

**EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PADA SIKLUS PENJUALAN
(Studi Kasus pada Devata Suite and Residence)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi

Oleh:

**Gabriela Elfrida Elsaudy
2016130183**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2021**

***EVALUATION OF INTERNAL CONTROL TO IMPROVE
EFFECTIVENESS IN THE REVENUE CYCLE
(Case Study on Devata Suite and Residence)***



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Accounting*

By:

Gabriela Elfrida Elsaudy

2016130183

***PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
ACCOUNTING MAJOR***

***Accredited based on the Decree of BAN-PT
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018***

BANDUNG

2021

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



PERSETUJUAN SKRIPSI
EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PADA SIKLUS PENJUALAN
(Studi Kasus pada Devata Suite and Residence)

Oleh :

Gabriela Elfrida Elsaudy

2016130183

Bandung, Juli 2021

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Felisia, SE, M.Ak.

Pembimbing Skripsi,

Arthur Purboyo, Drs., Akt, MPAc.

Ko-pembimbing Skripsi,

Agustinus Susilo, S.E., CMA., M.Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini,

Nama : Gabriela Elfrida Elsaudy
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 3 Juli 1998
NPM : 2016130183
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Draf Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS SIKLUS PENJUALAN
(Studi Kasus : Devata Suite and Residence)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Arthur Purboyo, Drs., Akt, MPAc
Agustinus Susilo, S.E., CMA., M.Ak.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya tulis orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan oleh pihak manapun.

Pasal 25 ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 18 Juli 2021

Pembuat pernyataan :



(Gabriela Elfrida Elsaudy)

ABSTRAK

Pada era globalisasi sekarang ini, perkembangan bisnis usaha meningkat secara pesat sehingga persaingan pun makin ketat. Tiap perusahaan harus dapat bertahan dalam persaingan ini. Salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah dengan memiliki manajemen yang baik. Pengendalian internal sangat penting dalam membantu perusahaan dalam mengelola aktivitas dan mencegah risiko yang tidak diinginkan. Siklus penjualan sangat penting bagi perusahaan karena dapat menentukan keberlanjutan perusahaan.

Siklus penjualan merupakan siklus penting yang menunjang kegiatan operasi perusahaan. Penelitian ini dijabarkan berdasarkan teori pengendalian internal menggunakan COSO's *Enterprise Risk Management (ERM) Framework* yang di dalamnya terdapat delapan komponen, yaitu *internal environment, objective setting, event identification, risk assessment, risk response, control activities, information and communication, dan monitoring*.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Penelitian ini dilakukan di Devata Suite and Residence yang merupakan perusahaan industri perhotelan yang berada di Jl. Dewi Sri IV Gang Cendana No. 67, Bali.

Berdasarkan hasil penelitian, Devata Suite and Residence memiliki pengendalian internal yang dilakukan oleh perusahaan pada siklus penjualan sudah baik dan memadai, namun terdapat beberapa kekurangan pada kebijakan dan prosedur di siklus penjualan. Jika kekurangan tersebut dapat diperbaiki dan dilakukan oleh perusahaan, maka efektivitas pada siklus penjualan perusahaan akan meningkat. Peneliti juga menyarankan perusahaan untuk melakukan perbaikan pada deskripsi pekerjaan dan struktur organisasi perusahaan, serta menambahkan beberapa penggunaan dokumen pada siklus penjualan. Untuk penelitian selanjutnya peneliti mengharapkan adanya penelitian selanjutnya yang melakukan analisis pengendalian internal pada siklus lain yang belum dibahas pada penelitian ini.

Kata Kunci : Pengendalian internal, COSO Enterprise Risk Management, siklus penjualan, efektivitas, hotel

ABSTRACT

In today's era of globalization, business development is increasing rapidly so that competition is getting tighter. Every company must be able to survive this competition. One of the efforts that can be done is to have good management. Internal control is essential in assisting the company in managing activities and preventing unwanted risks. The sales cycle is very important for the company because it can determine the sustainability of the company.

The sales cycle is an important cycle that supports the company's operations. This research is described based on the theory of internal control using COSO's Enterprise Risk Management (ERM) Framework in which there are eight components, namely internal environment, objective setting, event identification, risk assessment, risk response, control activities, information and communication, and monitoring.

