

**PERANAN *CONTROL ACTIVITIES* PADA SIKLUS  
PENDAPATAN KAMAR DALAM MENGURANGI  
RISIKO *FRAUD***

**(STUDI KASUS PADA HOTEL PRAMA GRAND  
PREANGER BANDUNG)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:  
**Mohammad Rizky Danubiantara**  
**2013130181**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI  
Terakreditasi oleh BAN-PT  
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2019**

**THE ROLE OF CONTROL ACTIVITIES IN ROOM  
REVENUE CYCLE IN REDUCING FRAUD RISK**

**(CASE STUDY IN PRAMA GRAND PREANGER HOTEL  
BANDUNG)**



**UNDERGRADUATE THESIS**

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

**By:**

**Mohammad Rizky Danubiantara  
2013130181**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
ACCOUNTING DEPARTMENT  
*Accredited by National Accreditation Agency*  
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2019**

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PERANAN *CONTROL ACTIVITIES* PADA SIKLUS PENDAPATAN KAMAR  
DALAM MENGURANGI RISIKO *FRAUD***

**(STUDI KASUS PADA HOTEL PRAMA GRAND PREANGER BANDUNG)**

Oleh:  
Mohammad Rizky Danubiantara  
2013130181

Bandung, Januari 2019

Ketua Program Studi Akuntansi

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Gery Raphael Lusanjaya".

Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T.

Pembimbing Skripsi,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dr. Paulina Permatasari".

Dr. Paulina Permatasari, M.Ak., CMA., CSRS., CSRA.

# PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Mohammad Rizky Danubiantara  
Tempat, tanggal lahir : Vienna (Austria), 5 Februari 1995  
Nomor Pokok : 2013130181  
Program Studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa draf skripsi dengan judul:

**PERANAN *CONTROL ACTIVITIES* PADA SIKLUS PENDAPATAN KAMAR  
DALAM MENGURANGI RISIKO *FRAUD*  
(STUDI KASUS PADA HOTEL PRAMA GRAND PREANGER BANDUNG)**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Dr. Paulina Permatasari, M.Ak., CMA., CSRS., CSRA.

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

Bandung,  
Dinyatakan tanggal : 11 Januari 2019  
Pembuat pernyataan :



(Mohammad Rizky Danubiantara)

## ABSTRAK

Setelah pemerintahan orde baru, pertumbuhan hotel semakin berkembang pesat di Indonesia terutama di kota Bandung. Semakin meningkatnya pertumbuhan industri perhotelan di kota Bandung, maka persaingan pun semakin meningkat, oleh karena perusahaan harus memiliki *competitive advantage* sehingga tidak kalah saing dengan hotel-hotel yang lain. Hotel Prama Grand Preanger merupakan hotel yang telah berdiri sejak jaman penjajahan Belanda. Pada tahun 1955, saat penyelenggaraan Konferensi Asia Afrika (KAA) Hotel Prama Grand Preanger dipercaya sebagai hotel tempat menginapnya beberapa kepala negara selama berjalannya acara. Hotel Grand Preanger membutuhkan pengawasan agar kinerja perusahaan dapat terjaga kualitasnya sehingga tidak terjadi kesalahan ataupun kecurangan yang diakibatkan oleh pihak internal maupun eksternal. Dengan adanya *control activities* yang baik dapat membantu perusahaan untuk mendeteksi, mencegah dan memperbaiki tindakan penyimpangan yang mungkin terjadi di hotel.

