendalian internal yang baik.

Penerapan pengendalian internal penjualan tunai dan kredit dalam kenyataan di lapangan berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan *general cashier*, *account receivable*, *front office cashier* dan *outlet cashier*, masih ditemukan adanya beberapa penyimpangan yang sering terjadi. Pembahasan ini, peneliti akan memaparkan perbedaan antara konsep unsur pengendalian internal menurut Mulyadi (2018:130) dan kenyataan sebenarnya yang terjadi di HRB.

Penerapan Unsur-Unsur Pengendalian Internal dalam Penjualan Kamar, Makanan dan Minuman Secara Tunai

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan bahwa penerapan unsur pengendalian internal dalam penerimaan penjualan tunai di HRB, antara teori dengan kenyataannya masih ditemukan beberapa hal unsur yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Berikut ini dijabarkan penjelasan mengenai analisis pengendalian internal penjualan

kamar, makanan dan minuman secara tunai dengan kenyataan di HRB ditinjau dari konsep yang ada, diantaranya:

1. Struktur Organisasi

Penerapan unsur struktur organisasi pengendalian internal di HRB sudah diterapkan dengan adanya struktur bagian penerimaan dan pencatatan dari penjualan kamar, makanan dan minuman secara tunai yang memisahkan tanggung jawab fungsional yang tepat. Penerimaan kas secara langsung dilakukan oleh kasir di bagian operasional yakni *front office* dan *outlet cashier*, kemudian di akhir *shift*-nya kasir operasional akan memasukan penerimaan dari penjualan tunai ke dalam *remittance envelope* beserta data pendukung seperti *guest folio* dan *cash receipt*.

Amlop tersebut disetorkan ke *deposit box*, pagi harinya akan diterima oleh *general cashier* sekaligus yang akan melakukan *cash count* dan menyimpan kas. *Income auditor* sebagai fungsi pencatatan akan membuat laporan penerimaan kas bersama *general cashier*. Adanya struktur organisasi yang memisahkan fungsional menyebabkan setiap departemen atau unit dapat fokus pada tugas dan tanggung jawab spesifik mereka. Struktur organisasi ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat karena memiliki pemahaman yang lebih baik tentang dampak keputusan sehingga meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja.

2. Sistem Otorisasi dan Pencatatan

Unsur pengendalian internal ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik, proses pencatatan dan pembukuan atas penerimaan penjualan tunai di HRB dilakukan oleh *general cashier* dan *income auditor*. Pencatatan ini dibuat berdasarkan setoran dari *remittance envelope* yang dihitung pada pagi hari oleh *general cashier* dan *security* selaku *witness* melalui proses *cash count* beserta data pendukung seperti *guest folio* dan *cash receipt*. Selanjutnya setoran tersebut dicocokkan dengan *cash sale report* yang terposting di sistem.

General cashier dan *income auditor* terkadang mengalami hambatan dalam proses pelaporan penerimaan penjualan secara tunai sehingga terlambat dalam pengiriman laporan pendapatan harian. Berdasarkan standar dari prosedur pelaporan pendapatan harian di HRB, diwajibkan untuk mengirimkan sebelum jam 12 untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas terhadap kinerja keuangan. Permasalahan ini disebabkan oleh kasir operasional terkadang salah dalam memposting akun transaksi di sistem, yang seharusnya posting ke dalam akun penjualan tunai namun diposting ke akun penjualan kredit yang menyebabkan terjadinya perbedaan jumlah atau *variance* antara *deposit box report* dengan *cash sale journal* yang terposting di sistem.

Front office cashier dan *outlet cashier* tidak menyetorkan amplop uang dari penjualan tunai diakhir *shift*-nya. Namun, disetorkan saat pada akhir *shift* hari berikutnya, pada saat kasir operasional melakukan *closing* atau *off-running* akan terlihat di sistem. *Outlet cashier* satu dengan lainnya terkadang menyetorkan uang kas ke dalam amplop yang sama, dengan alasan bahwa jumlah uang hasil penjualan mereka sedikit sehingga mereka menyetorkan dengan *remittance envelope* yang sama.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan *front office cashier* dan *outlet cashier*. Permasalahan dalam tidak menyetorkan amplop, bill dan dokumen dikarenakan tidak adanya *handover* yang baik seperti *briefing* dari karyawan departemen terkait mengenai penerimaan penjualan tunai. HOD (*Head of Department*) HRB biasanya akan melakukan *morning briefing* bersama *general manager* dan *owner* saja. Namun, untuk departemen yang berkaitan dengan penerimaan dan pencatatan penjualan tunai seperti *food and beverage department*, *front office department* dan *finance department* hanya melakukan *briefing* saat waktu tertentu saja, apabila terdapat keadaan yang mendesak, seperti terdapat *VIP guest*, *complimentary*, perihal untuk penyetoran amplop dan data pendukung tidak pernah untuk di-

briefiengkan. Selain itu, kurangnya pengawasan yang baik dari manajer atau supervisor yang bertugas terhadap karyawan yang bertugas saat itu.

3. Praktik yang Sehat

Mulyadi (2018:130) menyatakan, bahwa terdapat 7 (tujuh) komponen yang ditempuh oleh perusahaan dalam mencapai praktik yang sehat. Berikut ini peneliti paparkan 7 (tujuh) komponen tersebut berdasarkan kenyataan yang terjadi di HRB.

a. Penggunaan formulir bernomor urut tercetak.

