

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PENERIMAAN KAS DALAM PENCEGAHAN FRAUD DI HOTEL XYZ KUTA

Ni Made Myra Arcana ¹⁾, Anak Agung Istri M. Septiviari ²⁾, I Gusti Ngurah Agung
Wiryanata ³⁾

Program Studi Manajemen Akuntansi Hospitaliti Politeknik Pariwisata Bali

Correspondence		
Email: mademyraarcana@gmail.com	No. Telp: +6281337099770	
Submitted: 4 Oktober 2024	Accepted: 10 Oktober 2024	Published: 11 Oktober 2024

ABSTRACT

Fraud is one of the risks faced in cash receipts. The implementation of internal control is expected to help prevent risks that hamper company operations. The purpose of this research is to determine and analyze internal controls on cash receipts in preventing fraud at XYZ Hotel Kuta. This research uses qualitative descriptive data analysis techniques and focuses on internal control in cash receipts by the Front Office Cashier, Food and Beverage Cashier, General Cashier, and Account Receivable. The data collection procedure was carried out by triangulating data from the interview process, observation and documentation study. This research uses the internal control concept of the Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO) which includes Control Environment, Risk Assessment, Control Activities, Information and Communication, and Monitoring, as well as the fraud triangle as one of the risks faced in the cash receipts process. The research results show that the implementation of internal control in cash receipts at XYZ Hotel Kuta is not optimal, because there are still internal control components that have not been implemented optimally, including risk assessment and monitoring.

Key Words: *Fraud; Cash Receipts; Internal Control*

ABSTRAK

Fraud merupakan salah satu risiko yang dihadapi dalam penerimaan kas. Penerapan pengendalian internal diharapkan dapat membantu mencegah terjadinya risiko yang menghambat operasional perusahaan. Tujuan dari penelitian ini guna memahami dan menganalisis pengendalian internal untuk penerimaan kas dalam pencegahan fraud di Hotel XYZ Kuta. Penelitian ini menerapkan teknik analisis data deskriptif kualitatif yang berfokus dalam pengendalian internal dalam penerimaan kas oleh Front Office Cashier, Food and Beverage Cashier, General Cashier, dan Account Receivable. Prosedur pengumpulan data diterapkan dengan triangulasi data proses wawancara, observasi, maupun studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan konsep pengendalian internal dari Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO) yang meliputi Lingkungan Pengendalian (Control Environment), Penilaian Risiko (Risk Assesment), Aktivitas Pengendalian (Control Activities), Informasi dan Komunikas (Information and Communication), dan Pemantauan (Monitoring), serta fraud triangle sebagai salah satu risiko yang dihadapi dalam proses penerimaan kas. Hasil penelitian menggambarkan jika penerapan pengendalian internal dalam penerimaan kas di Hotel XYZ Kuta belum optimal, hal tersebut karena masih terdapat komponen pengendalian internal yang belum dilakukan secara optimal diantaranya yaitu penilaian risiko dan pemantauan.

Kata Kunci: *Fraud; Penerimaan Kas; Pengendalian Internal*

Pendahuluan

Fraud ialah sebuah penyimpangan maupun tindakan pelanggaran hukum yang dilaksanakan secara sengaja guna tujuan tertentu, membohongi untuk keuntungan pribadi maupun kelompok, baik secara langsung atau tidak langsung merugikan pihak lain (Samuji, 2019). *Statement of Auditing Standart* mengartikan *fraud* selaku perilaku kesengajaan guna memperoleh salah saji material pada sebuah laporan keuangan yang akan berdampak kepada

perusahaan (Saputra, 2016). Kurniawan & Izzaty (2019), mengutip Cressey dalam teorinya *Fraud Triangle* memuat 3 hal sebagai pemicu timbulnya kecurangan, diantaranya adanya tekanan, peluang atau kesempatan, dan rasionalisasi. Lingkup akuntansi dalam konsep fraud mengarah pada penyimpangan dari tahap yang wajib dilakukan di sebuah perusahaan.

Berdasarkan Mulyadi (2023:379), penerimaan kas sebagai titik awal dalam keuangan perusahaan, dimana kas dapat diterima dari dua sumber utama yakni penerimaan kas dari hasil penjualan tunai dan penerimaan kas dari penjualan kredit. Penerimaan kas merupakan sebuah transaksi yang mengakibatkan bertambahnya saldo kas dan bank milik perusahaan akibat terdapat penjualan hasil produksi, penerimaan piutang, serta output transaksi lain yang mengakibatkan kas bertambah (Susmia, 2016).

