

ANALISA *INCOME AUDIT* DALAM MENGURANGI KESALAHAN *POSTING REVENUE* DI ADHIWANGSA HOTEL & CONVENTION SOLO

Suyamto
Universitas Muhammadiyah Karanganyar
suyamtokbkl@gmail.com,

Abstrak

Sektor pariwisata dan perhotelan seperti akomodasi, kuliner, serta pusat oleh-oleh dan cinderamata mengalami perkembangan yang pesat, hal ini menunjukkan bahwa industri pariwisata saat ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan perekonomian Indonesia dan khususnya perekonomian Solo Raya. Bagian *income Audit accounting departement* bertanggung jawab atas pengelolaan *revenue* secara profesional, khususnya di industri hotel, untuk memastikan semuanya berjalan lancar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana *income audit* memastikan dalam memposting secara tepat *revenue* di Adhiwangsa Hotel and Convention Solo. Metode penelitian yang digunakan mencakup prosedur pemeriksaan informasi subjektif. Untuk mendapatkan gambaran variabel yang sebenarnya digunakan metode analisis data kualitatif. Temuan analisis mengungkap fungsi dan proses kerja *income audit* dari awal hingga akhir. Dalam upaya mencegah manipulasi data dan hilangnya *revenue*, *income audit* telah mengawasi proses dan verifikasi dokumen secara efektif. Dari penelitian dapat ditemukan terdapat perbedaan antara posting di dalam sistem dengan catatan pendukung, *out late cashier* ketelitian yang tinggi dalam melakukan posting, karena jika terjadi kesalahan dalam posting maka akan berakibat fatal, yaitu menyebabkan *Daily Revenue Report* Adhiwangsa Hotel and Convention Solo menjadi tidak actual

Kata kunci: *Income Audit* Operasional Lancar Adhiwangsa Hotel And Convention Solo

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan memiliki peran besar dalam membantu meningkatkan perekonomian Indonesia. Sektor akomodasi berupa hotel merupakan usaha yang menjanjikan dengan *revenue* dan keuntungan yang besar. Dalam mengelola *revenue* tentunya mesti ada yang mengelolanya agar semua berjalan dengan baik sehingga *revenue* yang diperoleh sesuai dengan bukti-bukti berupa dokumen yang ada. Bagian ini yakni *Income Audit* yang merupakan bagian dari *Accounting Departement*. *Income Audit* merupakan bagian pada *Accounting Departement* yang bertugas memeriksa, mencatat serta melaporkan informasi data hasil penjualan produk atau jasa yang diterima hotel setiap hari. *Income audit* berhubungan langsung dengan hampir seluruh *departement* di hotel, terutama *departement* yang menghasilkan *revenue*. Bagian hotel yang menghasilkan *revenue* terdiri dari *Mayor departement* dan *Minor Departement*. *Mayor departement* meliputi *room division* dan *Food and berage departement* sedangkan *Minor Operating departement* meliputi *revenue laundry*, *Drugs store*, sewa ruang dan lain-lain

atau yang disebut *other income*. Pada *front office departement* dan setiap *outlet* kasir yang berhubungan langsung dengan *revenue* akan melakukan *input* data atau *posting revenue*

Revenue dapat dilihat melalui 2 aspek yakni aspek fisik dan aspek moneter. Aspek fisik adalah *revenue* yang dapat dikatakan hasil akhir dari suatu aliran fisik dalam proses menghasilkan *revenue*, sedangkan aspek moneter adalah *revenue* yang dikaitkan dengan aliran masuk yang berasal dari kegiatan operasional perusahaan dalam arti luas. Faktor permasalahan yang sering menghambat kinerja *income audit* yakni ketidaktelitian petugas, misalnya pada saat menarik *batch invoice* dengan tamu pada saat melakukan pembayaran yang mengakibatkan *double swab* atau pembayaran dilakukan dua kali di sistem, sehingga pada saat *income audit* memposting data tidak akan terjadi perbedaan data fisik dengan data yang ada dalam sistem. Jadi, tugas dari *income audit* yakni mengaplikasikan pemeriksaan terlebih dahulu dan memastikan bahwa seluruh data yang diterima dari bagian *front office cashier* atau di *outlet cashier* sudah

lengkap dan tidak ada kesalahan nominal pada tagihan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode subjektif, Metode yang disebut juga strategi dimana data dikumpulkan dalam suasana logis guna menguraikan keanehan yang terjadi. Metode ini merupakan instrumen berguna untuk mengumpulkan sumber informasi secara sengaja dan normal, strategi pengumpulan data merupakan *triangulasi*, pemeriksaan data bersifat *induktif* dan hasilnya menggaris bawahi makna, bukan spekulasi.(Anggito, Albi, 2018). Data ialah kenyataan atau informasi tentang sesuatu yang dapat dijadikan bahan pengumpulan data. Data adalah realitas observasi yang dikumpulkan oleh para ahli untuk mengatasi perkara atau menjawab permasalahan penelitian(Siyoto, 2015). Jenis sumber data terdiri dari informasi penting, yakni data yang diperoleh langsung dari sumber yang berarti, sumber unik, informasi langsung.(Murdiyanto, 2020).