*Control activities* adalah aktivitas pengendalian untuk perusahaan dengan kebijakan dan prosedur untuk membantu menjamin bahwa arahan manajemen telah sesuai rencana. Tujuan dari *control activities* untuk memastikan bahwa tindakan yang tepat diambil untuk menangani risiko yang teridentifikasi. *Control activities* terdiri dari 6 komponen yaitu, *transaction authorization, segregation of duties, supervision, accounting records, access control dan independent verification*.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif untuk menjelaskan karakter dari variabel sehingga mendapat gambaran lengkap atas variabel yang digunakan. Terdapat 2 variabel yang digunakan yaitu, dependent dan independent. Variabel dependent dalam penelitian ini adalah risiko fraud dan variabel independent dalam penelitian ini adalah siklus pendapatan kamar. Variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent sehingga siklus pendapatan kamar dalam penelitian ini berpengaruh terhadap risiko fraud yang dapat terjadi. Penulis melakukan penelitian terkait siklus pendapatan kamar dan memilih Hotel Prama Grand Preanger sebagai objek penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *control activities* berperan di Hotel Prama Grand Preanger dalam mengurangi risiko fraud sebagai prosedur yang digunakan untuk memastikan tindakan di hotel sudah berjalan dengan benar dan meminimalisir risiko fraud yang dapat terjadi. Saran mengenai penerapan *control activities* melalui disediakan SOP narasi tertulis, SOP bagan flowchart dan *training* dalam komponen *supervision* untuk meningkatkan pengawasan dalam siklus pendapatan kamar. Selanjutnya dalam komponen *transaction authorization* dan *segregation of duties* hotel dapat mulai menerapkan penggunaan dokumen *registration card* yang sudah direkomendasikan agar saat proses check in staff wajib menerima dan dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu oleh *credit manager*. Untuk komponen *access control* menerapkan batasan pada akses terhadap sistem hotel. Batasan tersebut berguna agar divisi-divisi yang tidak memiliki kepentingan tidak dapat membuka, mengambil dan mengubah dokumen.

Kata kunci: *control activities*, siklus pendapatan kamar, risiko fraud



## ABSTRACT

*After the New Order government, hotel growth grew rapidly in Indonesia, especially in the city of Bandung. The increasing growth of the hospitality industry in the city of Bandung, then competition is increasing, so that companies must have a competitive advantage so as not to lose competitiveness with other hotels. Hotel Prama Grand Preanger is a hotel that has been established since the Dutch colonial era in 1955. During the held of the Asia-Africa Conference (KAA), Prama Grand Preanger Hotel was believed to be the place to stay for several heads of state during the event. Grand Preanger Hotels need surveillance for the company's performance so it can be maintained that there are no errors or fraud caused by internal or external parties. With the right control of activities it can help companies to detect, prevent, and fix the actions that might occur in the hotel.*

*Control activities are the regulations for companies with policies and procedures to help ensure that management work according to plan. The purpose of control activities is to ensure that appropriate actions are taken to deal with identified risks. Control activities consist of 6 components, namely, transaction authorization, segregation of duties, supervision, accounting records, access control, and independent verification.*

*This study was conducted by applying descriptive methods to explain the character of the variables so that they get a complete picture of the variables used. There are 2 variables used in this study named dependent and independent. The dependent variable in this study is fraud risk and the independent variable in this study is the room revenue cycle. Independent variables affect the dependent variable so that the room revenue cycle in this study affects the risk of fraud that can occur. The study conducted was related to the room revenue cycle. The object of this study is Prama Grand Preanger Hotel.*

*Based on the results of the study indicate that the implementation of control activities plays a role in Prama Grand Preanger Hotel in reducing fraud risk as a procedure used to ensure that the action in the hotel has been running properly and minimizing the risk of fraud that can happen. Suggestions regarding the application of control activities through the provision of written narrative procedure, flowchart procedure and training as supervision components to improve supervision in the room revenue cycle. Next for transaction authorization and segregation of duties hotel should start using the recommended registration card so that the check-in process is mandatory received and should be checked in advance by the credit manager. For access control component hotel should start imposed restrictions on access to the hotel system. These limits are useful so that divisions that do not have interests cannot open, retrieve and change documents.*

**Keywords:** control activities, room revenue cycle, fraud risk

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Peranan *Control Activities* Pada Siklus Pendapatan Kamar Dalam Mengurangi Risiko Fraud (Studi Kasus Pada Hotel Prama Grand Preanger)**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, dukungan, dan dorongan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar- besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Papa Rossalis Rusman Adenan dan Mama Yani Indah Setiawati atas doa serta dukungan moril dan materiil yang telah diberikan selama penulis kuliah hingga dapat menyelesaikan skripsi..
2. Kakak-kakak penulis, Iqbal Rahadiansyah dan Fahmi Adiprasetya yang telah memberikan dukungan kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
3. Ibu Dr. Paulina Permatasari, M.Ak., CMA., CSRS., CSRA. selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan banyak waktu di tengah-tengah kesibukan, memberikan bimbingan, memberikan banyak masukan bagi penulis dari awal hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
4. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Dosen Wali penulis yang telah membimbing penulis dalam pelajaran mata kuliah yang penulis ambil dengan beliau maupun saat frs dalam menentukan matakuliah dengan memberikan saran dan nasehat. Penulis mengucapkan terima kasih.

5. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E., Ak., M.Ak., CISA. selaku Wakil Dekan II dan dosen seminar sistem informasi akuntansi yang telah mengajarkan penulis dalam membuat suatu karya ilmiah melalui tugas makalah selama kelas seminar dan memberikan masukan selama penulis mengikuti kelas Audit Manajemen Lanjutan. Penulis mengucapkan terima kasih.
6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak Dedi Sjahrir Panigoro yang telah memberikan kesempatan untuk magang dan melakukan penelitian di Hotel Prama Grand Preanger. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
8. Seluruh pihak Hotel Prama Grand Preanger divisi Accounting yang telah membimbing dan membantu penulis dalam proses magang dan mengerjakan skripsi. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
9. Mutia Novitasari Damayanti yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan kepada penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kocen yaitu Daniel Adidarma, Gustino Adi Varianto, Ivander Adriel, Tibi Avelino, Billi Mulyono, Rayner, Vincen Darmianto, Franciscus Ari, Jeremy Julio Halim, Kevin Ronggo, Adrian Bernard, Jerry William Ivan dan Michael Christian selaku teman dan sekaligus keluarga baru di Unpar. Terima kasih atas seluruh dukungan dan kenangan yang kita lewati bersama dari semester satu sampai akhir. Semoga tidak melupakan satu dengan lainnya, tidak ada perselisihan, dan kenangan yang telah kita buat selalu menjadi kenangan yang tidak hilang dan tertanam di lubuk hati kita masing-masing. Semoga tali



persahabatan dan kekeluargaan Kocen selalu ada di sepanjang masa.  
Sukses untuk kita semua!

11. Gustino Adi Varianto dan Rifa Nurwansyah selaku sahabat seperjuangan penulis dari awal kuliah hingga saat ini. Semoga harapan dan cita-cita yang diinginkan dapat terwujud.
12. Kost RABEN12 yaitu Luthfi, Garcia, Bison, Mika, Hendry, Emil dan Sadeya selaku teman kost penulis yang telah memberikan kehidupan di kost. Terima kasih atas canda tawanya.
13. Vicky, Tania, Thessa dan Anette selaku sahabat penulis dari awal kuliah di unpar. Terima kasih telah mengisi hari-hari selama kuliah di unpar.
14. Kelas seminar sistem informasi akuntansi yaitu, Arthur, Esthe, Rahma, Laura, Wulan, Shinta, Krishna, Katarina, Della, Jotan, dan Yudhit. Terima kasih atas kebersamaan dalam kelas seminar.
15. Rahma Fajra selaku teman seperjuangan skripsi yang telah membantu dalam memberikan saran dan masukan selama pengerjaan skripsi. Semoga dapat tercapai apa yang diimpikan.
16. Reza Syafika, Irfan Risyad, Fauzan Girindra selaku sahabat dari SMA, terimakasih atas canda tawa, dukungan dan kebersamaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman-teman PubDok ATTRACTION 2014 yaitu, Aji, Ilyas, Aryanda, Ryan, Tika, Daniel, Gustino, Evan, Marco, Faisal, Kevin, Hafiz, Hera, Arhur, dan Naufal.
18. Teman-teman akunpar 2013, terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya
19. Seluruh pihak dan teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan memberikan inspirasi kepada penulis.