The method used in research is descriptive research method. This descriptive research uses primary data and secondary data. The data collection techniques used are field research and literature research. This research was conducted at Devata Suite and Residence which is a hospitality industry company located on Jl. Dewi Sri IV Gang Cendana No. 67, Bali.

Based on the results of the study, Devata Suite and Residence has internal controls conducted by the company in the sales cycle is good and adequate, but there are some shortcomings in policies and procedures in the sales cycle. If the deficiency can be corrected and done by the company, then the effectiveness of the company's sales cycle will increase. Researchers also advised companies to make improvements to the company's job description and organizational structure, as well as add some use of documents to the sales cycle. For further research, researchers expect further research to analyze internal control in other cycles that have not been discussed in this study.

Keywords : *internal control, COSO Enterprise Risk Management, revenue cycle, effectiveness, hotel*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul :Evaluasi Pengendalian Internal untuk Meningkatkan Efektivitas Pada Siklus Penjualan (Studi Kasus pada Devata Suite and Residence). Adapun penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian syarat perolehan gelar Sarjana Strata Satu pada Program Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, dukungan, serta dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua penulis, Junita Pasaribu atas doa dan kasih sayang serta dukungan baik secara moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya.
2. Bapak Arthur Purboyo, Drs., Akt, MPAc. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyusun skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Terima kasih untuk seluruh saran serta bimbingan yang diberikan selama masa perkuliahan penulis.
3. Bapak Agustinus Susilo, S.E., CMA., M.Ak. selaku dosen ko-pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Terima kasih atas segala bantuan, saran, dan revisi yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat membereskan skripsi ini.
4. Ibu Felisia, SE., M.Ak. Selaku Ketua Program Sarjana Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan yang bersedia memberikan arahan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Puji Astuti Rahayu, S.E., Ak., M.Ak. selaku dosen wali penulis yang telah membimbing dan memberi saran kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak Mervin yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Devata Suite and Residence dan sudah membantu penulis untuk

melakukan penelitian serta mengumpulkan data yang dibutuhkan hingga skripsi ini selesai

7. Mbak Ingrid selaku karyawan di Devata Suite and Residence yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian serta mengumpulkan data yang dibutuhkan hingga skripsi ini selesai.
8. Mesh Julit yaitu Artia Alma, Avira Yunita, Devi Sriyanti, Emeraldalida Alida, dan Shaquila Ramadhanty yang menjadi sahabat dan teman seperjuangan serta teman cerita penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih sudah selalu ada untuk mendengarkan keluh kesah serta memberikan hiburan, motivasi, dukungan, dan nasihat kepada penulis selama masa perkuliahan
9. GBS yaitu Hana Elisabeth dan Sarah Ucca yang sudah menjadi sahabat dan teman seperjuangan penulis yang selalu menghibur dan mendengarkan keluh kesah penulis. Terima kasih juga sudah menemani dan memotivasi penulis selama masa perkuliahan.
10. Ko Chris, Kak Arta, dan Kak Quincy yang menjadi senior penulis dalam departemen Media dan Informasi. Terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama penulis menjabat di dalam kepengurusan HMPSA.
11. Eda, Devi, Stefi, dan Tere yang merupakan Ring 1 Newsletter 2017/2018. Terima kasih atas kebersamaan dan kerja samanya dalam penyusunan Newsletter.
12. Ring 1 HMPSA 2018/2019, Dzikra, Deus, Irene, Olivia, Rosa, Devi, Gloria, Niken, Putri, Fathur, Kade, dan Yoga. Terima kasih atas kebersamaan, pembelajaran, kepercayaan, kenangan, dan drama selama satu periode.
13. Tiara dan Natan selaku staf departemen Media dan Informasi HMPSA 2018/2019. Terima kasih atas kebersamaan, kepercayaan, dan hiburan yang diberikan kepada penulis selama menjabat. Semoga sukses selalu.
14. Nanta, Alma, Shaquila, Bayu, Kade, Elmer, Baskoro, dan Bebet yang telah membantu penulis dalam memberikan ilmu, dukungan, dan saran selama penyusunan skripsi.
15. Nanta, Bebet, Ucca, Pol, Kade, Elmer, Niko, Bayu, Dachi, Yoga, Haggai, Baskoro, Putu, Kak Shinta, Kak Sheila, Aditya Reynaldi, Albert, Nathan

Hajendra, Rai, Carla, Esther Yola, dan Sean selaku teman-teman penulis yang menjadi teman main dan menghibur penulis selama masa perkuliahan.

