

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian ini, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Aktivitas siklus pendapatan, khususnya proses pemesanan dan pembayaran di bagian *front office*, dimulai dari pemesanan yang difasilitasi dengan beberapa cara yaitu lewat *walk-in*, telpon, *travel agent*, maupun lewat *website* Grand Serela Setiabudhi Hotel. Pemesanan yang dilakukan oleh calon tamu akan disetujui apabila sudah memenuhi standar informasi yang dibutuhkan. Terdapat beberapa ketentuan yang diberikan hotel untuk calon tamu yang hendak menginap, yaitu adanya ketentuan pembayaran DP 50% paling lambat 4 hari sebelum tanggal *check-in* ataupun penggunaan *time release*, pembayaran sisa DP harus dilakukan pada saat melakukan *check-in* dan segala pembayaran DP yang tidak diberikan konfirmasi atas kehadiran akan dianggap hangus. Setiap selesainya *shift* pada bagian *front office*, akan dilakukan penyerahan uang sejumlah transaksi yang terjadi pada *shift* tersebut.
  
2. *Internal control* yang ada di Grand Serela Setiabudhi Hotel sudah dapat dikatakan relatif cukup baik. Hal ini dikarenakan sudah adanya:
  - a) Kebijakan tertulis mengenai kode etik dan standar perilaku karyawan dalam melakukan pelayanan. Kebijakan ini pun telah dikomunikasikan secara berkala, baik lewat *training* maupun *briefing* yang diadakan oleh perusahaan. Terkait kode etik, pimpinan perusahaan sudah memberikan contoh yang baik. Untuk setiap penyimpangan yang dilakukan oleh seseorang, akan diberlakukannya sanksi.
  - b) *Training* dilakukan untuk pegawai baru untuk memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai nilai-nilai dan seluk beluk perusahaan, agar dalam melaksanakan kerjanya, pegawai dapat bertindak sesuai dengan visi misi yang ditetapkan perusahaan.
  - c) Setiap karyawan yang bekerja pada bagian *front office*, memiliki beberapa standar, yaitu lulusan SMA, berpengalaman minimal 1 tahun dalam bidang pelayanan jasa, jujur, bertanggungjawab dan dapat bekerjasama. Standar ini dapat berguna bagi perusahaan dalam mempertahankan kualitas pelayanannya kepada tamu.

- d) Adanya *appraisal* yang dilakukan oleh pihak hotel, yaitu sekali setahun dengan tujuan *renewal contract*.
  - e) Terkait aktivitas dan jadwal operasional perusahaan, sudah terdapat dokumen tertulis yang dikomunikasikan secara berkala.
  - f) *Job description* yang dimiliki perusahaan sudah ada dalam bentuk dokumen tertulis. Deskripsi pekerjaan ini pun selalu dikomunikasikan agar pegawai dapat bekerja sesuai dengan yang ditugaskan.
  - g) Dokumen yang berhubungan dengan pemesanan maupun pembayaran sudah dicatat dengan *prenumbered*. Ketentuan *prenumbered* adalah adanya kode yang berbeda untuk setiap jenis pemesanan dan berbeda untuk setiap jenis media pemesanan. Dokumen mengenai pemesanan dan pembayaranpun sudah dilakukan secara komputerisasi, dimana segala perubahan data yang terjadi akan langsung di-*update* pada *database* perusahaan.
  - h) Perusahaan memiliki sebuah brankas yang merupakan tempat penyimpanan dokumen-dokumen yang sangat penting. Sudah terdapat pembatasan akses pada brankas ini, yaitu dengan adanya *password*.
  - i) Data diri maupun data pemesanan pelanggan yang terdapat pada *database* perusahaan hanya akan bisa diakses oleh orang-orang tertentu yang memiliki keperluan. Pembatasan ini dilakukan lewat adanya *password*.
  - j) Pengawasan yang dilaksanakan untuk setiap penugasannya sudah dilakukan oleh *front office supervisor*, juga sudah dilakukan lewat pengawasan *cctv* pada hotel.
  - k) Komunikasi baik antar satu divisi maupun antar divisi lain, relatif sudah berjalan dengan baik. Sudah adanya *logbook* yang menjadi sarana komunikasi antar staf *front office* dan adanya grup pada aplikasi percakapan yang menjadi sarana komunikasi antar staf dari divisi lainnya.
3. *Fraud risk assessment* yang dilakukan pada Grand Serela Setiabudhi Hotel dimulai dari mengidentifikasi risiko yang terjadi pada perusahaan. Pengidentifikasi risiko ini dilaksanakan lewat wawancara mengenai operasional perusahaan secara keseluruhan. Lalu dilakukanlah penyebaran kuesioner terkait pemahaman atas *fraud risk* dan *internal control*. Untuk setiap pertanyaan tersebut, diajukan wawancara lagi untuk mendapatkan keterangan lebih lanjutnya. Untuk memastikan bahwa hasil wawancara dan jawaban pada kuesioner sudah sesuai, penulis melakukan observasi. Setiap risiko yang diidentifikasi, dilakukanlah penilaian, dimana risiko dengan tingkat keseringan

