

**PENILAIAN PENGENDALIAN INTERNAL PADA SIKLUS  
PENDAPATAN UNTUK MENCEGAH RISIKO *FRAUD*  
(STUDI KASUS PADA GRAND SERELA  
SETIABUDHI HOTEL)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi

Oleh:  
**ELVINA OKTAVIA TOBING**  
**2013130244**

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

**ASSESSMENT OF INTERNAL CONTROLS ON  
REVENUE CYCLE TO PREVENT FRAUD RISK  
(CASE STUDIES ON GRAND SERELA  
SETIABUDHI HOTEL)**



**UNDERGRADUATE THESIS**

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

**By**

**ELVINA OKTAVIA TOBING**

**2013130244**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN ACCOUNTING  
Accredited by National Accreditation Agency  
BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2018**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENILAIAN PENGENDALIAN INTERNAL PADA SIKLUS  
PENDAPATAN UNTUK MENCEGAH RISIKO *FRAUD*  
(STUDI KASUS PADA GRAND SERELA  
SETIABUDHI HOTEL)**

Oleh:

**ELVINA OKTAVIA TOBING**

2013130244

Bandung, Juli 2018

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, SE., M.T.

Pembimbing Skripsi,

Dr. Elizabeth Tiur Manurung, M.Si., Ak., CA.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Elvina Oktavia Tobing  
Tempat, tanggal lahir : Padang, 16 Oktober 1995  
NPM : 2013130244  
Program studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Penilaian Pengendalian Internal pada Siklus Pendapatan untuk Mencegah Risiko *Fraud* (Studi Kasus pada Grand Serela Setiabudhi Hotel)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

Dr. Elizabeth Tiur Manurung, M.Si., 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 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 dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

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 perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 5 Juli 2018

Pembuat pernyataan :



(.....)  
ELVINA TOBING

## ABSTRAK

Di zaman modern ini, khususnya bidang pariwisata dan perhotelan, masing-masing perusahaan berpacu untuk mengikuti perkembangan zaman dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Banyak cara dan sistem-sistem baru yang dibuat agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Sehingga tak jarang, sistem yang dibuat tersebut tanpa sadar memiliki celah-celah tersendiri. Celah-celah tersebut dapat digunakan oleh para karyawan untuk melakukan kelalaian ataupun *fraud*. Penelitian ini berfokus pada penilaian pengendalian internal pada siklus pendapatan untuk mencegah risiko kecurangan (*fraud*). Penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang perhotelan, yaitu Grand Serela Setiabudhi Hotel. *Fraud risk assessment* dilakukan terbatas hanya pada bagian *front office* dan menyangkut kegiatan pemesanan dan pembayaran kamar. *Internal control* yang terdapat di perusahaan akan diteliti dan diperkirakan celah-celah yang menyebabkan *fraud*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *descriptive study*. Penelitian dilakukan dengan cara observasi, *walk-through procedure*, wawancara dan pembagian kuesioner.

Dari penelitian didapatkan hasil bahwa perusahaan sudah memiliki dan menjalankan *internal control* dengan relatif baik, sehingga beberapa risiko yang teridentifikasi cenderung tidak perlu diambil langkah besar dalam perbaikannya. Beberapa contoh *internal control* yang baik di perusahaan yaitu sudah adanya kebijakan yang jelas terkait kode etik dan standar perilaku karyawan, juga sudah adanya *job description* yang jelas, dimana hal-hal ini memberikan gambaran yang lebih jelas kepada karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Perusahaan juga sudah mengadakan *training* yang diberikan sebelum karyawan bergabung dengan perusahaan, dimana hal ini berguna untuk menyamakan pandangan serta visi & misi perusahaan dan karyawan baru. Terkait dengan pengawasan, sudah dilakukan lewat pengawasan langsung maupun pengawasan lewat *cctv*, sehingga dapat mengurangi kesempatan bagi karyawan yang ingin melakukan kecurangan.

