

PERAN *INCOME AUDIT* TERHADAP PENGENDALIAN INTERNAL PADA PENDAPATAN *FOOD AND BEVERAGE*: STUDI KASUS HOTEL COMO UMA CANGGU

Ni Luh Putu Mita Widari¹, Made Ayu Jayanti Prita Utami², Yulia Tria Hapsari³

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Bali

Badung, Indonesia

¹mitawidari46@gmail.com, ²prita.utami@pnb.ac.id, ³yuliatriahapsari@pnb.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Income Audit* dalam pengendalian internal pada pendapatan *food and beverage* di Hotel COMO Uma Canggu. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam meningkatkan validitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi data dengan membandingkan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan lima komponen dalam kerangka kerja *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pengawasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Income Audit* berperan sangat signifikan dalam memastikan setiap transaksi yang telah tercatat dan diverifikasi dengan benar sebelum masuk ke laporan keuangan. Meskipun demikian penelitian menemukan kendala pada keterbatasan jumlah tenaga kerja yang menangani proses audit harian serta masih adanya komunikasi informal antar departemen yang menimbulkan komunikasi tidak terdokumentasi dengan baik. Peningkatan efektivitas pengendalian internal dapat dicapai melalui pelatihan internal untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap prosedur audit dan pentingnya pencatatan yang akurat.

Kata kunci: *Income Audit*, Pengendalian Internal, Pendapatan, Hotel

Abstract

This study aims to determine the role of Income Audit in internal control of food and beverage revenue at the COMO Uma Canggu Hotel. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. To increase data validity, this study uses data triangulation by comparing the results of interviews, observations, and documentation. The analysis is carried out based on the five components in the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) framework, namely the control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and supervision. The results show that Income Audit plays a very significant role in ensuring that every transaction has been recorded and verified correctly before being entered into the

Article history

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagiarism checker no 862

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

financial statements. However, the study found obstacles in the limited number of workers handling the daily audit process and the persistence of informal communication between departments that results in communication that is not well documented. Improving the effectiveness of internal control can be achieved through internal training to improve employee understanding of audit procedures and the importance of accurate recording.

Keywords: *Income Audit, Internal Control, Revenue, Hotel*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan adalah salah satu sektor yang paling cepat berubah dan paling kompetitif di seluruh dunia, termasuk di negara kita, Indonesia. Bali, sebagai salah satu destinasi wisata unggulan yang berkembang dengan pesat menyediakan berbagai pilihan akomodasi dan layanan yang menarik perhatian wisatawan baik lokal maupun internasional (Kartika et al, 2022). Hotel merupakan jenis usaha yang bergerak di bidang jasa dan dikelola secara komersial yang memanfaatkan keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan. Hotel di Bali juga memiliki bentuk yang berbeda dengan menerapkan keragaman budaya, adat istiadat, kesenian, serta makanan khas daerah yang menjadi daya tarik bagi wisatawan lokal maupun internasional sehingga memiliki nilai tambah tersendiri apabila dibandingkan dengan hotel lainnya (Kaligis et al, 2020).

Pendapatan terdiri dari empat bagian yang utama, dimulai dari penjualan, pemrosesan, prosedur pengembalian penjualan (*refunds*), serta proses penerimaan kas. Keempat hal tersebut sangat berkaitan satu sama lain sehingga apabila terdapat kesalahan disalah satu tahapan tersebut, maka akan berpengaruh ke laporan keuangan dan *profit and loss* di suatu perusahaan (Permana et al, 2023). Pendapatan hotel dapat diperoleh dari berbagai sumber yang tentu saja akan rentan terhadap kesalahan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh karyawan baik secara individu maupun berkelompok. Maka dari itu, dibutuhkan departemen keuangan hotel yang dipimpin oleh *Director of Finance* (DoF), yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan akuntansi yang akan dilaporkan nantinya ke *General Manager* (Suprpto & Limbing, 2019). Salah satu bagian yang ada di Departemen Keuangan (*Finance Department*) adalah *Income Audit*. *Income Audit* merupakan orang yang bekerja di bagian tersebut disebut dengan *Income Auditor*. *Income Audit* memiliki tugas seperti memeriksa, merekonsiliasi, mengevaluasi, dan melaporkan transaksi penjualan yang terjadi pada hotel setiap harinya untuk memastikan bahwa pencatatan atas pendapatan telah dilakukan dengan benar sesuai dengan prosedur yang ada (Suprpto & Limbing, 2019).