Dalam pengecekan ini, data yang esensial adalah hasil persepsi dan pertemuan dengan nara sumber atau saksi di Adhiwangsa Hotel And Convention Solo, informasi pilihan adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari pihak berikutnya.(Murdiyanto 2020) Buku referensi, brosur, dan catatan yang berkaitan dengan objek penelitian dijadikan sebagai data sekunder dalam penelitian ini.

Sumber data meliputi:

a. Observasi / pengamatan

Ialah metode pengumpulan data dimana peneliti mengamati aspek ruang, tempat, pelaku, aktifitas, barang, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan di lapangan. Biasanya, jenis penelitian *observasional* ini menyertakan pengamatan terhadap aktifitas sejumlah kasir dan bagian terkait selama proses posting(Wahidmurni, 2017).

b. Wawancara

metode pengumpulan informasi tertentu dengan mengadakan pertanyaan secara khusus, pengumpulan data melalui pengumpulan pertanyaan dan tanggapan, baik secara langsung dengan fokus penelitian, paradigma, atau pendekatan (pisau analisis), yang berimplikasi pada sampel atau subjek penelitian sebagai informan dan keabsahan data. Penelitian "*sampel sampel*" digunakan

dalam penelitian kualitatif.(Harahap Nursapia, 2020) responden dalam eksplorasi ini yaitu *Chief Accounting* ibu Nova Andriyani, cashier *front desk*, cashier *Restourant*, cashier *pool*

c. Dokumentasi

Dokumentasi yakni suatu pendekatan untuk mengumpulkan informasi. Mengingat tanda tanda yang telah digambarkan secara mendalam dan fungsional untuk menolong analisis dalam mencari data di lapangan, pada dasarnya tanda tanda tersebut mempunyai tanda tentang latihan apa yang akan dilakukan. Proses *posting revenue* dan pengecekan *income audit* digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini.

3. TINJAUAN PUSTAKA

a. Incme / Revenue

Revenue suatu perusahaan atau yang kadang disebut dengan penghasilan adalah uang atau barang hasil penjualan industri berdasarkan jumlah aktiva atau uang yang sesuai.Sedangkan pembayaran adalah perluasan keuntungan finansial selama jangka waktu yang dirinci sebagai arus masuk atau perluasan sumber daya, atau berkurangnya kewajiban yang menyebabkan peningkatan nilai yang tidak berasal dari komitmen pendukung keuangan. *Revenue* dalam industri perhotelan adalah uang yang dihasilkan dari penjualan dalam jangka waktu tertentu. Sehingga *revenue* adalah jumlah uang yang diperoleh dari total penjualan barang atau jasa suatu perusahaan selama periode waktu tertentu.

b. Pengertian audit

Merupakan personal yang memeriksa laporan keuangan, baik *audit eksternal*, dan sistem pengendalian internal (termasuk *audit internal*) semuanya berada di bawah pengawasan audit. Hal ini dapat mengawasi laporan keuangan untuk mengurangi sifat *oportunistik* manajemen dalam manajemen laba. (Waldenberger, 2016) Seorang individu peninjau mempunyai tugas untuk melihat laporan hasil keuangan untuk memberikan penilaian terhadap kebenaran kinerja keuangan perusahaan dan selanjutnya menjadi navigasi pertimbangan. Langkah pengawasan ini maksudnya adalah agar benar-benar mencermati laporan akhir untuk menjamin bahwa semua transaksi telah tercatat atau

benar-benar dicatat dalam buku harian (Muniroh & Suryatimur, 2021). Sesuai Penanggulangan ketidak jujurannya adalah serangkaian kegiatan untuk menghentikan pemerasan di tempat dan kondisi di mana pemerasan pertama kali terjadi. Ketika ada tanda-tanda atau kecurigaan adanya penipuan, seperti penurunan keuntungan atau peningkatan biaya yang signifikan, deteksi penipuan dimulai. Salah satu caranya adalah dengan melakukan *audit analytical review*. *Audit* dilaksanakan oleh seorang *auditor*, dimana seorang auditor melaksanakan auditnya secara independent mandiri dan harus mempunyai integritas yang baik. (Rizky Khoirunisa et al., 2019)

c. Peran *Income Audit*

Peran *income* melalui proses *audit* antara sistem dan penjualan aktual yang berlangsung, *income audit* menganalisis seluruh *revenue* yang masuk dari *departemen front office*. Analisis tersebut kemudian dirangkum menjadi sebuah laporan harian yang disebut *Daily Revenue Report (DRR)*, yang kemudian dilaporkan dan dipertanggungjawabkan kepada atasan. Menurut (Kartika & Pradnyani, 2022) jika sebuah hotel tidak mempekerjakan *income auditor*, maka akan timbul beberapa permasalahan antara lain penipuan, pencurian *revenue*, dan kurangnya kesadaran akan kebenaran atau keaslian *revenue*

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Ketidaksiharian antara dokumen pendukung dengan *postingan*

Di Adhiwangsa Hotel and Convention Solo mempunyai sumber *revenue* yang masuk melalui beberapa divisi, baik dari *Front office departement* maupun *Food and beverage departement*. *Income audit* akan memberikan kepada *head of departement* laporan harian mengenai *DRR (Daily Revenue Report)*, yang berisi seluruh *revenue*.