16. Cika, Maria, dan Lia selaku teman SMA hingga kuliah penulis yang selalu menghibur dan menemani penulis.
17. Mario Valentino Bintang Ananta selaku orang terdekat penulis yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk mendengarkan keluh kesah penulis serta menemani, memberi dukungan, motivasi, saran, ilmu, semangat, dan perhatian kepada penulis selama penyusunan skripsi ini
18. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Maka dari itu penulis memohon maaf apabila ada hal-hal yang kurang berkenan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan, serta dapat dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya.

Bandung, Juli 2021

Gabriela Elfrida Elsaudy

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi.....	7
2.1.1. Pengertian Sistem.....	7
2.1.2. Pengertian Informasi	7
2.1.3. Pengertian Akuntansi	9
2.1.4. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi.....	9
2.2. Pengendalian Internal.....	13
2.2.1. Fungsi Pengendalian Internal.....	13
2.2.2. Kategori Pengendalian Internal.....	14
2.2.3. Tujuan Pengendalian Internal	14
2.3. COSO Enterprise Risk Management	15
2.3.1. Pengertian Enterprise Risk Management (ERM).....	15
2.3.2. Komponen COSO ERM.....	16

2.3. Siklus Penjualan	22
2.3.1. Ancaman pada Siklus Penjualan	23
2.3.2. Pengendalian Internal pada Siklus Penjualan	24
2.4. Efektivitas	25
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	27
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.1.1. Mengidentifikasi Masalah Secara Luas	28
3.1.2. Menentukan Rumusan Masalah	28
3.1.3. Menentukan Variabel Penelitian	29
3.1.4. Menentukan Pengukuran.....	29
3.1.5. Mengumpulkan Data Penelitian.....	46
3.1.6. Mengolah Data dan Melakukan Analisis	47
3.1.7. Membuat Kesimpulan dan Saran	47
3.2. Objek Penelitian	47
3.2.1. Profil Singkat Perusahaan	48
3.2.2. Jenis-Jenis Produk yang Ditawarkan	48
3.2.3. Struktur Organisasi.....	51
3.2.4. Deskripsi Pekerjaan di Devata Suite & Residence	51
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Analisis Siklus Penjualan.....	53
4.1.1. Reservasi	53
4.1.2. <i>Check-in</i>	55
4.1.4. <i>Room Service, Minibar, dan Laundry</i>	56
4.1.5. <i>Check-out</i>	58
4.1.6. <i>Flowchart</i> Siklus Penjualan	60
4.2. Evaluasi Pengendalian Internal	69
4.2.1. <i>Internal Environment</i>	69
4.2.2. <i>Objective Setting</i>	73
4.2.3. <i>Event Identification</i>	75
4.2.4. <i>Risk Assessment</i>	77

4.2.5. <i>Risk Response</i>	85
4.2.6. <i>Control Activities</i>	92
4.2.7. <i>Information and Communication</i>	98
4.2.8. <i>Monitoring</i>	98
4.3. Evaluasi Efektivitas Siklus penjualan berdasarkan Teori Willis Towers Watson	99
4.3.1. <i>Right people with the right skills</i>	103
4.3.2. <i>Focused on The Right Opportunities</i>	104
4.3.3. <i>Highly Engaged & Motivated</i>	105
4.3. Rekomendasi	106
4.3.1. Rekomendasi Struktur Organisasi.....	107
4.3.2. Rekomendasi Rancangan Dokumen	110
4.3.3. Rekomendasi <i>Flowchart</i>	115
4.3.4. Rekomendasi Pengendalian Internal	129
4.4. Analisa Peran Pengendalian Internal atas Efektivitas Siklus Penjualan pada Devata Suite and Residence	130
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	136
5.1. Kesimpulan	136
5.2. Saran.....	137