Kasir operasional di HRB sudah menerapkan penggunaan formulir bernomor urut yang tercetak berurutan dan pemakaiannya harus dipertanggung jawabkan oleh yang berwenang, sebagai contoh dalam pengisian *cash receipt*, *deposit box report* dan *form* lainnya. Walaupun, terkadang sebagian kasir operasional lupa untuk mengisi *deposit box report*, serta tidak disertakan data pendukung (*guest folio* dan *cash receipt*). Nomor formulir tersebut tidak berurutan, tanggal, nama outlet dan nama kasir yang menyiapkan di dalam amplop tersebut sehingga tidak diketahui secara pasti rincian setoran dari masing-masing outlet tersebut.

b. Pemeriksaan mendadak (*surprised audit*).

HRB dalam kenyataannya telah menerapkan pemeriksaan mendadak atau *surprised audit* yang dilakukan oleh manajemen hotel untuk bagian kasir operasional. Pemeriksaan ini diadakan setiap 6 (enam) bulan sekali yang bertujuan untuk mengecek apakah prosedur, dokumen dan data pendukung lainnya.

terkait penjualan tunai telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan aturan yang ditentukan oleh pihak hotel

c. Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi.

HRB tidak terdapat hanya satu unit atau departemen yang mengerjakan satu transaksi dari awal hingga akhir seperti dalam setiap transaksi penerimaan dari penjualan tunai. Beberapa departemen yang ikut terlibat dalam penerimaan penjualan tunai ini. Untuk fungsi kasir dan penerimaan kas melibatkan kasir operasional dan *general cashier* sedangkan *general cashier* dan *income auditor* dari *accounting department* sebagai fungsi akuntansi yang mencatat serta membuat laporan semua penerimaan.

d. Perputaran jabatan untuk menjaga independensi pejabat dalam melakukan tugasnya.

Penerapan di HRB belum dilakukan perputaran jabatan karena terdapat keterbatasan pegawai dan keterbatasan keahlian. Oleh sebab itu, karyawan akan kesulitan untuk mengembangkan wawasan yang luas tentang berbagai aspek pekerjaan di bidang akuntansi, yang dapat menghambat kemajuan karir.

e. Pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak.

Setiap karyawan tetap di HRB akan mendapatkan pengambilan cuti seperti cuti melahirkan, pernikahan, sakit dan cuti tahunan (*annual leave*). Pihak manajemen di HRB memberikan AL kepada karyawan sebanyak 12 kali dalam setahun. Pengambilan cuti ini diharapkan dapat meminimalisir terjadinya *human error* karena faktor kelelahan dan meningkatkan kinerja karyawan yang bekerja setelah cuti.

f. Secara periodik dilakukan pencocokan fisik kekayaan dengan catatannya.

Pencocokan fisik kekayaan dengan catatannya dilakukan oleh *General cashier* di HRB. *General cashier* akan melakukan *cash count*. Setiap pagi hari *general cashier* bersama *security* sebagai *witness* akan menghitung semua setoran *remittance envelope* kemudian dicocokkan jumlahnya dengan *deposit box report* dan *cash sale journal* di sistem.

General cashier dan *income auditor* membuat *general cashier report* untuk memastikan jumlah uang tunai yang disetorkan sesuai dengan jumlah yang terposting di sistem. Fisik kekayaan akan dicocokkan dengan catatannya ini bertujuan untuk memungkinkan fungsi penerimaan dan pencatatan penjualan tunai dan kredit dengan cepat mengidentifikasi kesalahan

atau ketidaksesuaian antara transaksi yang tercatat dalam sistem dengan transaksi yang sebenarnya, memastikan akurasi dan integritas data keuangan dan operasional dalam verifikasi akurasi data sehingga laporan yang dibuat tepat dan akurat.

- g. Pembentukan organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur-unsur sistem pengendalian internal yang lain.

HRB terdapat satuan pengawas intern dalam perusahaan yang dapat menjamin keamanan kas. Namun, satuan tersebut bersifat eksternal yang telah melakukan kerja sama dengan *Hyatt Company* yang dilakukan setiap setahun sekali. Satuan ini bertugas untuk mengaudit semua aspek yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi yang ditetapkan perusahaan, seperti dokumen, data, dan prosedur.

4. Karyawan yang Mutunya Sesuai dengan Tanggung Jawabnya

Kasir operasional di HRB belum sepenuhnya bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya dan pekerjaannya. Permasalahan yang sering dilakukan oleh kasir operasional yaitu sering salah dalam memposting akun transaksi di sistem, yang seharusnya posting ke dalam akun penjualan tunai namun diposting ke akun penjualan kredit, *outlet cashier* tidak menyetorkan amplop uang dari penjualan, tidak konsisten dalam penerapannya seperti lupa untuk mengisi *deposit box report*, tidak disertakan data pendukung (*guest folio* dan *cash receipt*), tanggal, nama outlet dan nama kasir yang menyiapkan di dalam amplop tersebut. Permasalahan tersebut disebabkan, tidak adanya pelatihan (*training*) dari pihak manajemen hotel bagi kasir operasional dalam menangani penerimaan penjualan secara tunai.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa sebagian besar kasir operasional dilakukan oleh pekerja harian atau *daily worker* yang belum cukup memiliki pengalaman kerja sebagai kasir dan latar belakang pendidikannya sebagian besar tidak sejalan dengan pekerjaannya saat ini, seperti contoh latar belakang pendidikan dari ranah sastra, hukum, kesehatan dan lain-lainnya dijadikan sebagai kasir operasional sehingga mereka belum memiliki pengetahuan dan *skill* yang kuat mengenai job deskripsi yang dilakoni saat ini. Permasalahan tersebut akan mempengaruhi kinerja dari *finance department* terhadap pembuatan laporan pendapatan dan menghambat dari proses pelaporan pendapatan kas harian sehingga dapat berdampak terhadap efektivitas operasional di HRB.