Gambar 1 *Power Pro Front Office Homepage*

Salah satu tampilan awal sistem *Power Pro* yang akan digunakan sebagai *software* untuk menunjang *income audit* dapat melihat seluruh *revenue* yang masuk ke Hotel Adhiwangsa and Convention Solo. Kesalahan terkadang tidak bisa dihindari, meskipun perangkat lunak digunakan. Mungkin saja *cashier* di *Front Office Department* melakukan kesalahan dengan tidak disengaja.

Disini peran *Income audit* sangat penting, ketika memeriksa pekerjaan kasir dan menghadapi masalah tentunya akan seorang *income audit* akan melakukan pemeriksaan terlebih dahulu secara detail terkait masalah tersebut. Pastikan jika setiap masalah yang muncul akan mempengaruhi catatan apa pun, karena setiap catatan akan ditangani secara berbeda. *Income audit* dapat melanjutkan ke langkah berikutnya, yaitu memberi tahu *chief accountant* setelah sumber masalahnya dikonfirmasi dan diidentifikasi. Kalau *department head* telah memberikan izin, sebaiknya segera memberitahukan kepada kasir terkait kasir yang bertugas untuk merevisi, membatalkan, dan kemudian memposting ulang dengan benar.

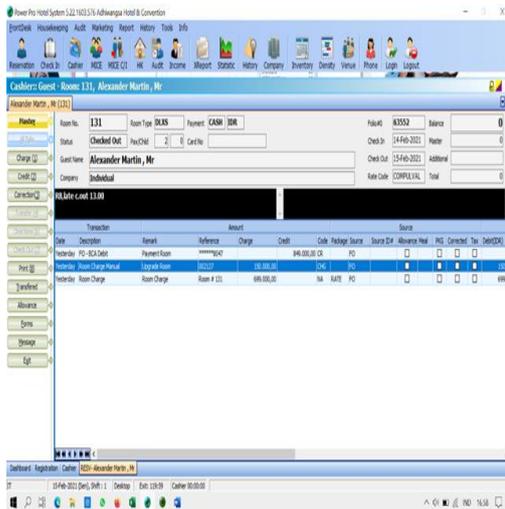
Namun tentunya semua masalah juga tidak dapat direvisi misalnya tamu yang memesan melalui agen perjalanan *online* untuk tanggal 17 Agustus 2023 misalnya, tidak dapat diperbaiki karena ada masalah. Sedangkan pada 16 Agustus 2023, kasir melakukan *reservasi* melalui sistem hotel. *Night audit* berikutnya yang juga belum selesai dilakukan, dan hasilnya menjadi *revenue* hotel pada tanggal yang salah. Ini adalah kesalahan yang tidak dapat diubah atau dibatalkan. Karena nanti akan mempengaruhi tarif kamar pada umumnya dan laporan penerimaan sehari-hari yang tidak akan disesuaikan. Ketika dihadapkan pada masalah ini, rata-rata semua hotel akan bertindak serupa, mengharuskan kasir membayar harga operasional dan tidak membatalkan *reservasi*. Namun tentunya hal ini kembali lagi pada kebijakan masing-masing hotel. karena aturan masing-masing hotel berbeda-beda.

b. Permasalahan Umum dalam *Income Audit*

Bisnis perhotelan menghadapi perkembangan yang sangat cepat. Ia menunjukkan bahwa setiap hotel memiliki

sistem untuk mendukung operasionalnya. Saat melakukan *audit revenue* terhadap pekerjaan kasir yang juga berpotensi terjadinya kecurangan, kesalahan-kesalahan berikut ini sering terjadi.

1) Saat melakukan pengecekan tagihan yang nantinya akan ditagihkan kepada tamu, *front office cashier* terkadang melakukan kesalahan karena kurang teliti.



Gambar 2. *Front Office Billing*

Tagihan biaya penjualan kamar dapat dilihat pada gambar di atas. Ini adalah tagihan kamar yang harus dianalisis setelah data melewati sistem yang sedang berjalan. *Front Offices Departement* melakukan hal ini, kemudian melaporkannya ke bagian *income audit*. Tujuan dari *audit revenue* ini adalah untuk menentukan apakah tagihan tersebut sesuai dengan harga kamar yang telah ditetapkan kepada tamu bukan hanya harga kamar serta biaya penggunaan lainnya seperti transportasi, tambahan *extra bed*, *business centre*, *early check-in*, *late check out* dan seterusnya. Dengan cara ini, *income audit* dapat memeriksa apakah tagihan di sistem dan tagihan yang dicetak oleh *departemen front office* adalah sama.