Akhir kata, penulis juga memohon maaf jika terdapat kesalahan maupun kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun dengan lapang dada. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, Januari 2019

(Mohammad Rizky Danubiantara)

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
1.5. Kerangka Pemikiran.....	3
1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Pengertian Sistem .....	8
2.2. Sistem Informasi Akuntansi .....	8
2.2.1. Komponen Sistem Informasi Akuntansi.....	9
2.2.2. Karakteristik Informasi.....	9
2.3. Pengendalian Internal .....	10
2.3.1. Komponen Pengendalian Internal .....	11
2.3.1.1. <i>Control Environment</i> .....	12
2.3.1.2. <i>Risk Assessment</i> .....	13
2.3.1.3. <i>Control Activities</i> .....	13

2.3.1.4. <i>Information &amp; Communication</i> .....	15
2.3.1.5. <i>Monitoring</i> .....	16
2.3.2. Tujuan Pengendalian Internal .....	16
2.3.3. Fungsi Pengendalian Internal .....	17
2.4. Dokumentasi .....	18
2.4.1. <i>Flowchart</i> .....	18
2.4.2. Simbol <i>Flowchart</i> .....	19
2.5. Siklus Pendapatan .....	19
2.5.1. <i>Sales Order Entry</i> .....	19
2.5.2. <i>Shipping</i> .....	20
2.5.3. <i>Billing</i> .....	20
2.5.4. <i>Cash Collection</i> .....	21
2.6. <i>Fraud</i> .....	21
2.6.1. Jenis-jenis <i>fraud</i> .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	24
3.1. Metode Penelitian .....	24
3.1.1. Variable Penelitian .....	24
3.1.2. Sumber Data .....	25
3.1.3. Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.2. Objek Penelitian.....	26
3.2.1. Profil Perusahaan .....	26
3.2.1.1. Visi .....	27
3.2.1.2. Misi .....	27
3.2.2. Struktur Organisasi .....	28
3.2.3. Deskripsi Pekerjaan .....	28
BAB IV PEMBAHASAN .....	35

4.1. Gambaran siklus pendapatan kamar diperusahaan selama ini.....	35
4.1.1. Proses Pemesanan.....	35
4.1.1.1. Pemesanan kamar via <i>Walk In</i> .....	35
4.1.1.2. Pemesanan kamar via <i>Online Travel Agent (OTA)</i> .....	35
4.1.2. Proses <i>Check in</i> .....	36
4.1.2.1. <i>Check In</i> via <i>Walk In</i> .....	36
4.1.2.2. <i>Check In</i> via <i>Online Travel Agent (OTA)</i> .....	36
4.1.2.3. <i>Check In</i> via <i>Guaranteed Letter</i> .....	36
4.1.3. Proses Penagihan dan <i>Check Out</i> .....	37
4.1.4. Proses Pembayaran .....	37
4.1.4.1. Proses pembayaran via <i>cash</i> .....	37
4.1.4.2. Proses pembayaran via kartu kredit .....	38
4.2. Penerapan <i>control activities</i> pada perusahaan & analisis penyebab <i>fraud</i> yang dapat terjadi.....	38
4.2.1. Penerapan <i>control activities</i> pada perusahaan .....	38
4.2.1.1. <i>Transaction Authorization</i> .....	38
4.2.1.2. <i>Segregation of Duties</i> .....	40
4.2.1.3. <i>Supervision</i> .....	42
4.2.1.4. <i>Accounting Records</i> .....	43
4.2.1.5. <i>Access Control</i> .....	45
4.2.1.6. <i>Independent Verification</i> .....	46
4.2.2. Analisis penyebab <i>fraud</i> yang dapat terjadi .....	48
4.2.2.1. <i>Transaction authorization</i> .....	48
4.2.2.2. <i>Segregation of duties</i> .....	48
4.2.2.3. <i>Supervision</i> .....	49
4.2.2.4. <i>Accounting records</i> .....	49

4.2.2.5. <i>Access control</i> .....	49
4.2.2.6. <i>Independent verification</i> .....	50
4.3. Penerapan <i>control activities</i> yang memadai dalam mengurangi risiko <i>fraud</i> .....	50
4.3.1. <i>Transaction Authorization</i> .....	50
4.3.1.1. Pemesanan kamar .....	50
4.3.1.2. <i>Check in</i> .....	50
4.3.1.3. <i>Billing</i> .....	51
4.3.1.4. <i>Cash Collection</i> .....	51
4.3.2. <i>Segregation of duties</i> .....	51
4.3.2.1. Pemesanan Kamar .....	51
4.3.2.2. <i>Check in</i> .....	51
4.3.2.3. <i>Billing</i> .....	52
4.3.2.4. <i>Cash Collection</i> .....	52
4.3.3. <i>Supervision</i> .....	52
4.3.3.1. Pemesanan Kamar .....	52
4.3.3.2. <i>Check in</i> .....	53
4.3.3.3 <i>Billing</i> .....	55
4.3.3.4. <i>Cash Collection</i> .....	55
4.3.4. <i>Accounting Records</i> .....	57
4.3.5. <i>Access Control</i> .....	58
4.3.6. <i>Independent Verification</i> .....	59
4.4. Peranan <i>Control Activities</i> pada siklus pendapatan kamar dalam mengurangi risiko <i>fraud</i> .....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	63
5.1. Kesimpulan .....	63