Penerimaan kas yang terjadi di Hotel XYZ Kuta diawali dengan transaksi atas penjualan barang maupun jasa yang diproses oleh kasir di setiap outletnya yaitu *Front Office Cashier* (FOC) dan *Food and Beverage Cashier* (FBC). *Output* dari transaksi tersebut akan menghasilkan pendapatan berupa kas atau piutang serta bukti dari transaksi tersebut berupa *bill*. Tidak jarang ditemukan adanya kekurangan dalam kelengkapan *bill* fisik yang telah diserahkan oleh masing-masing kasir dari setiap outlet baik FOC maupun FBC, adanya *bill* yang tidak diserahkan, tidak dilengkapi otorisasi berupa tanda tangan, serta terjadinya kesalahan dalam melakukan *posting* transaksi. Hal tersebut dapat menimbulkan penyimpangan yang disengaja maupun tidak disengaja, sehingga munculnya *fraud* yang memberikan dampak buruk bagi perusahaan.

Metode yang sangat efisien guna meminimalisir penyimpangan yaitu dengan meneraapkan kegiatan sekaligus pengendalian yang dilakukan di dalam perusahaan (Samuji, 2019). *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) mengungkapkan bahwa terdapat 5 aspek utama dalam pengendalian internal yakni lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi & komunikasi, maupun pemantauan (Agoes, 2018:160).

Kajian ini selaras dengan temuan yang dilaksanakan oleh Kurniawan & Izzaty (2019) di BPR Gunung Rizki yang memperoleh hasil jika pengendalian internal berpengaruh positif terhadap pencegahan *fraud*. Hasil yang serupa dengan temuan dari Mahendra et al. (2021) jika audit internal dan efektivitas pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencegahan di perbankan BUMN wilayah Denpasar.

Berdasarkan atas fenomena diatas, maka dilakukannya penelitian lebih lanjut untuk melihat bagaimana pengendalian internal penerimaan kas untuk mencegah *fraud* di Hotel XYZ Kuta.

Metode Penelitian

Penelitian ini memakai jenis data kualitatif berupa deskripsi dan keterangan dari hasil wawancara dengan *Front Office Cashier*, *Food and Beverage Cashier*, *General Cashier*, dan *Account Receivable* mengenai pengendalian internal yang diterapkan dalam penerimaan kas di Hotel XYZ Kuta. Pengumpulan data yang digunakan yaitu triangulasi data yang bersifat penggabungan dari wawancara, observasi, serta studi dokumentasi. Tahap analisis data dilaksanakan menggunakan reduksi data pada tahap pertama melalui rangkuman dan mendeskripsikan informasi yang diperoleh sesuai dengan topik penelitian. Setelah data tereduksi, proses penyajian data yang ditampilkan dalam bentuk deskripsi singkat dan tabel mengenai teori yang dipakai sebagai pedoman dengan penerapannya langsung di Hotel XYZ Kuta. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan sesuai dengan data dan bukti yang akurat, menarik simpulan yang diungkapkan adalah simpulan yang akurat.

Hasil dan Pembahasan

Penerimaan kas di Hotel XYZ Kuta sebagian besar bersumber dari hasil penjualan kamar, makanan, dan minuman. Transaksi dari hasil penjualan tersebut menimbulkan adanya penerimaan kas baik tunai maupun non-tunai. Bagian yang berperan penting dalam penerimaan kas tersebut diantaranya *Front Office Cashier* yang bertanggung jawab terhadap penerimaan kas yang bersumber dari hasil penjualan kamar, *Food and Beverage Cashier* yang bertanggung jawab terhadap penerimaan kas yang bersumber dari hasil penjualan makanan dan minuman, *General Cashier* yang bertanggung jawab terhadap semua penerimaan kas yang terjadi di dalam hotel, dan *Account Receivable* yang bertanggung jawab terhadap penerimaan kas yang bersumber dari piutang. Transaksi atas penerimaan kas harus didukung oleh bukti berupa *guest bill* beserta *slip credit card* yang didalamnya memuat informasi mengenai transaksi tersebut.