Pengendalian internal merupakan aturan-aturan dan prosedur yang diterapkan agar aset serta keuangan perusahaan tetap terkontrol dan terlindungi, dengan adanya pengendalian internal perusahaan juga dapat memastikan bahwa seluruh karyawan telah mengikuti prosedur yang sesuai dengan peraturan hukum dan kebijakan manajemen (Rachmawati et al, 2023). Pengendalian internal memiliki peran krusial dalam suatu entitas, karena dengan keberadaannya dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan adanya penerapan sistem pengendalian internal diharapkan mampu mempertahankan eksistensi serta menjalankan kegiatan operasional secara efektif dan efisien (Permana et al, 2023). Pengendalian internal memainkan peranan penting dalam pengelolaan sistem informasi akuntansi perusahaan. Adanya pengendalian internal, diharapkan kekayaan perusahaan terlindungi dari pencurian, penggelapan, atau penyalahgunaan aset. Setiap entitas usaha membutuhkan sistem pengendalian yang efektif (Negara, 2024). *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) merupakan kerangka kerja yang paling banyak digunakan terutama di bidang perhotelan karena telah berstandar internasional dengan

mengembangkan lima komponen utama pengendalian internal, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pengawasan. Pengendalian internal sangat penting dalam pengelolaan pendapatan *food and beverage* di hotel, karena pengendalian internal digunakan untuk memastikan setiap transaksi yang terjadi telah sesuai dengan pencatatan sehingga meminimalkan terjadinya kesalahan (Rachmawati et al, 2023).

Bagian *Income Auditor* memiliki peran yang penting karena bertugas untuk memastikan kecocokan antara pendapatan yang tercatat pada sistem dengan bukti atau *bill* yang sebenarnya. Selain itu *Income Auditor* juga bertanggung jawab melakukan pengecekan atas bukti audit berupa slip *credit card* dan *settlement* untuk memastikan tidak adanya kesalahan *charge* yang dilakukan oleh pihak *cashier outlet* maupun *cashier front office*, karena transaksi di Hotel COMO Uma Cangu didominasi dengan pembayaran nontunai. Meskipun seharusnya peran *Income Auditor* dipegang oleh seorang profesional dengan keterampilan pemeriksaan dan pengawasan serta kemampuan untuk bersikap tegas terhadap kesalahan, pada kenyataannya, saat ini dipegang oleh seorang peserta magang, hal ini menunjukkan kurangnya kesesuaian sistem pengendalian internal perusahaan. Tanpa *Income Audit*, manajemen hotel dapat mengalami kesulitan dalam mengontrol data pendapatan dan menghadapi risiko manipulasi data serta ketidakcocokan keuangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Income Audit* dalam pengendalian internal pendapatan *food and beverage* di Hotel COMO Uma Cangu berdasarkan komponen *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO). Fenomena yang diangkat dalam penelitian ini dan kesenjangannya (*research gap*) menjadi dasar untuk melakukan analisis lebih lanjut, khususnya kesalahan input jenis *credit card* dan nominal transaksi yang menyebabkan terjadinya *refunds*, hal tersebut mencerminkan lemahnya pengendalian internal. Penelitian ini penting karena menjadi dasar untuk mengetahui pengendalian internal yang dilakukan oleh *Income Audit* apakah sudah efektif atau belum, serta mendalami teori *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) sebagai kerangka kerja yang digunakan dalam sistem pengendalian internal hotel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif untuk menjawab rumusan masalah dengan melakukan triangulasi data sebagai teknik untuk meningkatkan keabsahan dan validitas dari hasil penelitian dengan menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda, yaitu wawancara yang dilaksanakan sebanyak dua kali untuk memperjelas dan memperkuat validitas data dengan *Income Audit Supervisor*, observasi dilakukan secara mendalam selama 6 bulan pada saat magang kerja, dan dokumentasi yang berupa laporan pendapatan *food and beverage* hotel (*Sales Summary with Revenue Detail*). Hotel COMO Uma Cangu dipilih sebagai lokasi penelitian karena adanya beberapa permasalahan terkait pengendalian internal dan pencatatan pendapatan yang menyebabkan terjadinya kerugian sehingga diperlukan analisis lebih lanjut untuk diberikan pemecahan dari permasalahan tersebut. Triangulasi data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan triangulasi sumber yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai fenomena yang diteliti dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari ketiga sumber tersebut. Kesimpulan dibuat melalui analisis dengan membandingkan ketiga data tersebut apakah sudah sesuai atau belum antara data satu dan lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut merupakan hasil analisis sistem pengendalian internal pendapatan *food and beverage* berdasarkan kerangka kerja *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO):