5.2. Saran ..... 65

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jenis-jenis fraud.....	21
Tabel 4.1. <i>Transaction authorization</i> .....	37
Tabel 4.2. <i>Segregation of duties</i> .....	39
Tabel 4.3. <i>Supervision</i> .....	41
Tabel 4.4. <i>Accounting records</i> .....	43
Tabel 4.5. <i>Access control</i> .....	44
Tabel 4.6. <i>Independent verification</i> .....	46
Tabel 4.7. Rekomendasi <i>access control</i> .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 2.1. COSO's Internal Control.....	11
Gambar 2.2. <i>Segregation of duties</i> .....	13
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Hotel.....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Flowchart pemesanan kamar *walk in*
- Lampiran 2 Flowchart *check in walk in*
- Lampiran 3 Flowchart pemesanan kamar *online travel agent (OTA)*
- Lampiran 4 Flowchart *check in online travel agent (OTA)*
- Lampiran 5 Flowchart penagihan
- Lampiran 6 Flowchart pembayaran *cash*
- Lampiran 7 Flowchart pembayaran kartu kredit
- Lampiran 8 Flowchart *check in via guaranteed letter*
- Lampiran 9 Flowchart rekomendasi *check in via guaranteed letter*
- Lampiran 10 *Registration card*
- Lampiran 11 *Cash receipt*
- Lampiran 12 Proses membuka aplikasi OTA
- Lampiran 13 Proses memilih dan menentukan tanggal
- Lampiran 14 Proses mengisi formulir pemesanan
- Lampiran 15 Proses review pemesanan
- Lampiran 16 Voucher hotel OTA
- Lampiran 17 *Invoice* penagihan
- Lampiran 18 Penambahan *extra bed*
- Lampiran 19 *Room upgrade*
- Lampiran 20 Rekomendasi *registration card*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan globalisasi saat ini memberikan pengaruh besar bagi berbagai jenis industri, termasuk industri perhotelan. Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan, desain bangunan, lokasi yang strategis, interior dan eksterior kamar hotel, suasana yang tercipta di kamar hotel, serta restoran. Sedangkan pelayanan yang dijual ada keramahan dan keterampilan staf atau karyawan dalam melayani *customer*.

Di Indonesia pertumbuhan hotel berkembang pesat setelah periode pemerintah orde baru<sup>1</sup>, terutama setelah masuknya beberapa *chains management hotel international* yang banyak merambah ke kota-kota besar di Indonesia termasuk di kota Bandung.

Kota Bandung memiliki destinasi wisata yang unik, beragam dan selalu berkembang dari waktu ke waktu. Hal ini yang menjadi minat wisatawan lokal dan asing untuk berkunjung dan berlibur di kota Bandung. Peningkatan wisatawan ini yang menjadikan industri perhotelan berkembang pesat.

Semakin meningkatnya pertumbuhan industri perhotelan di kota Bandung, maka persaingan pun semakin meningkat, oleh karena perusahaan harus memiliki *competitive advantage* sehingga tidak kalah saing dengan hotel-hotel yang lain. Perusahaan diuntut untuk melaksanakan kegiatannya dengan efektif, efisien dan ekonomis agar kegiatan operasional berjalan dengan lancar.

Hotel Prama Grand Preanger merupakan hotel bintang 5 yang berada di kota Bandung. Hotel ini telah berdiri sejak jaman penjajahan Belanda. Pada tahun 1955, kota Bandung dipilih menjadi tuan rumah penyelenggaraan Konferensi Asia Afrika (KAA), dan hotel Prama Grand Preanger dipercaya sebagai salah satu hotel tempat menginap tamu VIP dan beberapa kepala negara.