2) Masalah Yang Sering Dihadapi *Income Audit* yang lain yakni nota atau bill akan berfungsi sebagai bukti jual beli dalam sistem jual beli, dimanapun berada. Khusus pada bisnis perhotelan, tamu dapat membayar dengan dua pilihan yaitu membayar langsung dengan uang tunai di *restaurant cashier* atau *out late* lainnya setelah

menikmati makanan dan minuman serta membayar secara tidak langsung yaitu dengan dimasukkan ke biaya kamar. Pilihan pertama adalah yang lebih disukai oleh kasir dengan sikap kurang baik dan tidak profesional, terutama ketika tamu membayar tunai. Ada peluang kasir berbuat curang karena pembayaran dilakukan secara tunai. Ketika seorang tamu melakukan pembayaran langsung ke kasir, peluang ini muncul dengan sendirinya. Kasir kemudian akan mencetak nota dengan syarat belum lunas menjadi *revenue* hotel dan dapat diedit kembali. Dalam keadaan ini, petugas akan memberikan kepada tamu sebuah catatan yang belum dilunasi. Selanjutnya tamu akan memberikan uang tunai sesuai dengan tagihan yang diberikan kepadanya. Kasir akan mengedit catatan tersebut setelah tamu pergi sehingga mereka dapat mengambil uangnya. Misalnya tamu memesan 7 menu dengan biaya Rp. 700.000, kemudian petugas mengubah catatan tersebut menjadi 6 menu dengan jumlah Rp. 600.000, _ Hal ini menunjukkan bahwa kasir menipu pelanggan dengan mengambil uang sebesar Rp. 100.000, _ yang masuk ke dompet kasir. Ketika *income audit* melihat catatan kasir, ditemukan 7 menu, salah satunya memiliki menu minus di bagian bawah pesanan. Apabila ada nomor tagihan yang terlewat atau tidak berurutan, maka seorang kasir wajib membuat laporan dengan meminta tanda tangan atasan kasir dan merekomendasikan tamu yang mengkonsumsi di hotel untuk biaya kamar agar dapat meminimalisir tindakan tersebut. Karena pilihan berikutnya ini memungkinkan, tamu dapat melunasi semua tagihan selama kunjungan mereka di hotel sekaligus di *front office department* sambil melihat jumlah biaya yang menjadi tagihannya. Pilihan berikutnya ini tidak termasuk kecurangan karena petugas restoran tidak bisa menyelesaikan aktivitas seperti pilihan pertama, karena petugas restaurant akan memberikan bill asli kepada *front office cashiere*. Jika catatannya ada di

front office, otomatis tamu akan membayar di sana.

- 3) Usaha perhotelan identik dengan pelayanan yang ramah dan memberikan fasilitas-fasilitas. Salah satunya yaitu *extra bed*. *Extra bed* merupakan *bed* tambahan yang bisa dipesan jika *bed* yang ada di kamar dianggap masih kurang. Jika menginap di hotel bersama sekelompok teman atau keluarga, sebaiknya pesan kamar dengan dua tempat tidur tambahan. Karena artikel *revenue* dalam sistem dialokasikan ke *voucher* untuk setiap fasilitas yang ada, maka tamu harus memiliki *voucher* bernama *Misselenious Charge* yang memiliki nomor seri berurutan. Jika nomor *voucher* atau total tagihan di sistem tidak sesuai dengan *voucher Misselenious Charge* yang ada, tugas *income audit* adalah mengoreksi dan menanyakan kepada pengguna atau departemen tentang alasan terjadinya hal tersebut. Tagihan lain-lain dan kwitansi resmi adalah dua contoh *voucher* atau tagihan yang dapat ditemukan.

Ada juga permasalahan lainnya, apabila terjadi transaksi *extra bed*, departemen yang berhubungan langsung adalah *front office*. *Front office cashiere* akan memberikan bukti atau membuat catatan yang dapat diakses olehnya dari sistem sebagai transaksi tempat *extra bed*. Namun, meski ada bukti, masih ada kemungkinan ada yang berbuat kurang baik jika tamu membayar tunai. Permasalahan ini harus terlihat ketika petugas *front office* berkerja sama dengan *housekeeping* untuk menghitung *extra bed* di kamar yang telah dipastikan. pihak *front office* akan memberikan kwitansi palsu yang dibebankan kepada tamu. Sementara itu, uangnya akan diambil di *front office departement* dan dibagikan ke *housekeeping*. Peluang ini dapat diantisipasi oleh:

- a) *Income audit* dapat memeriksa laporan tamu *guest list in house* dimana laporan tersebut akan menunjukkan jumlah kamar yang terjual, jumlah tamu yang makan, apakah ada tambahan tempat tidur yang terjual pada tanggal tersebut, dan lain sebagainya untuk

dikoordinasikan dengan jumlah tamu yang makan di pagi hari.