dan tingkat dampak paling besar, merupakan risiko yang paling harus mendapatkan perhatian lebih dari perusahaan. Dari hasil penelitian, risiko-risiko yang diidentifikasi dapat dikatakan tidak terlalu signifikan, sehingga tidak perlu diambil tindakan perbaikan yang besar. Berikut risiko yang berhasil diidentifikasi:

- a) Penjualan kamar yang tak dilaporkan
- b) Pencurian uang kas perusahaan
- c) Kekurangan uang kembalian
- d) Pencurian barang titipan tamu

Ada beberapa risiko yang memiliki dampak besar, yang apabila dilakukan secara terus-terusan akan mendatangkan kerugian besar bagi perusahaan, yaitu risiko nomor 1 dan nomor 3. Secara keseluruhan, keempat risiko yang diidentifikasi ini dapat dikatakan tidak terlalu signifikan, namun kepatuhan terhadap pelaksanaan *internal control* tetap harus selalu dipertahankan.

4. *Internal control* menghasilkan sebuah keyakinan memadai, oleh karena adanya beberapa hal yang menyebabkan keterbatasan dalam menghasilkan keyakinan penuh. Sebaik apapun *internal control* yang dimiliki perusahaan, tidak akan dapat mencegah risiko *fraud*, apabila *internal control* tersebut tidak dijalankan dengan baik dan benar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat dikatakan bahwa *internal control* pada Grand Serela Setiabudhi Hotel sudah dibuat dan dilaksanakan dengan relatif cukup baik, sehingga dapat mengurangi risiko *fraud* yang muncul pada perusahaan. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan, yaitu bahwa perancangan, pelaksanaan dan kepatuhan pada *internal control* akan sangat mempengaruhi besarnya risiko kecurangan yang dihadapi oleh sebuah perusahaan.

*Internal control* yang baik, dapat disimpulkan sebagai SMART (*Simple, Measurable, Accepted, Reasonable, Timely*).

- a) *Simple* berarti *internal control* yang dimiliki perusahaan tidak berbelit-belit dan dapat dengan mudah dimengerti karyawan pada segala lapisannya.
- b) *Measurable* berarti pelaksanaan *internal control* di perusahaan dapat diukur efektif dan tidak efektifnya.
- c) *Accepted* berarti *internal control* diterima oleh semua karyawan untuk selanjutnya dipahami dan dilaksanakan dalam aktivitas bisnis di perusahaan.
- d) *Reasonable* berarti *internal control* perusahaan sudah masuk akal untuk dikerjakan.

- e) *Timely*, yang berarti *internal control* di perusahaan sudah tepat waktu dan sesuai dengan zaman.

Pengendalian internal di lingkungan perusahaan merupakan hal yang penting untuk dilakukan guna memastikan bahwa seluruh ketentuan, sistem prosedur, norma dan aturan yang berlaku di perusahaan telah sesuai dengan maksud dan tujuan yang mendasari pembentukan sistem pengendalian internal tersebut.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, berikut berupa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang akan berguna untuk pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengatasi risiko *fraud* signifikan:

1. Setiap *check-in* yang dilakukan oleh tamu sebaiknya dikonfirmasi dengan adanya aktivasi kartu yang akan menjadi kunci kamar. Hal ini berguna bagi perusahaan untuk dapat selalu melakukan pemeriksaan dan pencocokkan jumlah kamar yang tersedia dan yang telah diisi. Penggunaan *cctv* yang efektif, dapat membantu auditor untuk melakukan pengawasan pada bagian *front office*.
2. Perusahaan diharapkan untuk dapat memberikan batasan akses pada kunci laci penyimpanan uang, dimana letak laci penyimpanan uang tersebut terletak di meja reservasi. Kelalaian dalam meninggalkan meja reservasi dapat mendatangkan dampak yang sangat buruk bagi perusahaan. Bisa terjadi pencurian uang ataupun penyalahgunaan uang yang ada di laci tersebut. Sebaiknya, perusahaan tidak membiarkan hanya ada satu karyawan yang berada di meja reservasi, disarankan agar siapapun yang berada di meja reservasi dapat diawasi oleh sesama karyawan ataupun *cctv* yang merekam kegiatan di meja reservasi.
3. Karyawan yang bekerja pada bagian *front office* adalah orang-orang yang sudah berpengalaman dalam bidang jasa pelayanan, namun kelalaian bisa saja dilakukan oleh siapapun, bahkan yang berpengalaman sekalipun. Oleh sebab itu, dalam melakukan transaksi, diharapkan adanya *supervisor* yang selalu mengawasi kegiatan di meja reservasi. *Cctv* yang dimiliki perusahaan juga diharapkan dapat merekam segala kegiatan yang terjadi di sekitar meja reservasi. Agar apabila terjadi sebuah kecurangan yang membutuhkan bukti, perusahaan tidak kesulitan mencari bukti.
4. Perusahaan diharapkan membatasi jenis barang yang akan dititipkan pelanggan. Barang yang dititipkan bisa sebatas koper atau barang bawaan besar yang tidak dapat dibawa secara fleksibel oleh pelanggan. Apabila perusahaan menerima

barang titipan yang kecil dan berharga, dikhawatirkan akan menjadi godaan bagi karyawan dalam melakukan pencurian. Bagian *front office* diharapkan juga untuk selalu mempergunakan *log book* serta grup *whatsapp* dengan baik. Dimana kedua sarana komunikasi ini dapat menjadi bentuk pertanggungjawaban karyawan terhadap barang yang dititipkan oleh pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- American Institute of Certified Public Accountants (AIPCA). (2014). *The Importance of Internal Control in Financial Reporting and Safeguarding Plan Assets*. <https://www.aicpa.org/>
- Arens, Alvin A. and Loebbecke, James K. 2017. *Auditing: An Integrated Approach. Eight Edition*. New Jersey : Prentice Hall College Div.
- Arens, Alvin A. and Randal J. Elder and Mark S. Beasley and Chris E. Hogan. 2017. *Auditing and Assurance Services. Sixteenth Edition*. London : Pearson Education.
- Black Law's Dictionary. (2004). *What is Fraud? Definition of Fraud*. <http://thelawdictionary.org/>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal control – Integrated Framework*. <http://www.coso.org/>
- Hayes, Rick and Philip Wallage and Hans Gortemaker. 2014. *Principles of Auditing : An Introduction to International Standards on Auditing*. London : Pearson Education Limited.
- Jr ,William F. Meissner. 2003. *Auditing and Assurance Service, A Systematic Approach*. New York : McGraw-Hill.
- Kumar, Arun and Rachana Sharma. 2001. *Auditing Theory and Practice. Ninth Edition*. India : Atlantic Publisher & Distributors Pvt Ltd.
- Moeller, Robert R. 2011. *COSO Enterprise Risk Management : Establishing Effective Governance, Risk, and Compliance Processes. Second Edition*. Canada : Wiley Corporate F&A
- Reider, Rob. 2002. *Operational Review : Maximum Results at Efficient Costs*. Canada : Wiley Corporate F&A
- Romney, Marshall B. and Paul J. Steinbart. 2017. *Accounting Information Systems. Thirteenth Edition*. London : Pearson Education.
- Sekaran, Uma and Roger Bougie. 2013. *Research Methods for Business : A Skill-building Approach. Sixth Edition*. United Kingdom : John Wiley & Sons Ltd.
- Siegel, Joel G. and Jae K. Shim. 2000. *Kamus Istilah Akuntansi*. Jakarta : Gahlia Indonesia.
- Statistik Pariwisata. (2018). *Statistik Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang Tahun 2018 (Februari)*. <http://www.kemenpar.go.id/>
- Tuanakotta, Theodorus M. 2013. *Audit Berbasis ISA (International Standards on Auditing)*. Jakarta: Salemba Empat.