Penerimaan Kas oleh *Front Office Cashier* di Hotel XYZ Kuta

Front Office Cashier di Hotel XYZ Kuta menerima pembayaran dari tagihan tamu dan transaksi lainnya baik secara tunai maupun non-tunai. Pembayaran dari tagihan tamu membutuhkan dokumen seperti *guest folio* yang mencakup semua biaya kamar hotel, layanan tambahan, dan pajak. Untuk pembayaran tunai, FOC mencatatnya dalam *remittance of funds*. Sedangkan untuk pembayaran non-tunai, FOC melampirkan bukti transaksi seperti slip kartu kredit atau bukti transfer. FOC dan Supervisor akan melakukan pengecekan ulang terhadap uang yang diterima dengan laporan detail kas pada akhir *shift*. Uang tersebut akan digabungkan dalam amplop *remittance* yang berisi rincian pecahan uang dan ditandatangani oleh kasir serta Supervisor. Amplop tersebut akan dimasukkan ke dalam kotak deposit dan dilengkapi dengan laporan kasir yang telah disiapkan oleh *General Cashier*. Tagihan tamu dan bukti transaksi disesuaikan dengan laporan detail kas dan diotorisasi oleh *Duty Manager* sebelum diserahkan ke departemen *Finance*.

Penerimaan Kas oleh *Food and Beverage Cashier* di Hotel XYZ Kuta

Food and Beverage Cashier bertanggung jawab atas penerimaan kas dari penjualan makanan dan minuman, baik tunai maupun non-tunai. Uang tunai yang dibayarkan oleh tamu akan diperhitungkan ulang dan disimpan dalam laci kasir sebelum melakukan penutupan tagihan. Untuk pembayaran non-tunai seperti kartu kredit, FBC akan melampirkan bukti transaksi pada tagihan dan menutup tagihan dalam sistem. FBC juga harus mencantumkan nomor Bonvoy jika tamu memperoleh diskon Bonvoy. Bersama Supervisor, FBC akan memeriksa uang tunai dan mencatatnya dalam amplop *remittance* serta dilengkapi dengan tanda tangan sebagai otorisasi. FBC juga harus melaporkan setoran uang dengan mencocokkan transaksi dengan laporan pada sistem.

Penerimaan Kas oleh *General Cashier* di Hotel XYZ Kuta

General Cashier bertanggung jawab atas seluruh kas hasil penjualan untuk kamar, makanan, dan minuman. GC bersama *Loss Prevention* mengambil dan memastikan amplop kas tersegel dan ditandatangani sebelum disimpan dalam kotak deposit. Setelah melakukan perhitungan uang tunai, GC mencocokkan dengan detail nominal luar amplop dan membuat laporan *General Cashier Summary*. Jika ada selisih, GC akan mencatat dalam *discrepancy report*. Uang tunai tersebut akan dimasukkan dalam *house bank* GC dan disetor ke bank setiap

dua hari dalam seminggu. Laporan GC *Summary* diserahkan ke *Accountant* untuk pembuatan GC *Journal*.

Penerimaan Kas oleh *Account Receivable* di Hotel XYZ Kuta

Account Receivable ialah divisi yang bertanggung jawab terhadap piutang di Hotel XYZ Kuta. Piutang AR berasal dari *travel agent* dan pembayaran non tunai seperti kartu kredit. Piutang dari *travel agent* akan ditagih setelah mendapat *guest folio* dari *Front Office* dan *Reservation*. AR akan mengirimkan *invoice* ke *website travel agent* seperti Expedia dan Agoda setelah mencocokkan data dari *guest folio* dan *LightSpeed System*. Pembayaran baru diterima setelah 30 hari atau sesuai kesepakatan yang telah tertera pada kontrak. Pembayaran dengan kartu kredit juga membutuhkan bukti transaksi dan rekonsiliasi dengan report pada sistem. Setelah bank mengirimkan detail aging untuk pembayaran, AR akan memastikan *balance due nol* dan membuat *summary payment report* sebagai tanda dari piutang tersebut telah tertagih.