- b) Petugas di *Food & Beverage Service* juga dapat mengurangi hal ini dengan melihat daftar tamu yang akan *breakfast* pada saat tamu *check in*. Laporan didapat dari *night audit*. Jika laporan tersebut terdapat tambahan tulisan tangan, *Food and beverage sevice* dapat menolaknya dan mempunyai pilihan untuk meminta laporan utama atau cetakan dari sistem tersebut. Karena bisa dipastikan ada permainan *extra bed* jika menggunakan laporan tulisan tangan tanpa penjelasan. Karena pada umumnya hotel menjual *extra bed* termasuk *breakfast*.
- c) Pihak *housekeeping departement* khususnya *floor supervisor* atau atasannya dapat mengecek secara langsung jumlah persediaan *extra bed* yang dimiliki hotel. Laporan penjualan *extra bed* dan jumlah *extra bed* yang terjual pada hari itu dapat dibandingkan oleh *floor supervisor*. Bisa dipastikan ada yang diam-diam menjual *extra bed* jika ada perbedaan antara penjualan *extra bed* dengan *extra bed* yang tersedia. Misalnya, hotel memiliki stok 20 tempat tidur tambahan dan siap dijual. Lima tempat tidur tambahan telah terjual, menurut laporan penjualan, namun gudang hanya memiliki 13 *extra bed* lagi. Artinya ada tambahan 2 tempat tidur yang dijual secara sembunyi-sembunyi oleh petugas *front office dan housekeeping*.
- 4) Mobilitas tamu hotel yang berganti-ganti dan berbeda-beda. Ada tamu yang tiba-tiba *check in* lebih awal dari jadwal di luar jam registrasi dan ada pula tamu yang *check out* lebih lambat karena misalnya bangun kesiangan. Di hotel mana pun, dengan asumsi ada tamu yang *check-in* lebih awal, maka akan dikenakan biaya tambahan, berapa tarifnya ditentukan dari waktu registrasi awal dan keterlambatan serta *check out*. salah satu metode dalam *Income audit* untuk menganalisis *revenue* yang masuk antara sistem

dengan tagihan atau *voucher* yang digunakan *front office*, pada saat tamu menggunakan fasilitas yang ada di Adhiwangsa. Hotel & Convention Solo.

5) Ada barang-barang di dalam kamar yang boleh dibelanjakan atau dibawa pulang oleh tamu, dan ada juga barang-barang yang tidak boleh dibawa pulang oleh tamu. Makanan ringan, *guest amenities*, dan fasilitas hotel lainnya dapat dibawa pulang. Untuk sementara, barang-barang yang tidak boleh dibawa pulang antara lain pengeriting rambut, kacamata, sajadah, *safety box* dan *towels*. Oleh karena itu, pihak *front desk* wajib membebaskan biaya tambahan kepada tamu atas kerusakan dan kehilangan barang-barang hotel jika tamu tidak dapat menujukkan bahwa barang itu ada dan dalam keadaan masih bagus. Dalam hal ini, *front office departement* sangat penting dalam mendapatkan uang dari tamu. Karena kejadian tersebut terjadi secara tiba-tiba dan tidak terduga, tambahan *charge* yang tidak terduga dapat menyebabkan kecurangan dalam industri perhotelan. Kasir dapat berperan dalam situasi ini, terutama jika tamu membayar secara tunai. Untuk mengurangi risiko tersebut, *income audit* akan memastikan bahwa setiap dokumen pendukung memiliki tanda tangan tamu dan dilampirkan sebagai dokumen pendukung.

6) Sistem pembayaran di hotel yang sering digunakan tamu saat melakukan transaksi di hotel antara lain:

1) Tunai

Pembayaran tunai bisa dalam mata uang asli negara seperti rupiah untuk Indonesia atau uang asing. Saat melakukan pembayaran melalui sistem ini, kuitansi resmi hotel menjadi bukti sah.

2) Transfer Rekening Bank

Selama ini jenis kartu kredit yang diterima sebagai sarana pembayaran tamu dapat membayar dengan kartu kredit. *Charge card* dapat dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

- *Visa, Mastercard* adalah kartu kredit yang diberikan oleh bank. *Visa, Master Card, JCB*, dan *American Express* adalah contohnya. Tamu yang memiliki kartu kredit dapat menggunakannya untuk melakukan pembelian barang dan jasa.
- Kartu Kredit, Kartu Cek setara dengan penukaran uang biasa, saldo yang disimpan dalam catatan akan secara alami dikurangi dengan *bank charge* dan produk yang dibeli.
- Kartu Debit atau *Debit card* sama dengan transaksi tunai biasa, saldo yang tersimpan di rekening akan langsung otomatis terpotong sesuai dengan harga barang atau jasa yang dibeli
- Kartu Jaminan Cek: *Check Guarantee Card, Check guarantee card* biasanya, digunakan untuk mencairkan cek dalam jumlah besar.

Dari dua jenis pembayaran uang tunai dan kartu kredit, kesalahan paling sering yang dilakukan oleh petugas saat memposting ke dalam sistem adalah sistem pembayaran Visa. Dimana jika menggunakan kartu cek pengepostingan ke dalam sistem lebih poin per poin dibandingkan dengan sistem pembayaran uang tunai. Jika jumlah uang tunai yang masuk ke sistem hanya nomor *bill* resmi. Saat memasukkan jenis pembayaran kartu kredit ke dalam sistem, nomor kartu kredit, jenis kartu kredit (kartu debit atau kredit), jenis bank yang digunakan tamu saat menggunakan kartu kredit, dan jumlah nominal pada pemegang kartu. yang ditarik dari mesin lebih spesifik jika dibandingkan dengan sistem pembayaran tunai. pengambilan data elektronik harus sama dengan jumlah total yang ditagihkan kepada tamu. Berbeda dengan kartu kredit, kartu debit lebih praktis. Saat tamu menerima pembayaran menggunakan Visa, hal yang ingin diperhatikan tidak jauh berbeda dari jenis tagihan, yaitu nomor

