

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai analisis peran pengendalian internal untuk mendukung efektivitas pada siklus penjualan Devata Suite and Residence, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Siklus penjualan Devata Suite and Residence dimulai dari masuknya pesanan reservasi dan juga pelanggan yang melakukan *walk-in*. Pelanggan dapat melakukan reservasi terlebih dahulu melalui *official website* atau *platform e-commerce*. Untuk reservasi kamar melalui *official website* dan *platform e-commerce* pelanggan dapat mengikuti instruksi yang diberikan dan melakukan pembayaran. Pelanggan juga dapat melakukan pembelian kamar dengan langsung mendatangi hotel. Pelanggan akan diminta untuk mengisi *customer registration form* dan melakukan pembayaran termasuk uang deposit. Bagian *front office* lalu menyerahkan kuitansi dan kunci kamar. Untuk pelanggan yang telah melakukan reservasi sebelumnya dapat menunjukkan bukti reservasi dan proses *check-in* sama seperti pelanggan yang *walk-in*. Untuk pendapatan dari *room service*, bagian *cook* mencatat pesanan pelanggan lalu menyiapkan dan mengantarkannya, kemudian bagian *cook* akan menagih pembayaran dan menyerahkan memo kepada bagian *front office*. Untuk pendapatan dari *laundry* dilakukan dengan bagian *front office* menerima baju dari pelanggan, lalu bagian *front office* mengirimkannya kepada *laundry*. Setelah bagian *front office* menerima baju pelanggan kembali, bagian *front office* lalu menagih pembayaran kepada pelanggan. Untuk pendapatan dari *minibar* dilakukan dengan bagian *housekeeping* melakukan pemeriksaan setiap harinya terhadap persediaan *minibar* pada tiap kamar. Bila adanya jumlah persediaan yang berkurang maka *housekeeping* akan membuat catatan atau memo yang diberikan kepada bagian *front office*. Bagian *front office* lalu menagih pembayaran dari pelanggan. Pada saat pelanggan akan *check-out*, *front office* akan menghitung sisa tagihan dan menagih kepada pelanggan. Bila ada sisa dari uang deposit juga akan dikembalikan pada saat *check-out*.

2. Berdasarkan COSO *Enterprise Risk Management* (ERM) Devata Suite and Residence sudah menerapkan komponen yang ada. Namun terdapat beberapa komponen yang tidak dilakukan dengan baik pada aktivitas siklus penjualan devata suite and residence. Terdapat beberapa pelanggaran yang dilakukan, salah satunya pelanggaran pemberian otorisasi dan pemisahan fungsi akuntansi. Pada saat menerima pesanan reservasi ada dua pihak yang memiliki wewenang yaitu *admin* dan *reservation*, diketahui *admin* juga merangkap sebagai *accounting*. Selanjutnya pada aktivitas pendapatan pada *room service*, *minibar*, dan *laundry* diketahui perusahaan tidak menggunakan dokumen pada aktivitas *sales order entry* dan *billing*. Selanjutnya perusahaan juga memasukkan uang yang diterima dari aktivitas *room service*, *minibar*, *laundry*, dan penerimaan uang deposit ke *petty cash*.
3. Evaluasi pengendalian internal pada Devata Suite and Residence dapat membantu meningkatkan efektivitas pada siklus penjualan perusahaan. Struktur organisasi pada perusahaan sudah memadai namun belum efektif, diketahui bagian *admin* merangkap sebagai *accounting*. Pada kegiatan penagihan *room service*, *laundry*, dan *minibar* diketahui perusahaan tidak memiliki dokumen yang memadai. Pada aktivitas penerimaan uang untuk pendapatan dari *room service*, *laundry*, *minibar*, dan uang deposit diketahui perusahaan menyimpannya sebagai *petty cash*. Seharusnya penerimaan uang tersebut tidak masuk sebagai penyimpanan *petty cash*.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas siklus penjualan Devata Suite and Residence. Saran yang diberikan dibuat berdasarkan kelemahan yang ditemukan oleh peneliti dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak terkait dan kepada penelitian selanjutnya yang sejenis:

1. Saran bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti, terdapat beberapa saran yang dianjurkan kepada perusahaan yaitu sebaiknya perusahaan mengubah dan memperbaiki *job description* juga melakukan *review* kinerja karyawan secara berkala. Dengan adanya penjelasan *job description* yang lebih jelas dapat

membuat karyawan lebih memahami tugas dan tanggung jawab mereka juga operasi perusahaan dapat berjalan lebih baik. Selain itu, perusahaan juga sebaiknya melakukan pemisahan penyimpanan *petty cash* dari uang deposit, uang dari *minibar*, *laundry*, dan *room service*. Perusahaan juga sebaiknya memperbaiki struktur organisasi juga mengganti divisi *admin* menjadi divisi *accounting*. Dan perusahaan juga sebaiknya menambahkan penggunaan dokumen untuk aktivitas *sales order entry* dan *billing*.

2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dan analisis pada pengendalian internal yang diterapkan di siklus-siklus yang belum dibahas di penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, S. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems (Fourteenth Edition)*. England: Pearson Education.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Salemba Empat.
- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and Assurance Services*. England: Pearson Education Limited.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management Information Systems (Tenth Edition)*. New York: Mc, Graw-Hill Companies.
- Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (2014). *Accounting Information Systems*. Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.
- Hall, J. A. (2011). *Accounting Information Systems: Seventh Edition*. USA: Cengage Learning.
- Permana, A., Putra, S. S., & Burhany, D. I. (2020). Evaluasi dan Perancangan Sistem Pengendalian Intern Penjualan Jasa Hotel (Studi Kasus pada Bandung Giri Gahana Golf and Resort). *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi: Universitas Widyatama*, 1544.
- Gewati, M. (2020, Oktober). *Travel*.
<https://travel.kompas.com/read/2019/03/23/084500627/bi--industri-pariwisata-jadi-sektor-paling-hasilkan-devisa>
- Willis Towers Watson. (2018). *Sales Effectiveness and Rewards*. Willis Towers Watson:
<https://www.willistowerswatson.com/en-HK/Solutions/services/sales-effectiveness-and-rewards>
- Loka Data*. (2019, Oktober). *Beritagar*:
<https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/jumlah-kamar-hotel-di-bali-2010-2019-1584690235>