Penerapan Unsur-Unsur Pengendalian Internal dalam Penjualan Kamar, Makanan dan Minuman Secara Kredit

Berdasarkan tabel dalam lampiran yang dijabarkan penjelasan mengenai analisis pengendalian internal penjualan kamar, makanan dan minuman secara kredit dengan kenyataan di HRB ditinjau dari konsep yang ada, diantaranya:

1. Struktur Organisasi

Unsur struktur organisasi pengendalian internal di HRB sudah diterapkan dengan adanya struktur bagian penerimaan dan pencatatan penjualan kamar, makanan dan minuman secara kredit yang memisahkan tanggung jawab fungsional yang tepat. Penerimaan penjualan kredit secara langsung dilakukan oleh kasir di bagian operasional yakni *front office* dan *outlet cashier*, dengan memastikan bahwa *bill* tersebut telah ditandatangani oleh tamu berisikan nama tamu dan nomor kamar kemudian kasir akan meng-*close bill* tamu tersebut di sistem. *Outlet cashier* akan melakukan closingan dengan menarik *settlement of credit card sale slip* dari mesin EDC (*Electronic Data Capture*) dan mengumpulkan data pendukung hasil dari penjualan kredit berupa *bill* berisi *attachment credit card sale slip* diakhir *shift*.

Outlet cashier akan menyetor *bill* dan data pendukung dari penjualan kredit di dalam box khusus *bill* yang terletak di samping *deposit box*. *Account receivable* sebagai fungsi pencatatan dan pelaporan akan membuat *summary payment* yang nantinya akan dilampirkan *daily report* dari sistem hotel yaitu *account receivable payments summary* dan *journal cashier*

summary report diawal *shift*-nya yang sudah dicocokkan dengan rekening koran, selanjutnya dokumen tersebut harus mendapatkan persetujuan dari *credit manager*, *director of finance* dan *general manager*.

2. Sistem Otorisasi dan Pencatatan

Penerapan sistem otorisasi dan pencatatan dalam penerimaan penjualan kredit belum berjalan dengan baik di HRB, dibuktikan kasir operasional kurang teliti dalam memposting akun transaksi di sistem, yang seharusnya posting ke dalam akun penjualan kredit namun diposting ke akun penjualan tunai. *Outlet cashier* tidak menyetor bukti transaksi *credit card sales slip* beserta *bill* (faktur tagihan), akan tetapi mereka mengakui bahwa *bill* tersebut telah didrop. Tidak hanya kesalahan dari sumber daya manusianya (*human error*), namun sistem dan alat yang berhubungan dengan penjualan kredit terkadang mengalami *error* seperti transaksi kredit terposting dua kali di sistem (*double posting*) dan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) secara tiba-tiba *error* dan tidak dapat menarik *settlement*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *front office cashier* dan *outlet cashier*, dalam permasalahan tersebut disebabkan tidak terdapat *briefing* dan *handover* yang baik di departemen bersangkutan. *Handover* ini adalah proses transfer informasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh karyawan sebelum penggantian *shift*. Selain itu, kurangnya kejujuran dari kasir operasional dalam mengerjakan tugasnya.

Oleh sebab itu, dapat menghambat kinerja dari *account receivable* sebagai fungsi pencatatan akuntansi dalam membuat dan melaporkan *summary payment*. *Summary payment* ini dibuat berdasarkan *bill* dan *credit card sale slip* yang dicocokkan dengan *settlement* dari mesin *Electronic Data Capture* (EDC) sesuai jenis bank. Selanjutnya, dicocokkan kembali *journal cashier summary report* yang telah diinput pada sistem dan rekening koran kemudian *account receivable* akan membuat *daily summary credit card reports*. Berdasarkan standar dari prosedur pelaporan pendapatan harian di HRB, diwajibkan untuk mengirimkan sebelum jam 12 untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas terhadap kinerja keuangan.

3. Praktik yang sehat

Mulyadi (2018:130) menyatakan, bahwa terdapat 7 (tujuh) cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam mencapai praktik yang sehat. Berikut ini peneliti paparkan 7 (tujuh) cara tersebut berdasarkan kenyataan yang terjadi di HRB.

a. Penggunaan formulir bernomor urut tercetak

Penerapan dalam unsur pengendalian ini sudah dilakukan di HRB dibuktikan adanya nomor urut cetak di setiap dokumen pendukung dalam penjualan kredit yang dapat dipertanggung jawabkan oleh kasir operasional sehingga dapat ditelusuri jika terdapat kecurigaan atau penyelewengan dalam dokumen tersebut.

b. Pemeriksaan mendadak (*surprised audit*).