kartu ATM, nama pemilik Mastercard, item kartu kredit, dan lain sebagainya. Visa mempunyai ciri khas tersendiri, yaitu ada yang justru menggunakan tanda tangan pemilik Visa sebagai verifikasi penggunaan kartu kredit. Namun dengan cara ini, keamanan masih belum berdaya karena mudah disalahgunakan oleh pihak lain. Jika hal ini terjadi dan pemilik tidak segera mempertanyakan transaksi tersebut, maka transaksi tersebut akan dianggap sah setelah jangka waktu tertentu berlalu, sesuai dengan strategi masing-masing bank. Dalam memasukkan data-data di atas, kasir harus memperhatikan beberapa hal terutama kartu kredit. Hal ini penting karena kasir terkadang melakukan kesalahan saat melakukan pembayaran kartu kredit karena tidak mengetahui banyak tentang produk yang ditawarkan kartu kredit. Oleh karena itu, dalam hal *income audit* akan melakukan pelatihan kepada kasir mengenai produk kartu kredit milik bank. Dan selanjutnya memberikan cara terbaik untuk memisahkan item tagihan *Expert Card, Visa, JCB, MasterCard*, dan sebagainya

- 7) Ketika seorang kasir menerima pembayaran kartu kredit, mereka sering melakukan kesalahan lain. Dimana ketika memasang pembayaran ke dalam sistem, petugas berkali-kali kurang hati-hati dalam membedakan bank yang digunakan tamu untuk pembayaran. Misalnya saja tamu yang menggunakan bank BRI *diswipe* pada mesin EDC BCA, karena ketidaktepatan petugas dalam melakukan posting di sistem mengakibatkan petugas tersebut melakukan posting di bank alternatif, tepatnya posting di bank BRI. Padahal mesin EDC yang digunakan adalah BCA. Karena uang yang masuk akan melalui rekening bank di bank BCA bukan ATM bank yang digunakan, maka jika menggesek menggunakan EDC BCA, meskipun ATM BRI, bank yang tertera di mesin EDC-lah yang digunakan. Kasir sering kali menganggap detail yang tidak penting ini sebagai hal yang tidak penting.

Sebab kalau dilihat dari sudut pandang *account receivable*, hal ini akan berakibat fatal, apalagi ketika *account receivable* memeriksa penjelasan bank akan ada perbedaan dimana dalam postingan tersebut misalnya ada tamu. membayar Rp. 100.000,00 menggunakan ATM BRI yang digesek ke EDC BCA, namun petugas input bank BRI. Saat laporan Mastercard dikoordinasikan dengan penjelasan bank BCA, ada selisih Rp. 100.000,00 yang sumbernya tidak jelas. Oleh karena itu, akurasi sangat penting di sini. Nomor rumah atau folio unik diberikan kepada setiap tamu pada saat *check in* di hotel yang memanfaatkan sistem informasi hotel sebagai perangkat lunak pendukung untuk memperlancar proses kerja. Dalam hal ini, tamu dapat membayar di meja depan berdasarkan biaya kamar atau langsung saat mereka makan di restoran dan menggunakan fasilitas hotel, atau membelanjakan uang yang tidak termasuk dalam tarif kamar mereka. Kasir sering bertindak sembarangan saat menagih tamu kamar, salah menagih kamar. Nantinya, tamu yang menjadi penyintas tagihan salah akan memberikan kesan kurang baik pada mereka



Gambar 3: Restaurant Billing

Gambar di atas digunakan oleh kasir untuk membuat tagihan tamu di *outlet* penjualan *room service* dan *income audit* untuk memperbaiki kesalahan tagihan jika tamu memesan tagihan yang berbeda. *Room service* sendiri merupakan suatu *outlet* yang melayani pesanan makan dan minum tamu melalui telepon dan selanjutnya permintaan

tersebut disampaikan ke kamar dimana tamu tersebut berada. Terkadang petugas melakukan kesalahan saat meng *input* menu atau nomor kamar tamu itu sendiri, *income audit* akan menganalisa setiap transaksi dan jika terjadi kesalahan, *income audit* akan menanyakan ke petugas atau administrasi di *room servise* sehubungan dengan hal ini dan kemudian *income audit* akan memperbaiki transaksi menjadi transaksi yang sesuai dan benar.