Namun untuk menghindari adanya kecurangan yang akan mendatangkan kerugian di kemudian hari, diharapkan perusahaan untuk dapat mempertahankan kepatuhan karyawan pada *internal control* yang sudah dibuat. Harus selalu ditekankan bahwa diberlakukannya *reward and punishment* di perusahaan, dimana setiap kinerja yang baik akan diberikan penghargaan dan tindakan kecurangan akan mendapatkan hukuman yang setimpal.

Kata kunci: *fraud, fraud risk assesment, internal control, perusahaan jasa.*

## **ABSTRACT**

*In this modern era, especially the field of tourism and hospitality, each company is racing to keep up with the times and provide the best service for customers. Many new ways and systems are created in order to provide maximum service. So not infrequently, the system is made without knowingly have its own loopholes. The gaps can be used by employees to do negligence or fraud. This study focuses on the assessment of internal controls in the income cycle to identify fraud risks. This research was conducted on one of the service companies engaged in the field of hospitality, namely Grand Serela Setiabudhi Hotel. Fraud risk assessment is limited to the front office only and concerns the ordering and payment activities. Internal control contained in the company will be investigated and estimated the gaps that cause fraud. The method used in this research is descriptive study. The research was conducted by observation, walk-through procedure, interview and distribution of questionnaire.*

*From the research results show that the company already has and run internal control good relatively, so that some identified risks tend not to be taken big step in the improvement. Some examples of good internal control in the company that is the existence of a clear policy related to ethics code and employee behavior standards, also has a clear job description, where these things provide a clearer picture to employees in doing their work. The company also has held training before employees join the company, which is useful to equate the views and vision & mission of the company and new employees. Associated with supervision, it has been done through direct supervision and supervision through cctv, so as to reduce opportunities for employees who want to commit fraud.*

*However, to avoid any fraud that will bring disadvantage in the future, it is expected the company to be able to maintain the compliance of employees on internal controls that have been made. It should always be emphasized that the enactment of reward and punishment in the company, where any good performance will be rewarded and fraudulent acts will be punished accordingly.*

*Keywords: fraud, fraud risk assessment, internal control, service company*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yesus atas berkat dan rahmatNya yang sungguh luar biasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Hasil penelitian ini diberi judul **“Penilaian Pengendalian Internal pada Siklus Pendapatan untuk Mencegah Risiko *Fraud* (Studi Kasus pada Grand Serela Setiabudhi Hotel)**, disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memberikan manfaat bagi pembaca.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin **mengucapkan terima kasih kepada:**

1. Kedua orangtua penulis, Togi Paruhum Tobing dan Bertha Gaberia Aritonang, yang senantiasa mendukung penulis baik dari segi moral maupun materil. Atas setiap doa dan harapan yang disampaikan, sehingga membuat penulis semakin bersemangat dalam melalui proses penulisan skripsi ini. Atas kesabaran dan dukungan yang tidak ada henti-hentinya, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Elizabeth Tiur Manurung, M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran selama penyusunan penelitian ini.
3. Bapak Tanto Kurnia, ST., MA. selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan, saran serta semangat dan motivasi selama penulis berkuliah.
4. Pak Deni dan Ibu Winda, serta seluruh staf Grand Serela Setiabudhi Hotel, atas waktu, kesempatan dan informasi yang diberikan.
5. Jonathan Tobing dan Aryo Roberto Tobing, selaku adik-adik penulis, yang selalu mendukung dan mengingatkan penulis untuk semangat dan tidak putus harapan.
6. Heraldly Oktri Mauliate Simanjuntak, selaku teman bahagia yang selalu ada. Atas segala doa, dukungan, bantuan, serta pengertian yang selalu diberikan selama penulis mengerjakan skripsi.
7. Putri Sekar, selaku teman baik penulis selama berkuliah di UNPAR. Atas setiap waktu, bantuan, serta dukungan yang diberikan agar penulis semangat mengerjakan skripsi.
8. Illa, Yovie, Fitrah dan Iput, teman penulis di dalam “Tim Sukses”. Atas persahabatan yang sudah diciptakan dan dipertahankan. Semoga sukses!