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 2. 1. <i>COSO Enterprise Risk Management</i>	16
Gambar 3. 1. Logo Perusahaan	48
Gambar 3. 2. <i>Superior Suite Room</i>	49
Gambar 3. 3. <i>Superior Suite Pool Access</i>	49
Gambar 3. 4. <i>Superior Suite Pool Access</i>	50
Gambar 3. 5. Struktur Organisasi.....	51
Gambar 4. 1. <i>Flowchart</i> Reservasi melalui <i>Official Website</i>	60
Gambar 4. 2. <i>Flowchart</i> Mengkonfirmasi Kamar.....	61
Gambar 4. 3. <i>Flowchart</i> Menerima Pesanan Melalui <i>Platform E-commerce</i>	62
Gambar 4. 4. <i>Flowchart Check-in</i> Pelanggan tanpa Reservasi.....	63
Gambar 4. 5. <i>Flowchart</i> Pelanggan <i>Check-in</i> dengan Reservasi.....	64
Gambar 4. 6. <i>Flowchart Housekeeping</i>	65
Gambar 4. 7. <i>Flowchart Room Service</i>	65
Gambar 4. 8. <i>Flowchart Room Service</i> (lanjutan).....	66
Gambar 4. 9. <i>Flowchart Laundry</i>	67
Gambar 4. 10. <i>Flowchart Front Office</i> saat <i>Check-out</i>	68
Gambar 4. 11. Rekomendasi Struktur Organisasi.....	107
Gambar 4. 12. Rekomendasi Dokumen <i>Room Service Bill</i>	110
Gambar 4. 13. Rekomendasi Dokumen <i>Minibar Bill</i>	111
Gambar 4. 14. Rekomendasi Dokumen <i>Laundry Bill</i>	112
Gambar 4. 15. Rekomendasi Dokumen <i>Guest Bill</i>	113
Gambar 4. 16. Rekomendasi Dokumen Tanda Terima Deposit	114
Gambar 4. 17. Rekomendasi Dokumen <i>Customer Registration Form</i>	114
Gambar 4. 18. Rekomendasi <i>Flowchart</i> Reservasi melalui <i>Official Website</i>	116
Gambar 4. 19. Rekomendasi <i>Flowchart</i> Reservasi lewat <i>Platform E-commerce</i>	118
Gambar 4. 20. Rekomendasi <i>Flowchart Check-in Walk-in</i> Pelanggan.....	120
Gambar 4. 21. Rekomendasi <i>Flowchart</i> Pelanggan <i>Check-in</i> dengan Reservasi	122
Gambar 4. 22. Rekomendasi <i>Flowchart Housekeeping</i>	123
Gambar 4. 23. Rekomendasi <i>Flowchart Laundry</i>	124

Gambar 4. 24. Rekomendasi Flowchart <i>Room Service</i>	125
Gambar 4. 25. Rekomendasi <i>Flowchart Accounting</i>	127
Gambar 4. 26. Rekomendasi <i>Flowchart Pelanggan Check-out</i>	128
Gambar 4. 27. Tabel Analisis Rekomendasi.....	130

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. <i>Flowcharts</i>	12
Tabel 2. 2. Ancaman Pada Siklus penjualan	23
Tabel 3. 1. Operasionalisasi Variabel	29
Tabel 4. 1. Ancaman Pada Siklus penjualan	76
Tabel 4. 2. Tabel <i>Risk Assessment</i>	78
Tabel 4. 3. Tabel Analisis <i>Risk Response</i>	86
Tabel 4. 4. Tabel Analisis <i>Risk Response</i>	99

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan salah satu *owner*
- Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan *staff Front Office*
- Lampiran 3. Dokumen Pelanggan *Registration Form*
- Lampiran 5. Dokumen Tanda Terima Deposit
- Lampiran 4. Dokumen Kuitansi
- Lampiran 6. Tabel *Room Occupancy*
- Lampiran 7. Buku Pencatatan di *Front Office*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, perkembangan bisnis usaha meningkat secara pesat. Dengan meningkatnya perkembangan bisnis maka dunia persaingan pun makin ketat. Setiap perusahaan dituntut untuk mampu menunjukkan keunggulan perusahaan dibanding dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Masing-masing perusahaan berlomba dalam mendapatkan inovasi kreatif guna mengembangkan usahanya agar dapat bertahan dalam dunia bisnis yang kompetitif. Hal ini juga bertujuan agar perusahaan dapat bertahan di dalam dunia persaingan. Dalam bertahan di persaingan usaha, perusahaan perlu memanfaatkan peluang dan keunggulannya untuk bersaing agar dapat melakukan tindakan pencegahan terhadap ancaman dan risiko, serta mengurangi dampak atas kelemahan dari perusahaan. Dengan manajemen perusahaan yang baik dapat membantu perusahaan untuk menghadapi persaingan usaha dengan pesaing-pesaing lainnya.

