

**EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK MENCEGAH
TINDAKAN *FRAUD* PADA SIKLUS PENDAPATAN DAN
PENERIMAAN KAS**

(Studi Kasus pada Horison Grand Serpong Hotel di Kota Tangerang)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh:
Chrystina Tiffany Cuyana
2015130018

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

**THE EVALUATION OF INTERNAL CONTROL TO PREVENT
FRAUD AT REVENUE AND CASH COLLECTION CYCLE**
(Case Study at Horison Grand Serpong Hotel in Tangerang City)



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:
Chrystina Tiffany Cuyana
2015130018

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

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



SKRIPSI

**EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK
MENCEGAH TINDAKAN *FRAUD* PADA SIKLUS
PENDAPATAN DAN PENERIMAAN KAS**

(Studi Kasus pada Horison Grand Serpong Hotel di Kota Tangerang)

Oleh:

Chrystina Tiffany Cuyana
2015130018

Bandung, Januari 2019

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

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

Pembimbing Skripsi,

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Chrystina Tiffany Cuyana
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 4 November 1997
NPM : 2015130018
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Evaluasi Pengendalian Internal Untuk Mencegah Tindakan *Fraud* Pada
Siklus Pendapatan dan Penerimaan Kas**
(Studi Kasus pada Horison Grand Serpong Hotel di Kota Tangerang)

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan:

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

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 : Januari 2019

Pembuat pernyataan : Chrystina Tiffany C.



(Chrystina Tiffany Cuyana)

ABSTRAK

Berdasarkan *Laporan Akuntabilitas Kinerja Kementerian Pariwisata Tahun 2017*, dinyatakan bahwa jumlah investasi pariwisata di Indonesia meningkat dari tahun 2016 ke tahun 2017 sebesar 32,17%. Investasi ini diyakini akan semakin meningkat ke depannya sehingga semakin mendorong pertumbuhan sektor pariwisata di Indonesia, terutama pada industri jasa makanan dan perhotelan. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa pertumbuhan tersebut tentunya berdampak secara langsung dan tidak langsung terhadap perkembangan kompleksitas bisnis dan kompetisi usaha. Hal ini yang kemudian menimbulkan tekanan untuk melakukan tindakan *fraud* yang menyebabkan kerugian besar bagi perusahaan.

Tindakan *fraud* dapat dicegah dengan memperhatikan efektivitas pengendalian internal. Oleh karena itu, perusahaan harus menerapkan sistem pengendalian internal yang efektif dalam menjalankan siklus pendapatan dan penerimaan kas. Pengendalian internal terdiri dari lima komponen, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan. Sementara itu, terdapat tiga elemen yang dapat menciptakan tindakan *fraud* di dalam perusahaan, yaitu tekanan, kesempatan, dan rasionalisasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pengendalian internal yang diterapkan untuk mencegah tindakan *fraud* pada siklus pendapatan dan penerimaan kas perusahaan.

Metode penelitian yang dilakukan penulis adalah metode deskriptif sementara teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah studi lapangan dan studi kepustakaan. Penulis mengolah data dengan menganalisa kuesioner yang telah didistribusikan dan metode triangulasi dengan membandingkan hasil pengolahan data kuesioner dengan hasil wawancara dan observasi. Objek penelitian ini adalah Horison Grand Serpong Hotel di Kota Tangerang.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pengendalian internal yang telah diterapkan Horison Grand Serpong Hotel sudah baik namun belum sempurna dalam mencegah tindakan *fraud* di dalam perusahaan. Oleh karena itu, penulis memberikan beberapa saran, antara lain untuk menambah jumlah satpam hotel, memperbaiki dan menambah kamera CCTV, mewajibkan tamu *group* membayar langsung ke FO atau *General Cashier* apabila ingin membayar secara tunai, memisahkan fungsi pencatatan dengan penjagaan aset untuk divisi *Front Office* dan *Food & Beverages*, melakukan pemeriksaan atas waktu *check-in* dan *check-out* serta *log* aktivasi kartu akses, dan membuat dokumen *captain order* secara terkomputerisasi. Selain itu, perusahaan juga sebaiknya menyediakan pelatihan perencanaan keuangan dan mengkaji ulang jumlah kompensasi yang diberikan kepada karyawan.