Tabel 1. Penerapan Unsur Pengendalian Internal Lingkungan Pengendalian

Pengendalian Internal menurut COSO	Kriteria Prinsip Pengendalian Internal menurut COSO	Praktik yang Terjadi	Keterkaitan dengan <i>Refunds</i>	Keterangan
Lingkungan Pengendalian	Struktur Organisasi Perusahaan	Struktur organisasi jelas, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab	Setiap adanya <i>refunds</i> selalu diawasi oleh pihak yang berwenang yaitu <i>Income Audit</i>	Sesuai COSO
	Komitmen Terhadap Kompetensi	Jumlah <i>staff</i> yang kurang memadai pada <i>Finance Department</i>	Proses <i>refunds</i> bisa terlambat karena <i>staff</i> yang berwenang mempunyai dua tugas	Tidak Sesuai COSO

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 1, struktur organisasi telah menunjukkan pemisahan tugas dan tanggung jawab yang jelas. Lingkungan pengendalian telah berjalan dengan baik, akan tetapi belum didukung dengan jumlah *staff* yang memadai sehingga menyebabkan terjadinya *overtime* dan sering terjadi kesalahan transaksi di masing-masing *outlet*, maka dari itu efektivitasnya belum optimal karena kekurangan *staff* yang menyebabkan beban kerja ganda.

Tabel 2. Penerapan Unsur Pengendalian Internal Penilaian Risiko

Pengendalian Internal menurut COSO	Kriteria Prinsip Pengendalian Internal menurut COSO	Praktik yang Terjadi	Keterkaitan dengan <i>Refunds</i>	Keterangan
Penilaian Risiko	Penilaian Risiko Kecurangan	Setiap transaksi diperiksa oleh <i>Income Audit</i> guna mengurangi terjadinya kecurangan	Setiap terjadinya <i>refunds</i> akan dipastikan dengan jelas alasannya oleh <i>Income Audit</i> kepada pihak kasir <i>outlet</i>	Sesuai COSO
	Analisis Risiko Perubahan	<i>Income Audit</i> akan memastikan setiap adanya perubahan	Setiap perubahan pada keuangan akan selalu dipantau perubahannya oleh <i>Income Audit</i>	Sesuai COSO

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2, penilaian risiko telah dilakukan secara konsisten oleh *Income Audit*, meskipun demikian masih terdapat kesalahan yang dilakukan oleh pihak kasir *outlet*, maka *Income Audit* yang akan melakukan pemeriksaan ke setiap transaksi yang terjadi, sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan ataupun kecurangan. Maka dari itu perlu dilakukan pelatihan atau *training* untuk para *staff* agar penilaian risiko lebih efektif.