Salah satu cara untuk memiliki manajemen yang baik, Perusahaan dapat meningkatkan sistem pengendalian internal yang ada agar lebih efektif sehingga kegiatan operasional yang dijalankan sesuai dengan tujuan perusahaan tersebut. Pengendalian internal adalah suatu proses yang melibatkan dewan komisaris, manajemen, dan personil lainnya yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian efektivitas dan efisiensi organisasi, keandalan terhadap laporan keuangan, serta kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku (Bodnar & Hopwood, 2014:108). Pengendalian Internal dapat memberikan dampak yang positif terhadap pendapatan jasa sebuah perusahaan jika dapat diterapkan dengan efektif (Permana, Putra, & Burhany, 2020). Pengendalian internal dapat membantu mengelola aktivitas pendapatan dan mencegah risiko yang yang diinginkan di mana hal tersebut dapat menghambat perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya.

Indonesia merupakan salah satu negara yang kaya akan keindahan alam dan budaya yang beraneka ragam. Kekayaan alam dan keanekaragaman budaya inilah yang menjadikan Indonesia sebagai negara yang terkenal dengan daya tarik pariwisata. Menurut Bank Indonesia, sektor Pariwisata merupakan sektor yang paling efektif

untuk mendorong devisa Indonesia. Hal ini pun didukung dengan pernyataan Presiden Joko Widodo (Jokowi) yang melihat potensi besar pada pariwisata dan sektor industri yang terkait, sehingga Presiden Jokowi ikut berkomitmen dalam mengembangkan sektor pariwisata. (Gewati, 2020) Sehingga dari dukungan tersebut menuntut perusahaan-perusahaan untuk memaksimalkan kualitas dari sektor Pariwisata untuk mendorong devisa bagi Negara. Salah industri yang bergerak di sektor pariwisata merupakan industri perhotelan.

Bali merupakan salah satu provinsi yang menjadi pilihan dari turis, baik turis lokal dan turis asing. Dengan banyaknya kunjungan dari turis lokal dan mancanegara menyebabkan banyaknya jumlah hotel yang ada di Bali. Hotel memiliki beberapa divisi untuk menunjang kinerja dan mencapai tujuan dari perusahaan. Divisi yang ada pada hotel merupakan divisi *front office*, *housekeeping*, *sales & marketing*, *accounting*, *human resource*, dan sebagainya disesuaikan dengan karakteristik dari hotel tersebut. Pada industri perhotelan, manajemen lebih berfokus pada kenyamanan pelanggan dan layanan yang diberikan. Sehingga kualitas dari hotel dapat dilihat dari pendapatan hotel tersebut.

Salah satu perusahaan yang berada dalam industri perhotelan adalah Devata Suite and Residence. Hotel ini berlokasi di Bali dengan alamat di Jalan Dewi Sri IV Gang Cendana No. 67, Seminyak, Kuta, Legian, Kabupaten Badung. Hotel ini memberikan konsep *semi-villa* di mana hotel ini menyediakan suasana hunian yang nyaman dan asri yang disesuaikan dengan nuansa Bali. Kegiatan operasi perusahaan bergantung pada kunjungan dari tamu hotel yang menginap. Dengan tingkat pergantian tamu hunian yang tinggi maka banyak sekali celah dalam kemungkinan terjadinya risiko. Oleh karena itu pengendalian internal dalam siklus penjualan merupakan hal penting pada hotel. Maka, penelitian ini dilakukan dalam rangka mengevaluasi pengendalian internal dalam siklus penjualan di Devata Suite and Residence. Hasil evaluasi akan dijadikan dasar bagi peneliti untuk memberikan rekomendasi agar perusahaan dapat menerapkan pengendalian internal yang baik dan diharapkan dapat membantu Devata Suite and Residence dalam menjalankan pengendalian internal yang efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana prosedur terkait siklus penjualan yang diterapkan oleh Devata Suite and Residence?
2. Bagaimana pengendalian internal yang diterapkan oleh Devata Suite and Residence sehubungan dengan siklus penjualannya?
3. Apakah pengendalian internal pada siklus penjualan dapat meningkatkan efektivitas siklus penjualan di Devata Suite and Residence?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui prosedur terkait siklus penjualan yang diterapkan oleh Devata Suite and Residence.
2. Untuk mengetahui pengendalian internal yang diterapkan oleh Devata Suite and Residence sehubungan dengan siklus penjualannya.
3. Menganalisis apakah dengan adanya sistem pengendalian internal dapat meningkatkan efektivitas siklus penjualan pada Devata Suite and Residence.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