Kegiatan operasional dalam penjualan kredit adanya pemeriksaan mendadak (*surprised audit*) yang dilakukan oleh pihak manajemen hotel. Kegiatan ini dilakukan untuk memeriksa mesin EDC (*Electronic Data Capture*), *bill*, *credit card sales slip*, *settlement* dan dokumen pendukung lainnya seperti *journal cashier summary report* dan *summary payment* yang disetujui oleh *credit manager*, *director of finance and general manager*. Pemeriksaan ini bertujuan untuk manajemen memastikan bahwa sistem dan prosedur akuntansi yang berkaitan dengan penerimaan penjualan kredit telah dilaksanakan secara baik.

c. Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan oleh satu orang atau satu unit organisasi.

Hyatt Regency dalam setiap transaksi penerimaan dari penjualan kredit melibatkan kasir operasional sebagai fungsi kasir, dan penerimaan, sedangkan *account receivable* sebagai fungsi akuntansi yang mencatat semua penerimaan. Adanya pemisahan tanggung jawab dalam suatu transaksi sehingga tidak ada satu unit yang mengerjakan satu transaksi dari awal hingga akhir. Bagian penjualan kredit akan fokus mengerjakan pekerjaan masing-masing. Hal ini,

dapat mengurangi risiko kesalahan dan kecurangan yang disebabkan oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

d. Perputaran jabatan untuk menjaga independensi pejabat dalam melakukan tugasnya.

Penerimaan penjualan kredit di HRB akhir-akhir ini melakukan perputaran jabatan karena pihak manajemen sedang gencar melakukan pembaharuan sistem penerimaan lebih condong kearah *digital payment*. Pelaksanaan perputaran jabatan di HRB sering dilakukan sosialisasi, seminar dan pelatihan mengenai gambaran umum dari transaksi *digital payment*. Oleh sebab itu, *front office* sebagai penerimaan dan registrasi, tugas awalnya hanya menerima tamu, melakukan *check-in* dan menerima pembayaran kredit. Namun, dirotasi dengan dipindahkan ke bagian kasir atau akuntansi untuk memverifikasi dan mencatat transaksi pembayaran kredit yang diterima di *front office*. Bagian akuntansi pada awalnya memiliki tugas hanya memeriksa dan mencatat semua transaksi kredit dari *front office* dan kasir, serta mengelola laporan keuangan. Apabila dirotasi, bagian akuntansi dapat diberi tanggung jawab sementara di *front office* untuk memahami proses awal transaksi kredit dan membantu meningkatkan transparansi dari potensi kecurangan yang dilakukan kasir operasional. Rotasi jabatan ini bertujuan untuk karyawan mendapatkan pemahaman yang lebih luas tentang berbagai aspek operasional hotel khususnya penanganan penjualan kredit.

e. Pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak.

HRB mementingkan keadaan baik mental dan fisik dari karyawannya. Karyawan akan mendapatkan pengambilan cuti seperti cuti melahirkan, hari raya, pernikahan, sakit dan cuti tahunan (*annual leave*). Pihak manajemen di HRB memberikan AL kepada karyawan sebanyak 12 kali setahun. Pengambilan cuti bertujuan untuk meminimalisir terjadinya *human error* karena faktor kelelahan dan meningkatkan kinerja karyawan yang bekerja setelah cuti.

f. Secara periodik dilakukan pencocokan fisik kekayaan dengan catatannya.

Account receivable akan memisahkan *guest folio* atau *bill* sesuai dengan *batch* yang tertera pada *credit card sale slip* dan akan dicocokkan dengan *settlement* dan *journal cashier summary report* yang terposting di sistem. Proses mencocokkan bukti fisik dengan postingan di sistem bertujuan memungkinkan dengan cepat mengidentifikasi dan mengetahui apabila terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian antara transaksi yang tercatat dalam sistem dengan transaksi yang sebenarnya terjadi sehingga laporan pendapatan harian yang dibuat tepat dan akurat.

g. Pembentukan organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur-unsur sistem pengendalian internal yang lain.

HRB terdapat satuan pengawas *intern* dalam perusahaan yang dapat menjamin keamanan kas. Namun, satuan tersebut bersifat eksternal berasal dari *Hyatt Company* yang dilakukan setiap setahun sekali. Satuan pengawas *intern* bertugas untuk mengecek jalannya sistem informasi akuntansi yang ditetapkan perusahaan.

4. Karyawan yang Mutunya Sesuai dengan Tanggung Jawabnya

Kasir operasional di HRB belum sepenuhnya bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Permasalahan yang sering dilakukan oleh kasir operasional yaitu salah dalam memposting akun transaksi di sistem, yang seharusnya posting ke dalam akun penjualan kredit namun diposting ke akun penjualan tunai, *outlet*. *Outlet cashier* terkadang tidak menyeter bukti transaksi *credit card sales slip and the settlement* beserta *bill* (faktur tagihan). Selain itu, apabila terdapat permasalahan seperti mesin EDC (*Electronic Data Capture*) dan sistem mengalami *error* dan postingan pembayaran masih tergantung di sistem, kasir operasional tidak bertanggung jawab dengan tidak segera memberitahukan kepada IT dan *finance department*.