Tabel 3. Penerapan Unsur Pengendalian Internal Aktivitas Pengendalian

Pengendalian Internal menurut COSO	Kriteria Prinsip Pengendalian Internal menurut COSO	Praktik yang Terjadi	Keterkaitan dengan <i>Refunds</i>	Keterangan
Aktivitas Pengendalian	Prosedur dan Kebijakan yang Jelas	Ada prosedur dan kebijakan sebelum transaksi diproses	<i>Income Audit</i> melaporkan yang terjadi kepada <i>Chief Accountant</i> untuk meminta persetujuan	Sesuai COSO
	Pemisahan Tugas Validasi	Pemisahan tugas untuk masing-masing bagian	Pemisahan tugas antara <i>Income Audit</i> dan kasir <i>outlet</i> untuk mencegah kecurangan pada <i>refunds</i>	Sesuai COSO

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3, aktivitas pengendalian yang dilakukan telah dijalankan dengan baik, walaupun tidak semua melalui sistem tetapi masih ada yang dilakukan secara manual, hal tersebut dilakukan untuk mengurangi terjadinya kesalahan. Sebagian prosedur masih dilakukan secara manual, hal tersebut menyebabkan risiko terjadinya kesalahan dan keterlambatan dalam proses *refunds*.

Tabel 4. Penerapan Unsur Pengendalian Internal Informasi dan Komunikasi

Pengendalian Internal menurut COSO	Kriteria Prinsip Pengendalian Internal menurut COSO	Praktik yang Terjadi	Keterkaitan dengan <i>Refunds</i>	Keterangan
Informasi dan Komunikasi	Kualitas Informasi	Data transaksi yang telah dicatat harus disertai dengan dokumen pendukung yang jelas	Melaporkan <i>refunds</i> yang terjadi kepada pihak yang terkait secara jelas dan akurat	Sesuai COSO
	Komunikasi yang Efektif	Setiap terjadinya kesalahan transaksi pihak <i>outlet</i> harus menghubungi <i>Income Audit</i>	<i>Refunds</i> yang terjadi harus segera dilaporkan kepada <i>Income Audit</i> agar	Sesuai COSO

bisa diproses
secepatnya

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4, informasi dan komunikasi yang dilakukan dari masing-masing departemen telah dilaksanakan dengan baik, karena setiap ada masalah dan pengambilan keputusan akan dikomunikasikan dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa informasi dan komunikasi yang dilakukan secara langsung kepada pihak yang bersangkutan.

Tabel 5. Penerapan Unsur Pengendalian Internal Pengawasan

Pengendalian Internal menurut COSO	Kriteria Prinsip Pengendalian Internal menurut COSO	Praktik yang Terjadi	Keterkaitan dengan <i>Refunds</i>	Keterangan
Pengawasan	Keberlanjutan Evaluasi	Setiap terjadinya kesalahan, <i>Income Audit</i> akan melaporkan kepada <i>Chief Accountant</i> untuk dilakukan evaluasi lebih lanjut	<i>Refunds</i> yang telah dievaluasi oleh <i>Chief Accountant</i> akan diproses oleh <i>Income Audit</i>	Sesuai COSO
	Evaluasi dan Pelaporan	Evaluasi dilakukan oleh <i>Head Of Department</i> pada saat <i>morning briefing</i>	<i>Refunds</i> yang telah dilaporkan kepada <i>Financial Controller</i> akan dievaluasi pada saat <i>morning briefing</i>	Sesuai COSO

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 5, pengawasan yang dilakukan oleh *Income Audit* telah sesuai dengan standar kerangka kerja COSO dan telah dilakukan dengan baik setiap harinya. Evaluasi dilakukan secara konsisten pada saat *morning briefing*, namun karena kekurangan jumlah *staff* menjadi kendala dalam melakukan pengawasan secara menyeluruh.