a. Perusahaan

Pengendalian yang diterapkan perusahaan tersebut perlu dievaluasi untuk mengetahui apakah pengendalian yang diterapkan telah memadai. Hasil evaluasi atas pengendalian internal ini dapat digunakan untuk membantu memperbaiki pengendalian internal perusahaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

b. Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi masyarakat untuk memahami pengendalian internal serta mengetahui risiko-risiko penyimpangan

yang dapat muncul pada siklus penjualan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian.

c. Penulis

Penelitian ini memberikan wawasan mengenai pengelolaan aktivitas bisnis pada suatu organisasi. Evaluasi atas pengendalian internal pada siklus penjualan dapat membantu peneliti untuk lebih memahami pengendalian internal dan komponen-komponen aktivitas pengendalian yang diterapkan pada lingkungan bisnis tertentu.

1.5. Kerangka Pemikiran

Besarnya jumlah perusahaan yang bersaing di dalam industri perhotelan menyebabkan persaingan yang ketat di bidang tersebut. Dalam menghadapi persaingan ini perusahaan harus memiliki keunggulan dibanding para pesaingnya. Perusahaan harus bisa memberikan nilai lebih kepada pelanggan dibandingkan pesaing lainnya. Dalam menghadapi persaingan, perusahaan harus bisa memiliki manajemen yang kuat secara internal. Dengan penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan penerapan pengendalian internal yang baik dapat membantu perusahaan dalam bersaing di industri tersebut.

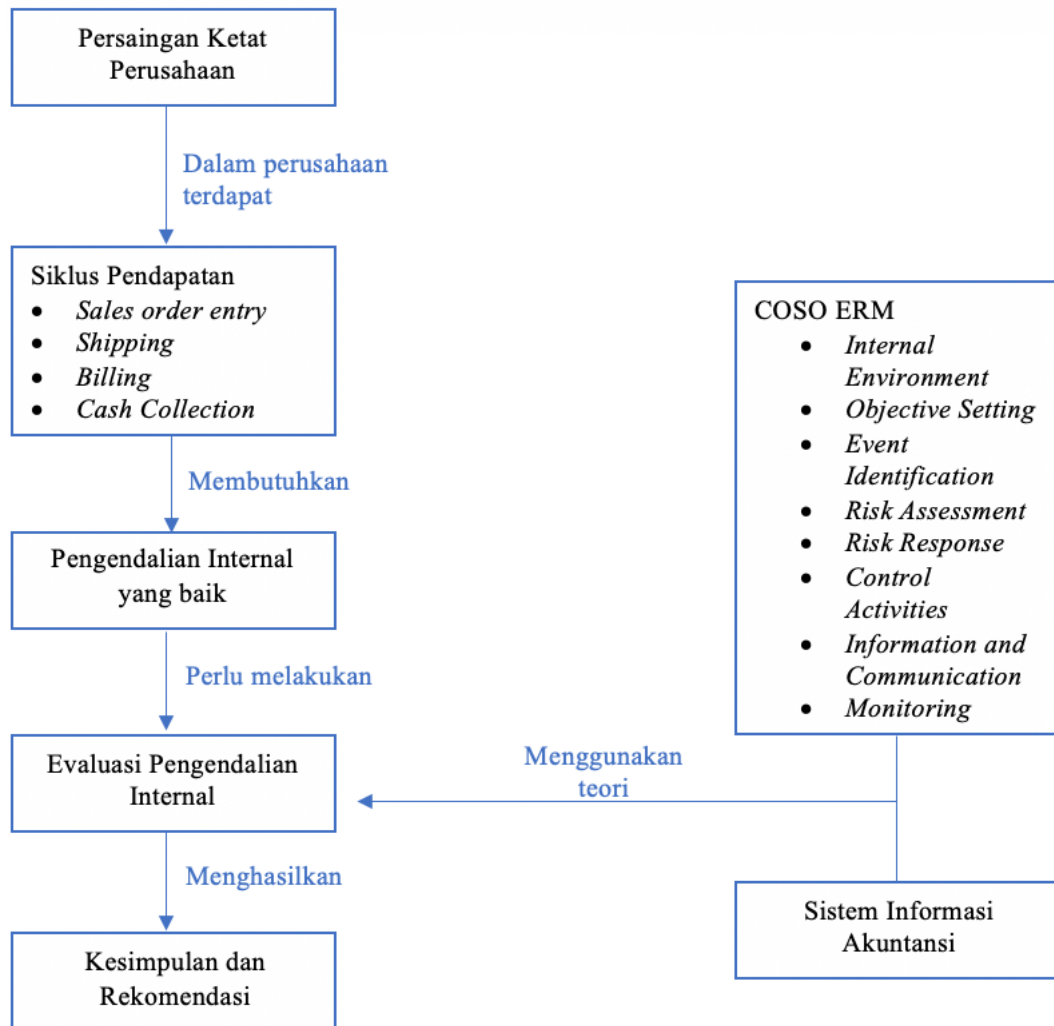
Sistem Informasi Akuntansi merupakan proses mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data dengan tujuan menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan, Sistem Informasi Akuntansi yang dimaksud bisa dalam bentuk sistem yang kompleks atau pun sistem yang simpel (Romney & Steinbart, 2018:38). Dengan demikian, dalam proses berjalannya bisnis perusahaan memerlukan penerapan Sistem Informasi Akuntansi yang dapat mengubah data keuangan menjadi informasi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Proses bisnis sendiri adalah kumpulan aktivitas yang saling berhubungan, berkolerasi, dan terstruktur yang dapat dijalankan oleh manusia ataupun mesin yang membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya (Romney & Steinbart, 2018). Dalam perusahaan proses bisnis dikategorikan menjadi lima siklus yaitu siklus penjualan, siklus pengeluaran, siklus penggajian, siklus produksi, dan siklus keuangan (Romney & Steinbart, 2018:32–33). Seluruh siklus memiliki keterkaitan satu sama lain dalam mencapai tujuan perusahaan, namun dalam penelitian ini akan menganalisis pada siklus penjualan.