Setiap hotel memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan atau bersifat *profit oriented*. Dalam menjalankan kegiatan operasional terdapat beberapa siklus

---

<sup>1</sup> Setelah tahun 1998

yaitu, siklus pendapatan, siklus produksi, siklus *payroll*, dan siklus pembelian. Siklus pendapatan merupakan salah satu yang siklus yang terdapat di Hotel Prama Grand Preanger. Siklus ini memiliki peranan yang penting dalam kegiatan operasional hotel secara keseluruhan karena berhubungan dengan penyediaan jasa penyewaan kamar untuk menginap, penyewaan meeting room untuk mengadakan rapat, menyediakan restoran, menyewakan *ball room*, dan penawaran jasa lainnya. Melalui berbagai penyediaan jasa ini hotel akan mendapatkan *revenue* atau pendapatan. Maka dari itu pengendalian internal sangat dibutuhkan dalam siklus ini.

Adanya *control activities* yang baik dalam hotel khususnya untuk siklus pendapatan kamar bertujuan untuk membantu perusahaan untuk menjamin bahwa arahan manajemen telah sesuai rencana. Sehingga *control activities* berguna untuk mencegah, mendeteksi dan memperbaiki masalah yang ada. Dalam perusahaan tidak lepas dari tindakan penyimpangan yang mungkin dilakukan oleh karyawan hotel. Tindakan penyimpangan ini disebut dengan *fraud*. *Fraud* merupakan tindakan curang, yang dilakukan sedemikian rupa, sehingga menguntungkan diri sendiri/ kelompok tertentu. Bila *fraud* dibiarkan terjadi terus menerus di hotel maka akan menyebabkan kerugian bagi pihak hotel. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti tentang pengendalian internal di Hotel Prama Grand Preanger.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang masalah, maka penulis merumuskan beberapa pokok masalah yaitu:

1. Bagaimana gambaran siklus pendapatan kamar di perusahaan selama ini?
2. Bagaimana penerapan *control activities* di perusahaan selama ini & analisis *fraud* yang dapat terjadi?
3. Bagaimana *control activities* yang memadai dalam mengurangi risiko *fraud*?
4. Bagaimana peranan *control activities* pada siklus pendapatan kamar dalam mengurangi risiko *fraud* di Hotel Prama Grand Preanger?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gambaran siklus pendapatan kamar di perusahaan selama ini.
2. Mengetahui penerapan *control activities* di perusahaan selama ini & analisis *fraud* yang dapat terjadi.

3. Mengetahui *control activities* yang memadai dalam mengurangi risiko *fraud*.
4. Mengetahui peranan *control activities* pada siklus pendapatan kamar dalam mengurangi risiko *fraud* di Hotel Prama Grand Preanger.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

##### **1. Penulis**

Penelitian ini dapat membantu penulis untuk memahami siklus pendapatan Hotel Prama Grand Preanger. Penulis juga akan mendapatkan pengalaman bagaimana berjalannya sistem khususnya pada bagian siklus pendapatan di industri perhotelan, serta dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di perkuliahan.

##### **2. Perusahaan**

Sebagai salah satu tindakan yang membantu serta memberikan pengetahuan mengenai masalah yang ada pada siklus pendapatan khususnya sistem pencatatan siklus pendapatan kamar serta mengurangi risiko terjadinya *fraud*. Perusahaan akan dapat mengetahui penyebab dan dampak yang dapat terjadi. Perusahaan juga akan mendapatkan alur sistem pencatatan yang menurut penulis dapat meminimalisir kesalahan yang dapat terjadi kedepannya.

##### **3. Masyarakat Umum**

Sebagai sumber informasi atau wadah bagi penelitian-penelitian di masa yang akan datang mengenai sistem informasi khususnya di industri perhotelan pada siklus pendapatan kamar.

#### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia masih memiliki prospek yang cemerlang kedepannya, terlihat dari seiring meningkatnya industri pariwisata dan industri perhotelan mengalami peningkatan khususnya di kota Bandung.

Semakin meningkatnya pertumbuhan industri perhotelan di kota Bandung, maka persaingan pun semakin meningkat, oleh karena itu agar tetap *going concern* perusahaan harus memiliki *competitive advantage* sehingga tidak kalah bersaing dengan hotel-hotel yang lain. Perusahaan dituntut untuk melaksanakan kegiatannya

dengan efektif, efisien dan ekonomis agar kegiatan operasional berjalan dengan lancar.