Permasalahan tersebut disebabkan tidak adanya pelatihan (*training*) dari pihak manajemen hotel bagi kasir operasional dalam menangani penerimaan penjualan secara kredit. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa sebagian besar kasir operasional dilakukan oleh pekerja harian atau *daily worker* yang belum cukup memiliki pengalaman kerja sebagai

kasir dan latar belakang pendidikannya sebagian besar tidak sejalan dengan pekerjaannya saat ini seperti contoh latar belakang pendidikan dari ranah sastra, hukum, kesehatan dan lain-lainnya sehingga belum memiliki pengetahuan dan *skill* mengenai job deskripsi yang dilakoni saat ini. Selain itu, *head of department* terkait belum sepenuhnya tegas dalam mengecek kinerja dari *daily worker* dan karyawan mereka sehingga permasalahan tersebut sering terjadi berulang-ulang kali dan mempengaruhi kinerja dari *finance department* terhadap pembuatan *daily summary credit card reports* sehingga dapat berdampak terhadap efektivitas di HRB.

Efektivitas Pengendalian Internal Penjualan Secara Tunai dan Kredit

Menurut konsep dari Mulyadi (2018:130), unsur pengendalian internal mempunyai beberapa indikator yang harus dicapai agar dapat diketahui tingkat efektivitas dari unsur pengendalian internal yang telah dilaksanakan di suatu perusahaan. Beberapa indikator tersebut akan dipaparkan ke dalam sebuah rumus yang hasilnya disajikan dalam bentuk persentase. Berdasarkan Beni (2016:69-71) rumus yang digunakan untuk menghitung persentase adalah sebagai berikut:

$$x = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

x = hasil persentase

f = jumlah indikator pengendalian internal yang terlaksana

n = total seluruh indikator pengendalian internal

Hasil perhitungan yang diperoleh dengan rumus di atas selanjutnya dikategorikan ke dalam lima kategori yaitu sangat efektif apabila persentase >100% dari hasil skor, efektif apabila persentase 90%- 100% dari hasil skor, cukup efektif apabila persentase 80%-90% dari hasil skor, kurang efektif apabila persentase 60%-70% dari hasil skor, dan tidak efektif apabila persentase <60% dari hasil skor. Berdasarkan dari pembahasan dalam membandingkan konsep unsur pengendalian internal menurut Mulyadi dengan kenyataan penerapan pengendalian internal penjualan tunai dan kredit. Pengendalian internal penjualan tunai di Hyatt Regency dapat disimpulkan dari 10 (sepuluh) indikator yang ada hanya 7 (tujuh) indikator saja diterapkan yakni struktur organisasi, penggunaan formulir bernomor urut, pemeriksaan mendadak (*surprised audit*), semua kegiatan transaksi tidak hanya dilaksanakan oleh satu orang, pengambilan cuti, unit audit, mencocok fisik kas dengan jumlah kas dan adanya pengawasan internal.

Penerapan unsur pengendalian internal penjualan kredit di Hyatt Regency dari 10 (sepuluh) indikator yang ada, hanya 8 (delapan) indikator saja diterapkan yakni struktur organisasi, penggunaan formulir bernomor urut, pemeriksaan mendadak (*surprised audit*), semua kegiatan transaksi tidak hanya dilaksanakan oleh satu orang, perputaran jabatan, pengambilan cuti, unit audit, mencocok fisik kas dengan jumlah kas dan adanya pengawasan intern.

Berikut analisis efektivitas pengendalian internal penjualan tunai dan kredit HRB.

1. Penjualan Tunai

$$x = \frac{f}{n} \times 100\%$$

$$x = \frac{7}{10} \times 100\% = 70\%$$

2. Penjualan Kredit

$$x = \frac{f}{n} \times 100\%$$

$$x = \frac{8}{10} \times 100\% = 80\%$$

Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa skor untuk pengendalian internal penjualan tunai didapatkan sebesar 70% menandakan efektivitas pengendalian internal penjualan tunai kurang efektif karena berada pada rentang persentase 60%-70%. Untuk penjualan kredit didapatkan skor untuk pengendalian internalnya sebesar 80% menandakan efektivitas pengendalian internal penjualan kredit cukup efektif karena berada pada rentang persentase 80%-90%.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan uraian pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengendalian internal di HRB dalam penjualan tunai sebesar 70%. Menurut kriteria efektivitas dari Beni Pekei bahwa rentang 60% - 70% menandakan bahwa pengendalian internal kurang berjalan efektif. Sedangkan pengendalian internal penjualan kredit sebesar 80%. Menurut kriteria efektivitas dari Beni Pekei bahwa rentang 80% - 90% menandakan bahwa pengendalian internal cukup efektif. Hal ini disebabkan, kurangnya implementasi unsur-unsur penerapan pengendalian internal secara maksimal dalam kegiatan operasional sehari-hari dilakukan oleh karyawan (*human error*) dan sistem mengalami *error*. Pengendalian internal yang kurang berjalan efektif akan berpengaruh kinerja dari *accounting department* sebagai fungsi pencatatan dalam membuat laporan penerimaan dan pendapatan di hotel sehingga akan berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas operasional yaitu penjualan tunai dan kredit

Beberapa unsur – unsur pengendalian internal penjualan tunai dan penjualan kredit yang belum dilaksanakan di HRB sebagai berikut:

1. Penjualan Tunai

a. Sistem otorisasi dan pencatatan

Penerapan sistem otorisasi dan pencatatan dalam penerimaan penjualan tunai belum berjalan dengan baik di HRB. Hal ini disebabkan oleh kasir operasional yang kurang konsisten dalam memposting akun transaksi di system, yang seharusnya posting ke dalam akun penjualan tunai namun diposting ke akun penjualan kredit yang menyebabkan terjadinya perbedaan jumlah atau *variance* antara *deposit box report* dengan *cash sale journal* yang terposting di sistem. Selain itu, kasir operasional tidak menyetor *remittance envelope*, data pendukung (*guest folio* dan *cash receipt*), menyetor uang kas ke dalam amplop yang sama, Hal ini menyebabkan fungsi pencatatan terlambat dalam mengirimkan laporan pendapatan harian karena sesuai standar pengiriman laporan di HRB diwajibkan sebelum jam 12 siang.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan *front office cashier* dan *outlet cashier*. Permasalahan tidak menyetorkan amplop, *bill* dan dokumen dikarenakan tidak adanya *handover* yang baik. *Handover* ini merupakan proses transfer informasi yang dilakukan oleh karyawan sebelum penggantian *shift* kerjanya seperti transfer informasi dari karyawan yang bekerja *shift* kemarin dengan besok hari tidak ada komunikasi perihal menyetoran bill, amplop dan dokumen yang berkaitan dengan penerimaan penjualan. Selain itu, tidak terdapat pengawasan dari *manager* dan *supervisor* departemen terkait untuk mengecek *closingan* dari kasir operasional yang bertugas saat itu.

b. Perputaran jabatan untuk menjaga independensi

HRB belum melaksanakan perputaran jabatan untuk fungsi penerimaan, pelaporan dan pencatatan penjualan tunai. Hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan karyawan dan keahlian latar belakang pendidikan. Oleh karena itu, karyawan mengalami kesulitan untuk mengembangkan wawasan, skill dan pemahaman berbagai aspek dalam pekerjaan kegiatan penerimaan, pelaporan dan pencatatan dari penjualan tunai secara keseluruhan.

c. Karyawan yang mutunya atau kualitas sesuai dengan tanggung jawabnya

Kasir operasional yang bertugas dalam penerimaan penjualan, sebagian besar adalah pekerja harian atau *daily worker* dengan latar belakang pendidikan yang tidak sesuai pekerjaan saat ini dan tidak memiliki sertifikasi kompeten seperti latar belakang pendidikan dari ranah sastra, hukum, kesehatan dan lain-lainnya yang tidak ada kaitannya dengan kasir operasional. Oleh karena itu, kasir tersebut belum mampu menguasai atau menghadapi permasalahan penanganan dari penjualan tunai. Selain itu, *daily worker* tidak diberikan orientasi dan pelatihan mengenai gambaran pekerjaan mereka saat memulai pekerjaan dari pihak manajemen. Kasir operasional kurang memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaannya sebagai contoh kejujuran serta dalam hal komunikasi sebagai contoh *remittance envelope* dijadikan satu dengan uang penjualan beberapa *outlet* lainnya tanpa adanya pemberitahuan ke fungsi pelaporan.

2. Penjualan Kredit

a. Sistem otorisasi dan pencatatan

Implementasi sistem otorisasi dan pencatatan penjualan kredit di HRB mengalami hambatan dikarenakan kurangnya ketelitian dari kasir operasional dalam memposting transaksi, yang seharusnya masuk ke akun penjualan kredit namun terposting sebagai penjualan tunai. Selain itu, *outlet cashier* tidak menyetorkan bukti transaksi *credit card sales slip* dan *bill*. Selain masalah *human error*, terkadang terdapat *error system*, seperti *double posting* transaksi dan *error* pada mesin *Electronic Data Capture* (EDC) yang mengganggu proses penarikan pada *settlement*. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa masalah ini disebabkan oleh kurangnya *handover* yang efektif antar *shift* di departemen terkait, serta kurangnya integritas kasir operasional. Hal ini dapat menghambat kinerja *account receivable* dalam membuat dan *melaporkan summary payment* berdasarkan *bill* dan *credit card sales slip* yang disesuaikan dengan *settlement* EDC sesuai bank. Sesuai prosedur, laporan harian pendapatan harus disampaikan sebelum jam 12 untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas terhadap kinerja keuangan.

b. Karyawan yang mutunya atau kualitas sesuai dengan tanggung jawabnya

Kasir operasional di HRB belum sepenuhnya bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Permasalahan yang sering dilakukan oleh kasir operasional yaitu salah dalam memposting akun transaksi di sistem, yang seharusnya posting ke dalam akun penjualan kredit namun diposting ke akun penjualan tunai, *outlet*. Ketidakjujuran dari *outlet cashier* terkadang tidak menyetor bukti transaksi *credit card sales slip and the settlement* beserta *bill* (faktur tagihan) namun mengakui bahwa mereka telah menyetor *bill* tersebut. Kasir operasional juga kurang memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaannya sebagai contoh kejujuran serta dalam hal komunikasi, apabila terdapat sistem *error* atau postingan transaksi masih tergantung di sistem kasir tersebut tidak segera memberitahukan ke bagian terkait untuk menangani permasalahan yang terjadi.