Berikut merupakan hasil analisis peran *Income Audit* dalam pengendalian internal pendapatan *food and beverage* berdasarkan kerangka kerja *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO):

1. Lingkungan Pengendalian

Berdasarkan dari hasil observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis dengan *Income Audit* yang berperan dalam proses pemeriksaan akuntansi. Setiap adanya pendapatan *food and beverage* yang masuk ke sistem OPERA akan diperiksa kembali oleh *Income Auditor*, tugas *Income Audit* adalah memastikan bahwa seluruh transaksi yang terjadi telah tercatat pada sistem dengan baik. Data transaksi yang telah masuk ke sistem OPERA kemudian diolah oleh *Income Audit* dan dibuatkan laporan harian (*Daily Revenue Report*) yang dapat dilihat oleh seluruh pihak yang berhubungan.

2. Penilaian Risiko

Penilaian risiko telah dilaksanakan dengan baik oleh *Income Audit*, hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis dengan *Income Audit* yang berperan dalam menilai risiko atas setiap transaksi yang masuk ke dalam sistem. “*Saya melakukan audit setiap hari terhadap transaksi yang terjadi, dengan melakukan pemeriksaan secara manual antara bill dan sistem, guna mengurangi terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh pihak outlet*” (Wawancara 23/01/2025). Setiap pendapatan dari *outlet food and beverage* kemudian diperiksa kembali oleh *Income Audit*. Pemeriksaan dilakukan secara *manual* antara *bill* dan sistem, setiap *bill* akan disimpan sesuai tanggal transaksi dan akan dipertanggungjawabkan ke *Financial Controller*.

3. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian yang dilakukan oleh *Income Audit* yang berperan dalam melakukan kebijakan serta prosedur dalam pemeriksaan transaksi sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Didukung oleh hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis dengan *Income Audit*. “*Pencatatan pendapatan food and beverage telah dilakukan pemisahan tugas kasir, pengelolaan sistem dan audit secara berkala*” (Wawancara 15/01/2025). Adanya *complaint* atas makanan dan minuman dari *guest*, apabila *complaint* tersebut terjadi karena *guest* mengalami alergi, maka *guest* berhak mendapatkan *complimentary* atau *refunds* atas transaksi yang dilakukan.

4. Informasi dan Komunikasi

Informasi dan komunikasi di Hotel COMO Uma Cangu telah dilaksanakan dengan efektif, tetapi masih ada beberapa *outlet* yang melakukan pelaporan kepada *Income Audit* secara langsung. Hasil observasi yang dilakukan oleh penulis dengan *Income Audit* yang berperan dalam pengendalian internal informasi dan komunikasi terletak pada pemberian informasi kepada *Food and Beverage Department* apabila terjadi kesalahan input nominal dan jenis *credit card*. Setiap kesalahan yang dilakukan oleh pihak *outlet*, maka pihak *outlet* langsung menghubungi *Income Audit* untuk melaporkan kesalahan yang terjadi melalui komunikasi secara langsung, *email*, *whatsapp* atau telepon.

5. Pengawasan

Pengawasan pada setiap transaksi dilakukan secara ketat dan konsisten oleh *Income Audit*, untuk mencegah terjadinya kesalahan ataupun kecurangan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis dengan *Income Audit* yang berperan dalam pengendalian internal pengawasan *Income Audit* memiliki tanggung jawab dalam memeriksa seluruh pendapatan *food and beverage* dengan membandingkan seluruh transaksi pada *manual bill* dan sistem OPERA. “*Saya melakukan audit harian dengan melakukan pengecekan pada bill secara manual dan audit bulanan yang dilakukan dengan cash count*” (Wawancara 23/01/2025).

Berdasarkan hasil analisis terhadap rumusan masalah, dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal pada pendapatan *food and beverage* serta proses *refunds* yang dilakukan oleh *Income Auditor* di Hotel COMO Uma Cangu telah dijalankan dengan baik sesuai dengan lima komponen pengendalian internal menurut *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*. *Income Audit* memiliki peranan penting dalam memastikan setiap transaksi telah tercatat dengan benar serta dapat mengendalikan risiko pencatatan pendapatan dalam proses *refunds*.