Hotel Prama Grand Preanger merupakan hotel bintang 5 yang berada di kota Bandung. Setiap hotel memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan atau bersifat *profit oriented*. Dalam menjalankan kegiatan operasional terdapat beberapa siklus yaitu, siklus pendapatan, siklus produksi, siklus *payroll*, dan siklus pembelian. Siklus pendapatan merupakan salah satu yang siklus yang terdapat di Hotel Prama Grand Preanger. Siklus ini memiliki peranan yang penting dalam kegiatan operasional hotel secara keseluruhan karena berhubungan dengan penyediaan jasa penyewaan kamar untuk menginap, penyewaan meeting room untuk mengadakan rapat, menyediakan restoran, menyewakan *ball room*, dan penawaran jasa lainnya. Melalui berbagai penyediaan jasa ini hotel akan mendapatkan revenue atau pendapatan. Maka dari itu pengendalian internal sangat dibutuhkan dalam siklus ini.

Pengendalian internal adalah penggunaan semua sumber daya perusahaan untuk meningkatkan, mengarahkan, mengendalikannya, dan mengawasi berbagai aktivitas dengan tujuan untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan tercapai. Menurut Romney & Steinbart (2018), pengendalian internal adalah proses dan prosedur yang di implementasikan untuk menyediakan *reasonable assurance* bahwa tujuan telah tercapai. Pengendalian internal dilakukan oleh perusahaan untuk beberapa tujuan yaitu menjaga aset perusahaan, membantu kegiatan operasional perusahaan agar lebih efektif dan efisien, membantu dan membuat laporan yang sesuai dengan standar yang berlaku, dan membantu agar kebijakan yang telah dibuat dapat dijalankan oleh semua lini dalam perusahaan. Penerapan pengendalian internal dapat membantu perusahaan untuk mengatasi risiko dan ancaman yang mungkin terjadi di dalam perusahaan. Menurut Lansiluoto, Jokipii, & Eklund (2016) pembentukan pengendalian internal yang efektif menjadi isu terhadap perusahaan karena adanya kasus kecurangan yang dapat terjadi.

Kerangka pengendalian internal yang dikeluarkan COSO (*Committee of Sponsoring Organization*) adalah *Internal Control Integrated Framework*, menguraikan 5 komponen pengendalian internal (Romney & Steinbart, 2018), yaitu:

1. *Control Environment* (Lingkungan Pengendalian)
2. *Risk Assesment* (Penilaian Risiko)



3. *Control Activities* (Aktivitas Pengendalian)
4. *Information & Communication* (Informasi dan Komunikasi)
5. *Monitoring* (Pemantauan)

Komponen pengendalian internal yang penulis bahas dalam penelitian ini adalah *control activities* didalam siklus pendapatan kamar. Di dalam siklus pendapatan perusahaan memiliki risiko *fraud* yang dapat terjadi sehingga dapat mengganggu kegiatan operasional perusahaan.

Kecurangan atau *fraud* merupakan penghalang untuk menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien, sehingga penting bagi manajemen. Dari sudut pandang akuntansi, *fraud* adalah penggambaran yang salah dari fakta material dalam laporan keuangan. *Fraud* terjadi karena adanya tindakan kesengajaan yang dilakukan, bila mana *fraud* tidak dapat terdeteksi dalam suatu pengauditan dalam memberikan efek yang merugikan dan menghasilkan laporan keuangan yang tidak wajar.

Menurut Arens dkk (2017), *fraud* dapat dideskripsikan sebagai penipuan yang disengaja untuk menghilangkan properti ataupun hak dari orang lain maupun kelompok lain. Adanya tindakan kecurangan ini dapat mengganggu pencapaian tujuan hotel. Ada 3 kondisi yang mempengaruhi dalam melakukan *fraud* yang terdapat dalam *fraud triangle* yaitu, *Pressure* (Tekanan), *Opportunities* (Kesempatan), *Attitudes/Rationalization* (Sikap/Rasionalisasi).