- 8) Saat menyelesaikan *Account Receivable* yang jatuh tempo dari *travel planner* berbasis internet, *account receivable* akan memeriksa arsip pendukung yang diperoleh dari *income audit*. Rekening piutang akan dicocokkan dengan nama tamu, nomor *voucher booking*, *rate*, serta tanggal *check in* dan *check out* dengan data pendukung, data sistem yang ada, dan email yang masuk dari Online *Travel Agent* pada saat pengecekan Penuaan Rekening Piutang. Catatan pendukung ini berupa *voucher* pemesanan dari *Travel Planner* berbasis Internet. Dalam hal petugas jauh sebelum hari tamu melakukan *check in* telah membuat *folio house/reservasi/blocking* dan memasukkan beberapa data yang tidak dapat diterima, serta petugas pengganti yang mengetahui tamu yang *check in* juga luput dalam melakukan pengecekan data. sistem dengan informasi pendukung hingga kesempatan ideal bagi petugas untuk menyelesaikan *city ledger* harus yakin bahwa informasi tersebut benar. Hal ini akan menyulitkan pencatatan piutang dalam menangani jatuh tempo *Account receivable*. *Income audit* akan memeriksa terlebih dahulu untuk mengurangi kesalahan sebelum memasukkan Piutang, kemudian meminta kasir untuk segera merevisi laporan *city ledger* agar tidak kesulitan

- 9) Hotel Adhiwangsa & Convention Solo memiliki 8 ruang pertemuan, ballroom yang mampu menampung 1.000 orang, dan area parkir yang luas. Tim sales dan marketing akan membuat BEO dan GEO untuk MICE yang berisi jadwal acara, termasuk harga pertemuan dan jumlah peserta. Saat memposting rehat kopi, makan siang, atau makan malam, posisi kasir sering kali mengabaikan.

memo terkait BEO, GEO, IOC, atau MICE. Akibatnya, jumlah pembayaran

tamu akan salah dihitung. Hal ini akan membuat postingan dari sistem tidak diimbangi dengan rincian acara. Jika hal ini terus berlanjut, *income audit* akan memerlukan lampiran bukti pendukung, seperti BEO, GEO, IOC, atau Memo, saat memposting acara MICE untuk mencegah kesalahan terjadi di kemudian hari.

Room	Guest Name	Remark	Net	Debit	Credit Reference
1006	ROOM PAK SUMADI	Frm R #106, Fol#4635918AP	675.000,00	675.000,00	0 Room # 106
1007	ROOM PAK SUMADI	Frm R #107, Fol#4635928AP	675.000,00	675.000,00	0 Room # 107
110	ROOM PAK SUMADI	Frm R #110, Fol#463556Nurk	400.000,00	400.000,00	0 Room # 110
113	ROOM PAK SUMADI	Frm R #113, Fol#463555Nurk	400.000,00	400.000,00	0 Room # 113
114	ROOM PAK SUMADI	Frm R #114, Fol#463559ERIN	400.000,00	400.000,00	0 Room # 114
119	ROOM PAK SUMADI	Frm R #119, Fol#463590Nurk	400.000,00	400.000,00	0 Room # 119
207	ROOM PAK SUMADI	Frm R #207, Fol#463482Sun	400.000,00	400.000,00	0 Room # 207
209	ROOM PAK SUMADI	Frm R #209, Fol#46365Sun	400.000,00	400.000,00	0 Room # 209
203	Kompol Marsudi Raharjo, S.H, M.H, M	Kompol Marsudi Raharjo, S.H	485.000,00	485.000,00	0 Room # 203
206	PTU Didik Tri W, SH // APDA Mub. Nur A	PTU Didik Tri W, SH // APDA	485.000,00	485.000,00	0 Room # 206
109	IPDA Suparno, S.H // APDA Cpto Pranoto	IPDA Suparno, S.H // APDA	485.000,00	485.000,00	0 Room # 109
			5.205.000,00	5.205.000,00	
Transaction Type: N/A, Allowance, Tax Allocation, Correction					
1006	ROOM PAK SUMADI	Frm R #106, Fol#4635918AP	(103.264,46)	(103.264,46)	0 Room # 106
1007	ROOM PAK SUMADI	Frm R #107, Fol#4635928AP	(94.586,78)	(94.586,78)	0 Room # 107
110	ROOM PAK SUMADI	Frm R #110, Fol#463556Nurk	(55.537,19)	(55.537,19)	0 Room # 110
113	ROOM PAK SUMADI	Frm R #113, Fol#463555Nurk	(55.537,19)	(55.537,19)	0 Room # 113
114	ROOM PAK SUMADI	Frm R #114, Fol#463559ERIN	(55.537,19)	(55.537,19)	0 Room # 114
			4.463.057,85	7.218.760,33	2.755.702,48

Gambar 4: Room Revenue Breakdown

- 10) Ada fasilitas hotel berupa restoran bertujuan untuk menyediakan layanan makanan dan minuman bagi para tamu dan meningkatkan *revenue* hotel.