Dalam lingkungan pengendalian, berdasarkan observasi dan dokumentasi dari struktur organisasi telah dijalankan dengan baik sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing

bagian. Tugas yang dilakukan oleh *Income Audit* adalah melakukan pengawasan terhadap setiap transaksi yang terjadi pada *outlet food and beverage*. Namun, masih terdapat tumpang tindih tugas yang dikerjakan oleh *Income Audit* yang masih memegang tanggung jawab pada bagian *Account Receivable*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kartika & Pradnyani, 2022) dan (Negara, 2024), yang menunjukkan bahwa pemisahan tugas merupakan hal yang penting untuk lingkungan pengendalian yang efektif.

Dari penilaian risiko pada pencatatan pendapatan *refunds*, peran *Income Audit* sangat aktif dan konsisten dalam melakukan pemeriksaan kesalahan input jenis *credit card* dan nominal transaksi. Akan tetapi, masih terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pihak kasir *outlet* yang disebabkan oleh kurangnya ketelitian atau *human error*. Hal ini menunjukkan bahwa risiko tersebut dapat mempengaruhi laporan keuangan, tetapi bisa ditangani dengan baik sesuai dengan komponen COSO. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2023) dan (Devina, 2024), yang juga menemukan bahwa kesalahan terhadap transaksi merupakan salah satu peran utama *Income Audit* dalam proses memastikan akurasi pemeriksaan yang mampu meminimalkan terjadinya kesalahan ataupun kecurangan.

Aktivitas pengendalian telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, aktivitas pengendalian yang dilakukan oleh *Income Auditor* adalah dengan melakukan audit harian melalui sistem dan audit bulanan yaitu melakukan *cash count* pada sore hari setiap akhir bulan dengan *General Cashier*. Setiap pengambilan keputusan telah didukung oleh dokumen sebagai bukti yang kuat. Transaksi *refunds* sebelum diproses oleh *Income Auditor* harus dilaporkan kepada *Chief Accountant* untuk disetujui terlebih dahulu, hal tersebut mencerminkan bahwa aktivitas pengendalian telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, karena telah dilakukan pemisahan tugas. Hasil penelitian ini mendukung hasil dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rijal et al, 2019), yang menegaskan bahwa prosedur yang dilakukan secara rutin yaitu audit harian dan *cash count* berperan penting dalam menjamin keakuratan laporan keuangan.

Dalam komunikasi dan informasi, telah dilakukan secara efektif melalui *email*, *whatsapp*, dan telepon. Meskipun, komunikasi telah dikatakan efektif, tetapi masih ada beberapa pihak *outlet* yang melaporkan kesalahan yang terjadi kepada *Income Audit* secara langsung. Hal tersebut menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam identifikasi masalah. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Baaba et al, 2025), yang menyatakan bahwa efektivitas sistem informasi dan komunikasi dapat mempermudah proses pelaporan terhadap setiap transaksi.

Komponen pengawasan dilakukan dengan ketat oleh *Income Audit* dengan selalu melakukan audit harian terhadap setiap transaksi yang terjadi melalui sistem dan *bill*. *Refunds* yang telah diproses dilaporkan kepada *Financial Controller* untuk dilakukan evaluasi lebih lanjut pada saat *morning briefing*. Meskipun, pengawasan telah dilakukan dengan ketat, tetapi efektivitas masih kurang karena jumlah sumber daya yang terbatas. Hasil penelitian ini berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Safitri et al, 2024) dan (Hehanussa, 2024), yang menyatakan bahwa pengawasan dan evaluasi yang dilakukan secara konsisten dan ketat oleh *Income Audit* merupakan hal penting untuk mencegah terjadinya *fraud*.