Berdasarkan wawancara dengan *accounting & finance manager* hotel Prama Grand Preanger terdapat beberapa masalah dan risiko *fraud* yang dihadapi perusahaan yaitu:

- Adanya *customer* yang tidak atau kurang bayar

Beberapa karyawan dari sebuah perusahaan melakukan rencana bisnis yang menginap di Hotel Prama Grand Preanger untuk jangka waktu yang cukup lama. Pada saat karyawan tersebut melakukan *check in* divisi *Front Office* tidak menerima dokumen *guaranteed letter* dari perusahaan dikarenakan bagian *Front Office* tidak memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) tertulis. Berdasarkan peraturan yang sudah ada di hotel mewajibkan divisi *Front Office* untuk meminta dokumen *guaranteed letter* jika *customer* yang

merupakan karyawan suatu perusahaan tersebut sudah memiliki perjanjian dengan hotel. Dengan tidak dimintanya dokumen *guaranteed letter customer* meninggalkan gedung hotel tanpa adanya jaminan akan melunasi pembayaran Akibatnya perusahaan harus menanggung kerugian yang cukup besar karena saat ditagihkan ke perusahaan yang bersangkutan, mereka tidak mau melunaskan pembayaran karena tidak adanya dokumen *guaranteed letter* sebagai bukti bahwa karyawan mereka menginap di hotel.

*Guaranteed Letter* merupakan surat jaminan yang digunakan dalam bentuk kontrak dari penyedia jasa dimana seluruh fasilitas dibiayai terlebih dahulu oleh pihak penyedia jasa yang kemudian akan ditagihkan ke pihak perusahaan terkait karyawan yang menginap di hotel.

– Kesalahan dalam pencatatan pendapatan

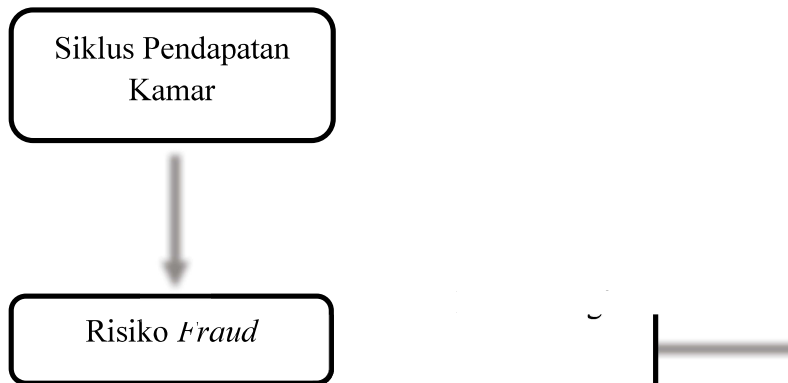
Setiap customer yang menginap di hotel harus memberikan jaminan dalam bentuk uang saat melakukan *check in* dengan jumlah tertentu. Jaminan ini akan dibebankan saat *customer* melakukan penambahan fasilitas di hotel, seperti *extra bed*. Pada saat *customer* meminta tambahan *extra bed* sering kali divisi *Front Office* tidak mencatat dan mengurangkan biaya tersebut ke uang jaminan yang sudah diberikan *customer*.

Melalui penerapan *control activities* diharapkan dapat membantu mengurangi risiko terjadinya *fraud* di hotel dan juga dapat memperbaiki sistem pencatatan dan dokumentasi guna meningkatkan kualitas informasi yang dapat disajikan oleh hotel.

Dalam hal ini penulis melakukan perbandingan *control activities* yang diterapkan perusahaan dengan *control activities* yang ideal berdasarkan teori sistem informasi akuntansi, sehingga diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi tentang kualitas *control activities* yang ada dalam hotel dan bagaimana cara memperbaiki dan meningkatkan *control activities* sehingga dapat mengurangi risiko *fraud* yang dapat terjadi.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peranan *control activities* pada siklus pendapatan kamar dalam mengurangi risiko *fraud* di Hotel Prama Grand Preanger”.

**Gambar 1.1.** Kerangka Pemikiran



#### **1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, peneliti melakukan survey langsung di Hotel Prama Grand Preanger. Hotel ini berlokasi di Jl. Asia Afrika No.81, Braga, Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat. Waktu yang digunakan untuk penelitian ini adalah awal bulan September 2018 s/d Desember 2018.