9. Anggi, Yefta, Tiffany, Senia, dan Felis, selaku teman baik penulis. Atas kesempatan mengenal kalian lewat *Semi-Annual Event*. Atas segala wejangan maupun semangat yang diberikan.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis selama penulisan skripsi, yang tidak dapat diucapkan satu persatu.

Mohon maaf apabila ada kesalahan penggunaan kata ataupun adanya kata-kata yang kurang berkenan. Penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari sempurna, namun diharapkan tulisan ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatiannya. Syalom!

Bandung, Juli 2018

Elvina Tobing



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
1.4 Kerangka Pemikiran.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Audit .....	7
2.1.1 Pengertian Audit .....	7
2.1.2 Jenis-Jenis Audit.....	8
2.1.3 Tipe Auditor .....	10
2.1.4 Sasaran dan tujuan audit .....	10
2.1.5 Keterbatasan Audit .....	11
2.1.6 Bukti Audit .....	11
2.1.7 <i>Audit Risk Model</i> .....	12
2.2 Pengujian Pengendalian ( <i>Test of Control</i> ).....	13
2.2.1 Pengertian <i>Internal Control</i> .....	13
2.2.2 Pentingnya <i>Internal Control</i> .....	15
2.2.3 Komponen COSO ERM .....	16
2.3 <i>Fraud</i> .....	21
2.3.1 Pengertian <i>Fraud</i> .....	21
2.3.2 Jenis-jenis <i>Fraud</i> .....	21
2.3.3 <i>Fraud Triangle</i> .....	22
2.4 <i>Fraud Risk Assessment</i> .....	23
2.4.1 <i>Risk Identification</i> .....	23

2.4.2	<i>Key Risk Assessment</i> .....	23
2.4.3	<i>Quantitative Risk Analysis : Expected Values and Response Planning</i> .....	25
2.5	Siklus Pendapatan .....	26
2.5.1	Pengertian Siklus Pendapatan.....	26
2.5.2	Empat Aktivitas Utama.....	26
2.5.3	Akun-akun pada siklus pendapatan .....	28
2.5.4	<i>Internal Control</i> dalam Siklus Pendapatan .....	28
BAB III : METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....		30
3.1	Metode Penelitian .....	30
3.1.1	Jenis Data.....	30
3.1.2	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.1.3	Metode Analisis Data .....	32
3.1.4	Variabel Penelitian .....	32
3.1.5	Skema Langkah Penelitian .....	33
3.2	Objek Penelitian.....	34
3.2.1	Profil Perusahaan .....	34
3.2.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	34
3.2.3	Jenis Produk yang Ditawarkan.....	35
3.2.4	Struktur Organisasi .....	36
3.2.5	Penjelasan Struktur Organisasi.....	37
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....		38
4.1	Tujuan Pembahasan dan Ruang Lingkup .....	38
4.2	Prosedur Pemesanan dan Pembayaran Pada <i>Front Office</i> .....	38
4.2.1	Prosedur Pemesanan Langsung di Tempat ( <i>Walk-In</i> ).....	38
4.2.2	Prosedur Pemesanan melalui <i>travel agent</i> .....	39
4.2.3	Pemesanan melalui website Grand Serela Setiabudhi Hotel.....	40
4.2.4	Pemesanan melalui telepon.....	41
4.3	Pemahaman Atas <i>Fraud Risk Factor</i> .....	42
4.3.1	Kuesioner <i>Fraud Risk Factor - Pressure</i> .....	42
4.3.2	Kuesioner <i>Fraud Risk Factor - Opportunities</i> .....	43
4.3.3	Kuesioner <i>Fraud Risk Factor Rationalization</i> .....	44
4.4	Pemahaman Atas Komponen-Komponen <i>Internal Control</i> .....	45
4.4.1	Pemahaman Atas <i>Control Environment</i> .....	45
4.4.2	Pemahaman Atas <i>Risk Assessment</i> .....	50
4.4.3	Pemahaman Atas <i>Control Activities</i> .....	51
4.4.4	Pemahaman Atas <i>Information and Communication</i> .....	54