Pengendalian Internal Penerimaan Kas di Hotel XYZ Kuta Menurut Indikator COSO

Tabel 1. Hasil Analisis Komponen Lingkungan Pengendalian

Indikator	Kenyataan	Analisis
Integritas dan nilai-nilai etika.	Terdapat nilai etika yang tertulis dalam “ <i>Core Value</i> ” yang memuat <i>Welcoming, Assured, dan Community</i> .	Nilai etika yang diterapkan di Hotel XYZ Kuta menciptakan lingkungan kerja yang profesional.
Komitmen terhadap kompetensi.	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) digunakan sebagai pedoman bekerja.	Kebijakan berupa SOP yang diterapkan oleh setiap <i>section</i> dapat membantu jalannya pekerjaan dalam sebuah <i>section</i> .
Partisipasi komite audit.	Pengawasan dilakukan oleh <i>Manager</i> atau <i>Supervisor</i> dan pihak yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut.	Partisipasi komite audit yang dilakukan dalam setiap proses pekerjaan mampu meminimalisir terjadinya penyelewengan atau kecurangan yang dapat merugikan perusahaan.
Struktur organisasi dan pemberian wewenang.	Terdapat struktur organisasi beserta pemisahan tugas masing-masing <i>section</i> .	Struktur organisasi dan pemberian wewenang setiap <i>section</i> dalam sebuah departemen akan memudahkan dalam melakukan koordinasi operasional perusahaan.
Kebijakan dan praktik sumber daya manusia.	<ul style="list-style-type: none"> - Perekrutan pada setiap <i>section</i> dilakukan berdasarkan pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan. - Pelatihan karyawan sesuai bidangnya melalui proses <i>training</i> maupun <i>daily worker</i>. - Evaluasi karyawan dilakukan oleh setiap departemen dalam satu bulan sekali. 	Kompetensi berupa proses pelatihan pada setiap <i>section</i> dapat mendukung pengelolaan perusahaan yang lebih baik. dan adanya evaluasi yang dilakukan menjadi penilaian terhadap kinerja, sehingga operasional perusahaan menjadi terarah.

Sumber: Hasil wawancara di Hotel XYZ Kuta, 2024 (data diolah)

Tabel 2. Hasil Analisis Komponen Penilaian Risiko

Indikator	Kenyataan	Analisis
Mengidentifikasi dan menilai risiko	<ul style="list-style-type: none"> - Tekanan (<i>unshareable pressure</i>), tekanan yang dialami oleh setiap <i>section</i> berupa tekanan kerja. - Peluang (<i>perceived opportunity</i>), tidak jarang ditemukan adanya kesalahan dalam melakukan pekerjaan. 	Adanya pemicu <i>fraud</i> yang menimbulkan kesempatan kecurangan dalam penerimaan kas, seperti tekanan kerja yang dialami oleh <i>Account Receivable</i> jika terdapat piutang yang tak tertagih, serta tidak jarang ditemukannya kesalahan posting yang

	- Rasionalisasi (<i>rationalization</i>), adanya kondisi rasional yang diwajarkan oleh beberapa <i>section</i> .	dilakukan oleh <i>Front Office Cashier</i> dan <i>Food and Beverage Cashier</i> sehingga menjadi kondisi rasional dalam lingkungan kerjanya.
--	--	--

Sumber: Hasil wawancara di Hotel XYZ Kuta, 2024 (data diolah)

Tabel 3. Hasil Analisis Komponen Aktivitas Pengendalian

Indikator	Kenyataan	Analisis
Review terhadap kinerja.	Audit internal yang dilakukan berupa pengecekan setiap adanya penerimaan kas oleh bagian kasir dan audit ISRA yang dilaksanakan oleh departemen <i>Finance</i> .	Audit internal yang dilakukan dapat meningkatkan kredibilitas dalam hasil pekerjaannya.
Pengendalian phisik.	Bukti transaksi berupa dokumen yang digunakan dalam penerimaan kas akan <i>difiling</i> pada departemen <i>Finance</i> .	Pengendalian phisik yang dilakukan dalam penerimaan kas akan melindungi dokumen perusahaan dari risiko kerusakan dan mengurangi risiko kerugian karena dapat menjadi bukti yang valid.
Pengendalian informasi.	Dibutuhkan otorisasi pada penerimaan kas yang berupa tanda tangan dan <i>approval</i> sebagai konfirmasi terkait hasil pekerjaan setiap <i>section</i> .	Otorisasi yang diterapkan sebagai pengawas dapat membantu penerimaan kas menjadi lebih terkendali dan meminimalisir adanya kesalahan yang dapat merugikan perusahaan.