Permasalahan tersebut disebabkan tidak adanya pelatihan (*training*) dari pihak manajemen hotel bagi kasir operasional dalam menangani penerimaan penjualan secara kredit. *Head of department* terkait belum sepenuhnya tegas dalam mengecek kinerja dari *daily worker* dan karyawan mereka sehingga permasalahan tersebut sering terjadi berulang-ulang kali dan

mempengaruhi kinerja dari *finance department* terhadap pembuatan *daily summary credit card reports*. Apabila manajemen hotel tidak tegas menindaklanjuti permasalahan ini, maka kasir operasional akan mengulangi kembali permasalahan tersebut dan semakin lama akan berubah menjadi *work habit* atau kebiasaan. Hal ini akan menyebabkan penurunan efektivitas operasional khususnya pengendalian internal penjualan kredit.

Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan, mengenai pengendalian internal penjualan tunai dan kredit, maka dapat diberikan saran kepada pihak-pihak terkait yaitu:

1. Penjualan Tunai

a. Kasir Operasional

Kasir operasional yang bertugas untuk menangani penerimaan penjualan tunai sebaiknya lebih meningkatkan ketelitian dan kedisiplinan dalam menjalankan tugas agar dapat meminimalisir terjadinya kesalahan, seperti saat akan menyetorkan *remittance envelope* dan memposting akun transaksi di system agar tidak sampai terlambat atau tidak mencantumkan informasi terkait penerimaan penjualan secara lengkap dan bertanggung jawab atas kekurangan uang dan dokumen yang diterima.

b. Pihak Manajemen

Pihak manajemen diharapkan merekrut seseorang yang memiliki kualifikasi dan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan seperti memiliki sertifikat kompetensi, pengalaman kerja di dunia perhotelan dan latar pendidikan yang berkaitan dengan kasir operasional. Pihak manajemen dapat mengevaluasi kembali kinerja dari karyawan, apabila kinerja dari karyawan tersebut tidak memenuhi standar dan dirasa tidak cocok, maka pihak manajemen dapat menempatkan mereka ke bagian yang sesuai dengan kompetensi dari karyawan tersebut.

Pihak manajemen diharapkan untuk melakukan pelatihan, seminar dan sosialisasi rutin untuk bagian kasir operasional dalam menangani penjualan tunai. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas atau mutu dari kinerja kasir operasional dan meminimalisir terjadi kesalahan yang sering dilakukan. Selain itu, pihak manajemen harus memberikan sanksi yang tegas apabila sering terjadi permasalahan seperti kasir operasional tidak menyetor uang dari hasil penjualan tunai.

c. Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian atau permasalahan yang sama dapat mengembangkan penelitian tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan untuk meneliti di lokasi dan jenis perusahaan yang berbeda.

2. Penjualan Kredit

a. Kasir Operasional

Kasir operasional yang bertugas untuk menangani penerimaan penjualan kredit sebaiknya lebih meningkatkan ketelitian, kedisiplinan dan kejujuran dalam menjalankan tugas agar dapat meminimalisir terjadinya kesalahan, seperti saat akan menyetorkan bill (faktur penagihan), *credit card sale slip*, *settlement* dan memposting akun transaksi di system. Selain itu, semua karyawan juga diharapkan bisa meningkatkan kepedulian terhadap sesama dan bisa saling mengingatkan terkait tugas yang dikerjakan, apabila terdapat pekerjaan yang belum selesai dilakukan diharapkan untuk handover kepada rekan yang bekerja di shift selanjutnya

b. Pihak Manajemen

Pihak manajemen diharapkan merekrut seseorang yang memiliki kualifikasi dan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan seperti memiliki sertifikat kompetensi,

pengalaman kerja di dunia perhotelan dan latar pendidikan yang berkaitan dengan kasir operasional. Pihak manajemen dapat meninjau kembali kinerja dari karyawan, apabila di bagian tersebut kinerja dari karyawan tersebut tidak memenuhi standar dan kurang dirasa cocok, maka pihak manajemen dapat menempatkan mereka ke bagian yang sesuai dengan kompetensi dari karyawan tersebut.

Pihak manajemen diharapkan mampu mempertegas *head of department* dari semua departemen tanpa terkecuali untuk melakukan *briefing*. Tujuan dilakukan *briefing* diharapkan semua karyawan menyampaikan dan mendapatkan informasi yang relevan dari *shift* yang bekerja sebelumnya serta memiliki pemahaman yang jelas mengenai apa yang harus dilakukan khususnya dalam penerimaan penjualan.

c. Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian atau permasalahan yang sama dapat mengembangkan penelitian tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan untuk meneliti di lokasi dan jenis perusahaan yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Anna Marina, S. I. (2017). Buku Ajar Sistem Informasi Akuntansi Teori dan Praktikal. Surabaya: UM Surabata Publishing
- Arifin. (2021). Analisis Sistem Informasi Akuntansi atas Penerimaan dan Pengeluaran Kas pada PT. Globalindo Lintas Selaras. STIE Mahardhika Surabaya. (<http://repository.stiemahardhika.ac.id/> diakses pada 2 Maret 2024).
- Ayu, Lisa Kencana Dewi Putu. (2022). Efektifitas Pengendalian Internal dalam Penerimaan Kas. Skripsi tidak diterbitkan. Bali: Politeknik Pariwisata Bali.
- Bank Indonesia. (2020). Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah. (<https://www.bi.go.id>, diakses 10 April 2024).
- Beni Pekei. (2016). Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1. Jakarta Pusat: Taushia
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). Hotel Room Division Management. Jakarta: Kencana.
- Choriroh, C.M. (2018). Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Intern Penjualan Pada Hotel Dinasti Makassar. Fakultas Ekonomi: Universitas Bosowa.
- Claudia, S. S. D., Pontoh, W., & Walandouw, S. K. (2019). Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas Pada Hotel Gran Puri Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Januari 2019. Vol.7No. 2; hal 1121–1130.
- Deftrianto, L. I. M., Saerang, D. P. E., & Tangkuman, S. J. (2018). Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas Pada Hotel Lucky Inn Manado. Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi. Januari 2018. Vol:13 No.1; hal: 14–24. (<https://doi.org/10.32400/gc.13.01.18833>, diakses 20 Maret 2024).
- Eko Sudarmanto.,dkk. (2021). Sistem Pengendalian Internal. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Fengky, H. (2019). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Kas Pada Hotel Yuta Manado. Jurnal Emba. Maret 2019. Vol:7 No:1, hal: 1001–1010. (<https://doi.org/10.35794/emba.7.1.2019.23218>, diakses 3 Maret 2024).
- Firdarini, K. C., & Wijayanti, E. (2021). Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Masuk Dalam Upaya Peningkatan Efektivitas Pengendalian Internal. STIE Widya Wiwaha. (<http://www.stieww.ac.id>, diakses 19 Maret 2024).
- Firmansyah, I., & Pramiudi, U. (2020). Analisis Pengendalian Intern Atas Sistem Informasi Penjualan Terhadap Efektivitas Dan Efisiensi Penjualan PT. Enseval Putera

- Megatrading Tbk. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 8(1), 1–8. (<https://doi.org/10.37641/jiakes.v8i1.286>, diakses 5 Mei 2024).
- Fuadah, L. F. (2021). Pengembangan LKPD Elektronik (E-LKPD) Berbasis ProblemBased Learning (PBL) Bermuatan Etnosains pada Materi Redoks Kelas X di MAN 1 Cirebon. UIN Walisongo.
- Hery. (2016). *Akuntansi Dasar 1 dan 2*. Cetakan ketiga. Penerbit PT Gramedia: Jakarta Darmawi.
- Hoai, T. T., & Nguyen, N. P. (2022). Internal Control Systems and Performance of Emerging Market Firms: The Moderating Roles of Leadership Consistency and Quality. *SAGE Open*, 12(3). (<https://doi.org/10.1177/21582440221123509>, diakses 5 Mei 2024).
- Indra P, I Made., dkk. (2021). *Pengantar Manajemen*. Jawa Tengah: Tahta Media Group.
- Kuncoro. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Lestari, S. N. A. (2021). Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas atas penjualan Jasa Kamar pada Hotel Obelix Syariah Kota Palangka Raya. 1133.IAIN Palangka Raya. (<http://digilib.iainpalangkaraya.ac.id.pdf> diakses dari 21 Maret 2024).
- Lukman, M. (2014). Analisis Pengendalian Intern Atas Penjualan Dan Penerimaan Kas Terhadap Efektifitas Perusahaan (Studi Kasus Pada PT.Astra International, Tbk-Isuzu Cabang Bogor). *IBI Kesatuan*. (<https://doi.org/10.31227/osf.io/pjy6r>, diakses 14 Maret 2024).
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Meiryani, M., & Reyhan, R. (2022). Analysis of Accounting Information Systems Sales and Cash Receipts To Improve Internal Control. *Journal of Applied Finance & Accounting*, 8(2), 73–81. (<https://doi.org/10.21512/jafa.v8i2.813>, diakses, 5 Mei 2024).
- Mukhtazar. (2020). *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media.
- Mulyadi. (2018). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurwulan Purnasari. (2021). *Metodologi Penelitian*. Surakarta: Guepedia.
- Pujiati, H. & Shelinawati, E. (2022). Pengaruh Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan, Penerimaan Kas, Dan Pengeluaran Kas Terhadap Pengendalian Internal. *Remittance: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perbankan*. Vol: 3 No.1, hal: 1–12. (<https://doi.org/10.56486/remittance.vol3no1.170>, diakses 6 Maret 2024).
- Rachmawati, D. I. et al. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal atas Pendapatan dan Penerimaan Kas pada Vasa Hotel Surabaya. *Seminar Nasional Akuntansi*. Vol. 3 No.1, hal: 237–244.
- Randi. (2018). *Teori Penelitian Terdahulu*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, R., AR, M. D., & Azizah, D. F. (2015). Analisis Sistem dan Prosedur Restoran dan Penerimaan Kas Dalam Meningkatkan Pengendalian Intern. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2), 1–9. (<https://media.neliti.com/media/publications/86011-ID-analisis-sistem-dan-prosedur-penjualan-k.pdf>, diakses 15 Maret 2024).
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks.
- Wiyasha. (2010). *Akuntansi Perhotelan Penerapan Uniform Sistem of Accounts for the Lodging Industry*. Yogyakarta : Andi Publisher.