4.4.5	Pemahaman Atas <i>Monitoring</i> .....	55
4.5	Faktor Risiko <i>Fraud</i> yang Teridentifikasi .....	56
4.6	<i>Fraud Risk Register</i> .....	63
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....		64
5.1	Kesimpulan .....	64
5.2	Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....		69
LAMPIRAN .....		70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....		82

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Akun-Akun Pada Siklus Pendapatan .....	28
Tabel 3.1. <i>List</i> Harga Kamar Grand Setiabudhi Hotel.....	35
Tabel 4.1. <i>Fraud Risk Identified</i> .....	60
Tabel 4.2. <i>Fraud Risk Register</i> .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Skema Kerangka Pemikiran .....	4
Gambar 2.1. Komponen Internal Control berdasarkan COSO .....	16
Gambar 2.2. <i>Fraud Triangle</i> .....	22
Gambar 2.3. <i>Risk Assesment Analysis Chart</i> .....	24
Gambar 3.1. Skema Variabel Penelitian .....	33
Gambar 3.2. Skema Langkah Penelitian .....	33
Gambar 3.3. Struktur Organisasi Grand Serela Setiabudhi Hotel .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner <i>Fraud Risk Factor</i> .....	70
Lampiran 2 Kuesioner Pemahaman atas Lingkungan Pengendalian Perusahaan.....	72
Lampiran 3 Brosur Grand Serela Setiabudhi Hotel.....	78
Lampiran 4 <i>Price List</i> Kamar Grand Serela Setiabudhi Hotel .....	80
Lampiran 5 Visi dan Misi Perusahaan .....	81

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal tersebut dibuktikan dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang menyambangi Indonesia. Bukan hanya Bali, namun wisatawan yang menyambangi Jawa Barat, khususnya Kota Bandung pun meningkat. Menurut data dari Kementerian Pariwisata bulan Januari – Februari pada tahun 2017 – 2018, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang mengalami peningkatan dari 51,65% menjadi 53,94%. Tingkat okupansi hotel juga diperkirakan akan meningkat seiring adanya dua *event* internasional seperti *Asian Games* dan *IMF World Bank Annual Meeting* di tahun 2018. Prospek industri perhotelan diperkirakan akan mengalami peningkatan di tahun 2018, dimana nilai konstruksi hotel di Indonesia masih akan terus naik seiring meningkatnya permintaan serta tingkat okupansi hotel

Dari peningkatan ini, membuat semakin banyaknya pengusaha yang memasuki industri perhotelan. Tak lupa pula para investor yang semakin berpacu untuk berinvestasi. Hal ini lah yang menjadikan jumlah hotel bertambah, juga membuat persaingan dan tantangan yang lebih ketat antar hotel yang sudah ada sebelumnya. Setiap hotel yang bersaing biasanya hanya berfokus untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan memberikan layanan yang memuaskan. Banyak cara dan sistem-sistem baru yang dibuat agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Sehingga tak jarang, sistem tersebut tanpa sadar memiliki celah-celah tersendiri. Celah-celah tersebut dapat digunakan oleh para karyawan untuk melakukan kelalaian ataupun *fraud*.

Arti kata *fraud* menurut *Black's Law Dictionary* (kamus hukum *online* paling terpercaya di Amerika) adalah pengertian yang salah tentang kebenaran atau penyembunyian fakta yang material untuk mendorong orang lain bertindak merugikan. *Fraud* merupakan sebuah tindakan yang merugikan, dimana tindakan ini dilakukan secara sadar. Sifat dari tindakan ini adalah tidak dapat diperkirakan dan sangat merugikan.

Menurut Alvin A. Arens beserta rekan-rekannya dalam buku *Auditing and Assurance Services*, terdapat 3 faktor yang mendorong terjadinya upaya *fraud* (penipuan, kecurangan, penggelapan) ini, yaitu *pressure* (dorongan), *opportunity* (peluang), *rationalization* (rasionalisasi).