Sumber: Hasil wawancara di Hotel XYZ Kuta, 2024 (data diolah)

Tabel 4. Hasil Analisis Komponen Informasi dan Komunikasi

Indikator	Kenyataan	Analisis
Penyampaian informasi dan komunikasi.	Proses penerimaan kas menggunakan <i>Infrasys System</i> dan <i>LightSpeed System</i> sebagai sistem informasi akuntansi dan media komunikasi antar <i>section</i> menggunakan email dan telepon.	Sistem informasi dan komunikasi yang digunakan dalam proses penerimaan kas menciptakan bentuk komunikasi yang memudahkan penyampaian informasi antar <i>section</i> .

Sumber: Hasil wawancara di Hotel XYZ Kuta, 2024 (data diolah)

Tabel 5. Hasil Analisis Komponen Pemantauan

Indikator	Kenyataan	Analisis
Evaluasi dan efektivitas berkelanjutan.	Bagian operasional melakukan <i>briefing</i> sebelum shift dimulai, sedangkan pada departemen <i>Finance</i> tidak melakukan evaluasi berkelanjutan, tetapi <i>section Account Receivable</i> melakukan evaluasi piutang dalam <i>credit meeting</i> disetiap bulannya.	Evaluasi berkelanjutan yang dilakukan pada <i>section Front Office Cashier</i> , <i>Food and Beverage Cashier</i> , dan <i>Account Receivable</i> dapat meningkatkan pengendalian dan mengurangi risiko operasional yang menghambat kinerja. Sedangkan, tidak adanya evaluasi berkelanjutan yang dilakukan pada <i>section General Cashier</i> dapat menjadi pemicu timbulnya risiko terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.
Pertimbangan manajemen.	<i>Department Head</i> memberikan teguran secara verbal jika termasuk kesalahan kategori ringan dan dapat diperbaiki serta melakukan pemanggilan secara resmi jika kesalahan tersebut terjadi berulang kali.	Adanya tindakan tegas yang diambil oleh <i>Department Head</i> dapat menjadikan peringatan untuk setiap <i>section</i> untuk lebih berhati-hati dan bijaksana dalam melakukan pekerjaannya.

Sumber: Hasil wawancara di Hotel XYZ Kuta, 2024 (data diolah)

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian serta uraian bahasan yang sudah dipaparkan, maka bisa disimpulkan bahwa pengendalian internal penerimaan kas di Hotel XYZ Kuta berdasarkan indikator pengendalian internal dari *Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission* (COSO) pada aspek lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, serta informasi dan komunikasi sudah dilaksanakan secara optimal. Namun, untuk aspek penilaian risiko serta pemantauan belum dapat beroperasi secara optimal. Hal ini mengacu pada masih adanya risiko *fraud* diantaranya tekanan, kesalahan, dan kondisi rasional, serta tidak dilakukannya evaluasi berkelanjutan yang dapat memicu timbulnya kesempatan *fraud*.

Referensi

- Agoes, S. (2018). *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor Akuntan Publik* (E. S. Suharsi (ed.); 5th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, P. C., & Izzaty, K. N. (2019). Pengaruh Good Corporate Governance Dan Pengendalian Internal Terhadap Pencegahan Fraud. *Journal of Economics and Banking*, 1(1), 55–60.
- Mahendra, K. Y., Trisnadewi, A. A. A. E., & Rini, G. A. I. S. (2021). Pengaruh Audit Internal dan Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Pencegahan Kecurangan (Fraud) Pada Bank BUMN di Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 2(1), 1–4.
- Mulyadi. (2023). *Sistem Akuntansi* (E. S. Suharsi (ed.); 4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Samuji, P. I. (2019). *Pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Whistleblowing System Terhadap Pencegahan Kecurangan (Fraud)*. Universitas Pasundan.
- Saputra, T. E. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Fraud Pada Dinas Pengelolaan Kekayaan Dan Keuangan Daerah. *Jurnal Online Mahasiswa Falkutas Ekonomi*, 3(1), 1–13.
- Susmia, L. (2016). Analisis Sistem Akuntansi Penjualan Dan Penerimaan Kas Untuk Meningkatkan Pengendalian Intern Pada Bengkel Pump Jaya Diesel Pematangsiantar Oleh: *Jurnal Akuntansi*, 2(1), 53–58.