Secara keseluruhan, peran *Income Audit* pada pengendalian internal di Hotel COMO Uma Canggü telah sesuai dengan lima komponen *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) dan memberikan pengaruh positif terhadap keakuratan dan keandalan pada laporan pendapatan dan *refunds*. Kelima komponen COSO yang telah dikaitkan dengan penelitian sebelumnya (kajian empirik) telah menunjukkan kesesuaian yang memperkuat bahwa penerapan sistem pengendalian internal menggunakan kerangka kerja COSO mampu meningkatkan keakuratan laporan keuangan, serta dapat mengurangi terjadinya kesalahan. Namun, masih ada beberapa kendala yang dialami karena kurangnya ketelitian, keterbatasan sumber daya, dan masih melakukan prosedur secara manual.

SIMPULAN

Implikasi penelitian ini secara teoritis memberikan kontribusi terhadap perkembangan teori keuangan dan audit internal hotel dengan menegaskan bahwa *Income Audit* berperan penting dalam memastikan keakuratan pencatatan, keandalan pelaporan keuangan, serta pencegahan risiko atas kesalahan yang terjadi. Hasil penelitian ini secara langsung berkaitan dengan seluruh komponen dalam kerangka kerja *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), namun komponen penilaian risiko menjadi komponen yang paling relevan karena peran *Income Audit* secara langsung berkaitan dengan proses identifikasi kesalahan dan ketidaksesuaian laporan keuangan. Penerapan prosedur *Income Audit* secara konsisten akan membantu dalam meningkatkan efektivitas pada saat pengambilan keputusan dan meminimalkan terjadinya kesalahan.

Peran *Income Audit* pada Hotel COMO Uma Canggü telah dilakukan dengan baik sesuai dengan komponen COSO, pada saat melakukan pemeriksaan terhadap transaksi yang terjadi dengan melakukan pengecekan *bill* dan *report* secara manual, kemudian membandingkan dengan sistem, setiap transaksi yang terjadi diawasi oleh *Income Audit* guna meminimalkan terjadinya kesalahan. Namun, peran *Income Audit* belum dilakukan secara maksimal karena masih adanya tumpang tindih tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan oleh *Income Audit*, sehingga menyebabkan kurangnya efektivitas dalam pelaksanaan tugas. Maka dari itu diharapkan dapat merekrut staff *Income Audit* agar dapat membantu *Income Audit Supervisor* dalam melakukan pemeriksaan terhadap transaksi pendapatan *food and beverage*. Selain itu, penting juga untuk adanya pemisahan tugas yang jelas antara *Account Receivable* dan *Income Audit*, guna memaksimalkan kinerja dan mengurangi terjadinya *overtime*.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanamah, R. B., Anaman, P. D., Ahmed, I. A., Quayson, J. A., Akyen, B., & Donkor, C. (2025). Internal Controls and Financial Reporting Accuracy in Hotels : The Role of Management Commitment and Employee Training, *SEISENSE Business Review*, 5 (1), 29-49. <https://doi:10.33215/65wnpf71>.
- Damayanti, N. A., Andrianto, T., Rachman, R. 2024. Tinjauan Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Kas Pada Swiss-Belinn Hotel Bogor, *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 4 (3), 463-476. <https://doi:10.37641/jabkes.v4i3.2446>.
- Indrawati, 2015. Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi. Cetakan Kesatu. Bandung: Refika Aditama.
- Junus, A. A. Z., Vernanda, A., Gabriella, V., Meiden, C. 2022. Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Pada Masa Pandemi Terhadap Efektivitas Dan Efisiensi Pengendalian Kinerja Di PT Belvamas Maritim Indontama, *Juremi : Jurnal Riset Ekonomi*, 2 (2), 181-191. <https://doi:10.53625/juremi.v2i2.3294>.
- Kaligis, V. P., Maradesa, D., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Akuntansi, J. 2020. Laporan Keuangan (Studi Kasus Pada Hotel Sahid Kawanua Manado) *Income Accounting System For Revenue Recognition In Financial Statements (Case Study At Hotel Sahid Kawanua Manado)*, 9 (1), 1213-1221.
- Kartika, N. P., & Pradnyani, P. 2022. Peran Income Audit Pada Finance & Accounting Department Di Frieri Bali Echo Beach, 5.
- Kakinsale, E. J., Karamoy, H., Elim, I. 2020. Analisa Kinerja Keuangan Hotel Pada Hotel Sahid Kawanua Manado, *Jurnal Riset Akuntansi*, 15 (1), 21-27. <https://doi:10.32400/gc.15.1.27825.2020>.
- Lestari, I., Arinta, Y. N. 2021. Profitabilitas Menjadi Pemediasi Untuk Variabel Yang Mempengaruhi Struktur Modal (Studi Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia Periode 2016-2020), *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6 (2), 161-182. <https://doi:10.32505/jebis.v6i2.3266>.