*Pressure* (dorongan) yang menyebabkan seseorang melakukan *fraud* dapat berupa dorongan akan kebutuhan ataupun masalah finansial. Namun juga bisa berupa keserakahan yang ada pada diri pribadi seseorang. *Opportunity* (kesempatan) adalah peluang yang memungkinkan *fraud* terjadi. Hal ini dapat berupa kurangnya *internal control* pada perusahaan, ataupun karena kurangnya pengawasan / penyalahgunaan wewenang. *Rationalization* (rasionalisasi) merupakan faktor pendorong *fraud* dimana pelakunya mencari pembenaran diri atas penyelewengan yang dilakukannya. Dari ketiga faktor ini, hanya *opportunity* yang memungkinkan untuk diminialisir oleh perusahaan, yaitu lewat *internal control* yang baik.

Banyak perhotelan yang belum mempunyai cara untuk mencegah terjadinya *fraud*, sehingga menyebabkan kerugian yang berkepanjangan terhadap industri perhotelannya, karena mengingat fokus utama hotel adalah memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan memberikan layanan yang memuaskan. Hotel dapat dikatakan memiliki banyaknya celah untuk melakukan *fraud*, hal ini disebabkan oleh banyaknya POS (*Point of Sales*) yang dimilikinya. POS merupakan titik dimana transaksi terjadi. POS yang terdapat pada hotel antara lain *front office*, restoran, sarana olahraga dan fasilitas berbayar lainnya.

Karena banyaknya POS yang terdapat pada suatu hotel, membuat semakin besar pula kemungkinan dan celah untuk melakukan *fraud*. Sehingga dibutuhkanlah *internal control* yang baik untuk mengatasinya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menilai *internal control* pada siklus pendapatan untuk mengurangi *fraud*, dengan GRAND SERELA SETIABUDHI HOTEL sebagai objek penelitian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah disampaikan, berikut beberapa rumusan masalah yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian:

1. Bagaimana aktivitas siklus pendapatan di Grand Serela Setiabudhi?
2. Bagaimana pelaksanaan *internal control* pada siklus pendapatan Grand Serela Setiabudhi?
3. Bagaimana pelaksanaan *fraud risk assesment* pada siklus pendapatan di Grand Serela Setiabudhi?
4. Bagaimana *internal control* dapat memberikan pengaruh terhadap risiko terjadinya *fraud*?



### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijabarkan, tulisan ini bertujuan untuk:

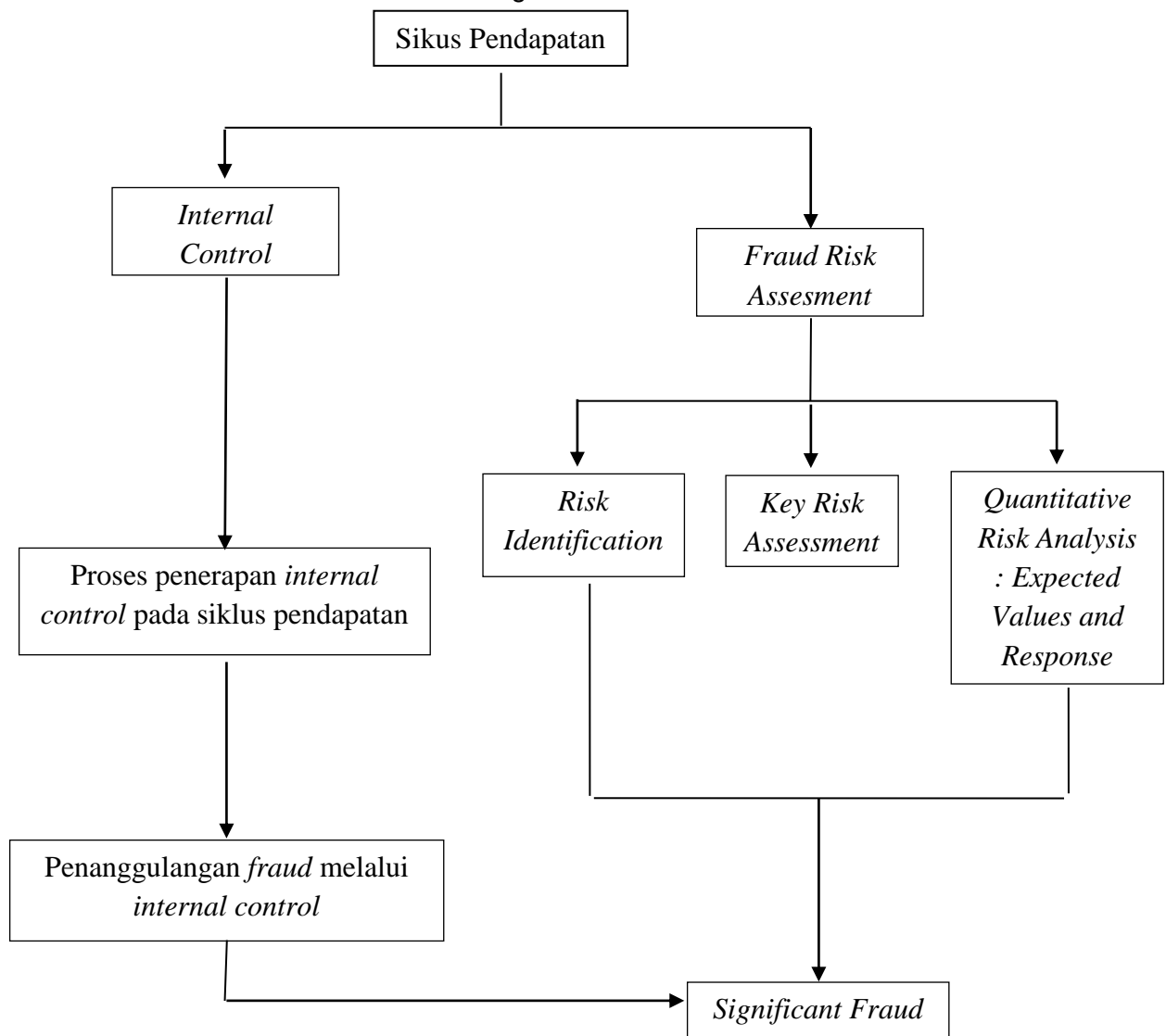
1. Memahami secara detail mengenai aktivitas siklus pendapatan di Grand Serela Setiabudhi
2. Mengetahui bagaimana pelaksanaan *internal control* pada siklus pendapatan di Grand Serela Setiabudhi
3. Mengetahui bagaimana pelaksanaan *fraud risk assesment* pada siklus pendapatan di Grand Serela Setiabudhi
4. Memahami hubungan *internal control* yang diterapkan dengan kemungkinan terjadinya *fraud* di perusahaan

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi penulis, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam terkait pelaksanaan *internal control* dan pengaruhnya terhadap kelancaran suatu bisnis. Juga penulis mendapatkan wawasan tambahan serta penulis dapat membandingkan teori yang dipelajari di bangku perguruan tinggi dengan pelaksanaannya secara langsung di perusahaan.
2. Bagi perusahaan, untuk dapat menjadi masukan, refleksi ataupun saran apabila terdapat kekurangan terhadap *internal control* nya.
3. Bagi pembaca, untuk dapat menjadi referensi dalam penulisan ataupun agar dapat menambahkan wawasan.

## 1.4 Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1.  
Skema Kerangka Pemikiran



*Revenue cycle* (siklus pendapatan) merupakan sebuah rangkaian aktivitas bisnis dan kegiatan memproses informasi operasional terkait penyediaan barang dan jasa untuk pelanggan lalu mengumpulkan sejumlah pembayaran atas penjualan tersebut. Dalam pelaksanaan tugas pada siklus pendapatan, dibutuhkan sebuah pengendalian yang dapat memberikan acuan yang benar. Oleh sebab itu, dibutuhkan *internal control* untuk menunjang keberlangsungan siklus pendapatan.