Transaction	Table No	Type	Date	Time	Paid	Pending	Beverage	Others	Operator	Amount	Discount	Bill	Total Bill	Booking	Total	Discount
17988 DN	MS-SAP	4804 BP			1	307.500,00				307.500,00		307.500,00	307.500,00		307.500,00	
17989 DN	ROCK	4804 BP			1	29.752,07				6.245,83		36.000,00	29.752,07		36.000,00	
17990 DN	MS-SAP	4805 BP			2	65.000,00				13.680,00		78.680,00	65.000,00		78.680,00	
17991 DN	MS-SAP	4805 BP			1	(75.000,00)				(75.000,00)		(75.000,00)	(75.000,00)		(75.000,00)	
17992 DN	MS-SAP	4805 BP			1	20.000,00				22.500,00		42.500,00	20.000,00		42.500,00	
17993 DN	MS-SAP	4805 BP			1	(94.760,33)				(94.760,33)		(94.760,33)	(94.760,33)		(94.760,33)	
17994 DN	MS-SAP	4805 BP			1	76.500,00				86.065,00		162.565,00	76.500,00		162.565,00	
17995 DN	MS-SAP	4805 BP			1	502.760,33				555.578,67		1.058.338,00	502.760,33		1.058.338,00	
17996 DN	MS-SAP	4804 BP			1	30.000,00				6.720,00		36.720,00	30.000,00		36.720,00	

Gambar 5. Restaurant Transaction Journal

Menunjukkan ilustrasi Transaksi di *Adhitiya Café*. pemeriksaan pembayaran menggunakan ini untuk memeriksa semua transaksi antara sistem dan tagihan yang dicetak sebagai tagihan yang dicocokkan antara data utama berupa *bill* dan sistem. Dengan ini dapat dilihat apakah ada

kesalahan atau kekeliruan yang dilakukan oleh petugas. Seperti terlihat pada gambar di atas, *income audit* dapat memeriksa seluruh transaksi pada periode tertentu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

- 1) Dalam hal terdapat perbedaan antara postingan di dalam sistem dengan catatan pendukung, dilakukan analisa terlebih dahulu baru kemudian disampaikan kepada *Chief Accountant* bahwa telah terjadi kesalahan. Setelah itu, pihak yang berkepentingan sebaiknya menghapus postingan yang salah dan kemudian memposting yang benar jika sudah dipastikan ada kesalahan.
- 2) Seorang petugas harus mempunyai ketelitian yang tinggi dalam melakukan posting, karena jika terjadi kesalahan dalam posting maka akan berakibat fatal, yaitu menyebabkan *Daily Revenue Report* menjadi tidak actual. Oleh karena itu, *income audit* akan meminimais permasalahan seperti penipuan, hilangnya *revenue* yang menyebabkan *revenue* hotel berkurang, atau kurangnya pengetahuan mengenai kebenaran atau keaslian *revenue*. Selain itu, peran *night audit* dan *head of departement* juga diperlukan untuk mengecek kembali pekerjaan semua *outlate kasir* saat memeriksa *Daily Revenue Report*.

b. Saran

- 1) Untuk memastikan kelancaran operasional, petugas *night audit* diharap melakukan pengecekan ulang terhadap pekerjaan kasir. Hal ini memastikan bahwa masalah yang sering muncul dan, jika mungkin, diselesaikan hingga *night audit* tidak *income audit* yang menyelesaikan.
- 2) Pada transaksi di hotel, tamu dihimbau untuk melakukan pembayaran selain uang tunai, karena jika menggunakan uang tunai maka ada kemungkinan akan melakukan *cheating*. Terlebih lagi, dalam memanfaatkan struktur laporan pendukung, seorang petugas diharapkan dapat memeriksa nomor catatan pendukung agar pada saat pemeriksaan *form* nanti tidak ada nomor yang hilang.

Anggito, Albi, setiawan J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (Lestari Ella Deffi (ed.)). CV JEJAK.

Harahap Nursapia. (2020). *PENELITIAN KUALITATIF* (S. Hasan (ed.); 1st ed.). Wal ashri Publishing.

Kartika, N. P., & Pradnyani, N. L. P. S. P. (2022). Peran Income Audit Pada Finance & Accounting Department Di Frii Bali Echo Beach. *Prosiding SINTESA*, 5, 291–298. <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/sintesa/article/view/2255/0>

Muniroh, N., & Suryatimur, K. P. (2021). Peran Auditor Internal Dan Auditor Eksternal Dalam Mendeteksi Fraud Asset Misappropriation. *JAZ:Jurnal Akuntansi Unihaz*, 4(2), 207. <https://doi.org/10.32663/jaz.v4i2.2444>

Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Yogyakarta Press*. Yogyakarta Press. http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITATIF.docx

Rizky Khoirunisa, A., Melysa Almayzuroh, B., Zulfatus Syururi, D., & Khoiriawati, N. (2019). the Effect of Audit on Quality on Financial Statements Pengaruh Audit Terhadap Kualitas Pada Laporan Keuangan. *Research In Accounting Journal*, 2(3), 394–402. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/rj>

Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayub (ed.); 1st ed.). Literas Media Publishing. https://www.google.co.id/books/edition/DASAR_METODOLOGI_PENELITIAN/QPhFDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sumber+data+penelitian+kualitatif&printsec=frontcover

Wahidmurni. (2017). PEMAPARAN METODE PENELITIAN KUALITATIF. *RESEARCH REPOSITORY UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG*.

6. REFERENSI

file:///C:/Users/acer/Pictures/Pemaparan
Metode Kualitatif.pdf

Waldenberger, F. (2016). Corporate
governance. *Routledge Handbook of
Japanese Business and Management*,
3(1), 59–74.
<https://doi.org/10.4324/9781315832661>