- Negara, P. M. D. 2024. Peran Income Audit Dalam Meningkatkan Ketepatan Penyajian Pendapatan dan Pengendalian Internal Pada W Hotel Bali Seminyak, 15 (1), 37-48.
- Prathitaningtyas, F., Raissa, M. A. N., Rahmatika, D. N. 2024. Systematic Literature Review: Pengaruh Audit Laporan Keuangan dan Peran Internal Audit Terhadap Kualitas Laporan Keuangan, *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Akuntansi, dan Pajak*, 1 (3), 52-66. [https://doi: 10.61132/jieap.v1i3.320](https://doi.org/10.61132/jieap.v1i3.320).
- Permana, N., Setiawan, B. 2023. Analysis Of The Internal Control System Of The Revenue Cycle At Pt Energi Pelita Alam Bogor Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Siklus Pendapatan Pada PT Energi Pelita Alam Bogor. *Journal of Social and Economics Research*, 5 (2).
- Putra, M. A., Rahayu, S., Yustien, R. 2020. Pengendalian Internal, Kompetensi Auditor Dan Pencegahan Fraud Pemerintah Daerah, *Conference on Economic and Business Innovation*, (35), 2-16.
- Rachmawati, D. I., Sunani, A. 2023. Analisis Sistem Pengendalian Internal atas Pendapatan dan Penerimaan Kas pada Vasa Hotel Surabaya, *Seminar Nasional Akuntansi*, 3 (1), 237-244.
- Rijal, S., Sukarana, M., Badollahi, M. Z., Halim, H. 2019. "The Role of Income Audit against the Internal Control at Hotel Gammara Makassar." *International Journal of Innovation, Creativity and Change* 9 (6), 116-124.
- Rumondang, S., Zakaria, A., Noviarini, D. 2022. Analisis Pengaruh Self-Efficacy, Pengetahuan Auditor Dalam Mendeteksi Kekeliruan, Dan Tekanan Ketaatan Terhadap Audit Judgment, *Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing* 3 (2), 402-420. [https://doi: 10.21009/japa.0302.09](https://doi.org/10.21009/japa.0302.09).
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Yogyakarta: LaksBangPRESSindo.
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Methods*). Cetakan Kesepuluh. Bandung: Alfabeta.
- Samuel, O. A., Pelumi, I.O., Fasilat, O. O. 2021. Effect of Internal Control System on Fraud Prevention among Deposit Money Banks in Kwara State, Nigeria, *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation* 2 (1), 264-71.
- Safitri, S., Firdausi, Q., Santoso, R. A. 2024. Analisis Peran Audit Internal Terhadap Pencegahan Fraud Berdasarkan Literature Review Terindeks SINTA, *Jurnal Revenue* 5 (1), 145-156. [https://doi: 10.46306/rev.v5i1.406](https://doi.org/10.46306/rev.v5i1.406)
- Setiadi, R. M., Nuryatno, M., Jamaluddin, J. 2021. Analisis Peran Pengendalian Internal Sebagai Pemoderasi Pengaruh Peran Auditor Internal Terhadap Kinerja Organisasi Pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Di Indonesia, *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi* 2 (1), 130-141. [https://doi: 10.46306/rev.v2i1.55](https://doi.org/10.46306/rev.v2i1.55).