*Internal control* terdiri dari kebijakan dan prosedur yang disusun agar menjadi acuan bagi manajemen untuk melaksanakan tugasnya, agar tujuan dari perusahaan tercapai. *Internal control* memiliki 3 tujuan dalam pelaksanaannya, yaitu :

- 1) menyediakan pelaporan yang dapat dipercaya
- 2) keefisienan dan keefektifan operasional
- 3) kepatuhan terhadap hukum dan regulasi yang berlaku.

*Internal control* merupakan sebuah cara untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur sumber daya suatu organisasi. Ia juga berperan penting untuk mencegah dan mendeteksi *fraud*, juga melindungi sumber daya yang dimiliki sebuah perusahaan. Seorang auditor tidak hanya akan memeriksa laporan keuangan dari perusahaan, tapi juga ikut memeriksa bagaimana *internal control* yang berlaku, sehingga auditor menemui celah dimana terjadinya kesalahan ataupun kelalaian yang terjadi.

*Internal control* yang dilakukan pada siklus pendapatan adalah dengan adanya pemisahan tugas, pembuatan jalur otorisasi, rekonsiliasi, pengaplikasian IT, revidu terhadap angka-angka realisasi, dan pengendalian fisik. Ada beberapa hal yang harus dipastikan dari siklus pendapatan, yaitu :

- 1) akun dan penjelasan terkait transaksi sudah terlampir jelas pada laporan keuangan
- 2) hanya transaksi yang sudah disetujui yang akan diproses
- 3) seluruh jenis transaksi harus diproses sebagaimana mestinya
- 4) segala transaksi sudah dinilai secara benar sesuai dengan rumus-rumus yang ditetapkan.

Seberapa baikpun *internal control* yang dimiliki sebuah perusahaan, tetap saja memiliki beberapa keterbatasan, dimana *internal control* hanya memberikan *reasonable assurance*, bukanlah *fully assurance* terkait laporan keuangan dan operasional perusahaan. Sehingga, *internal control* yang sangat baik pun belum tentu dapat mencegah dan mengurangi *fraud* secara signifikan.

*Fraud* yang dilakukan oleh seseorang dapat menyebabkan kerugian yang besar, baik bagi diri pribadi ataupun untuk sebuah perusahaan. *Fraud* didorong oleh 3 hal, yang biasanya kita kenal dengan nama *fraud triangle*, yaitu tekanan, peluang dan rasionalisasi. Dengan adanya faktor pendorong *fraud* ini, dapat dilakukan *fraud risk assessment* yang bertujuan agar dapat mengidentifikasi risiko kecurangan yang dihadapi oleh perusahaan. Pada proses penilaiannya dilakukan evaluasi kemungkinan terjadinya kecurangan dan seberapa luas *impact* yang disebabkan oleh kecurangan tersebut.

Untuk lebih jelasnya, *fraud risk assessment* akan dilakukan secara bertahap yaitu dimulai dengan melakukan suatu identifikasi atas segala kemungkinan-kemungkinan risiko

yang dapat terjadi. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dan informasi yang dapat mempengaruhi perusahaan secara keseluruhan. Selanjutnya akan dilakukan penilaian terhadap *impact* dan *likelihood* dari sebuah risiko. Untuk setiap risiko akan dilakukan pengelompokan dan akan dibuatkan peringkat. Risiko dengan peringkat yang paling tinggi akan menjadi risiko yang signifikan dan paling harus diperhatikan oleh perusahaan. Setelah menilai, perusahaan harus menentukan bagaimana tindakan selanjutnya terhadap risiko yang sudah diidentifikasi. Risiko yang signifikan ini akan dibuatkan beberapa cara penanggulangannya yaitu melalui *internal control*, agar kemungkinan kerugian perusahaan dapat diminimalisir.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Karena adanya beberapa keterbatasan yang dihadapi penulis dan juga mengingat banyaknya POS (*point of sale*) dari sebuah hotel, maka penelitian ini dibatasi hanya pada proses pemesanan dan pembayaran kamar hotel, dengan subyek penelitian *Front Office*.