Menurut (Romney & Steinbart, 2018), siklus penjualan adalah rangkaian aktivitas bisnis dan kegiatan pengelolaan informasi yang terus berulang dengan menyediakan barang dan jasa ke para pelanggan dan menagih kas sebagai pembayaran dari penjualan-penjualan tersebut. Sehingga siklus ini dimulai ketika adanya permintaan dari pelanggan dan berakhir ketika menerima pembayaran dari pelanggan. Tujuan utama dari siklus ini adalah untuk menyediakan produk yang tepat di tempat yang tepat pada saat yang tepat untuk harga yang sesuai. Pada siklus penjualan, terdapat empat aktivitas utama yakni, *sales order entry* (pencatatan pesanan penjualan), *shipping* (pengiriman), *billing* (penagihan), dan *cash collection* (penerimaan kas).

Dalam menjalankan siklus penjualan, perusahaan harus menerapkan sistem pengendalian internal yang efektif dan sesuai dengan standar yang berlaku. Menurut (Mulyadi, 2016), pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, memeriksa ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Dengan penerapan sistem informasi akuntansi yang didukung pengendalian internal yang memadai, perusahaan dapat menghadapi risiko dan ancaman yang terjadi di perusahaan. Risiko yang ada di perusahaan akan diolah dengan *COSO Enterprise Risk Management* (COSO ERM) sehingga perusahaan dapat meningkatkan efektivitas di siklus penjualan. COSO ERM memiliki delapan komponen yaitu *internal environment*, *objective setting*, *event identification*, *risk assessment*, *risk response*, *control activities*, *information and communication*, dan *monitoring*.

Dengan pengendalian internal yang memadai, perusahaan dapat mengatasi risiko dan ancaman yang dapat merugikan perusahaan di siklus penjualan. Dengan proses bisnis yang didukung dengan Sistem Informasi Akuntansi dan pengendalian internal yang baik akan membantu Devata Suite and Residence dalam bersaing dengan kompetitor di persaingan yang ketat. Narasi di atas dapat digambarkan dengan kerangka pemikiran di Gambar 1.1.

Gambar 1. 1. Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Penulis