Kata kunci: pengendalian internal, *fraud*, siklus pendapatan dan penerimaan kas

ABSTRACT

Based on the 2017 Ministry of Tourism Performance Accountability Report, it was stated that the number of tourism investments in Indonesia increased from 2016 to 2017 by 32.17%. This investment is believed to be increasing in the future so that it further encourages the growth of tourism sector in Indonesia, especially in the food and hospitality services industry. However, it cannot be denied that this growth has a direct and indirect impact on the development of business complexity and business competition. This leads to pressures to commit fraud that causes huge loss for the company.

Fraud can be prevented by considering the effectiveness of internal control. Therefore, companies must implement an internal control system effectively at revenue and cash collection cycle. Internal control consists of five components, that is control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring. Meanwhile, there are three elements that can create fraudulent actions, that is pressure, opportunity, and rationalization. Therefore, this study is conducted to determine the effectiveness of internal control applied to prevent fraud at revenue and cash collection cycle of the company.

The research method used by the author is descriptive method while data collection techniques undertaken are field study and literature study. The author processes data by analyzing distributed questionnaire and triangulation method by comparing the result of questionnaire data processing with the result of interview and observation. The object of this research is Horison Grand Serpong Hotel in Tangerang City.

Based on the research that has been done, the internal control that has been implemented by Horison Grand Serpong is good but not perfect in preventing fraud within the company. Therefore, the author provides several suggestions, including increasing the number of hotel security, repairing and adding CCTV cameras, requiring groups to pay directly to Front Office or General Cashier if they want to pay by cash, separating the recording function with custody function in Front Office and Food & Beverages division, verification of check-in and check-out time and access card activation logs, and make captain order document computerized. In addition, the company should also provide training of financial planning and review the amount of compensation given to employees.

Keywords: internal control, fraud, revenue and cash collection cycle

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Evaluasi Pengendalian Internal Untuk Mencegah Tindakan *Fraud* pada Siklus Pendapatan dan Penerimaan Kas: Studi Kasus pada Horison Grand Serpong di Kota Tangerang” yang disusun untuk memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, saran, dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses perkuliahan sampai dengan penyelesaian skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orangtua penulis yaitu Mami dan Papi tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril maupun finansial kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
2. Ibu Dr. Elizabeth Tiur Manurung, M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu bersedia meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Amelia Setiawan, CISA. selaku dosen wali penulis yang selalu ada ketika perwalian dan memberikan saran selama perkuliahan penulis.
4. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. yang selalu memberikan saran dan masukan bagi penulis ketika penulis mengalami kebingungan selama masa perkuliahan.
5. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku ketua program studi Akuntansi.
6. Seluruh dosen, pekarya, dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis.
7. Ko Robert, Tante Anggi, Bu Netty, Mas Toto dan seluruh karyawan pada Horison Grand Serpong Hotel yang telah membantu penulis dengan

meluangkan waktu untuk memberikan informasi dalam pengumpulan data skripsi ini.

8. Enrico Chandra Wijaya selaku Ketua TNT 2016 sekaligus “*human diary*” penulis yang selalu ada bagi penulis dalam keadaan senang maupun sulit. Terima kasih telah menyediakan waktu, pikiran, tenaga, serta canda tawa yang sangat *crispy* selama ini.
9. Ruth Orchidian Lai’ Bunga selaku sahabat penulis sejak SMA, teman yang paling jorok dan nomaden. Terima kasih sudah menjadi teman menginap, teman curhat, teman *hang-out*, dan keluarga bagi penulis. Terima kasih atas setiap pengalaman dan pertemanan yang positif selama ini.
10. Vivian selaku sepupu dan sahabat sejak awal masa perkuliahan penulis, teman yang selalu mencoba kurus tapi selalu gagal. Terima kasih sudah menjadi teman bermain, teman nonton, dan sahabat penulis sejak lahir. Terima kasih selalu sabar menghadapi ke-*random*-an penulis.
11. Jan Albert selaku sahabat sejak awal masa perkuliahan penulis, teman bos kolektor tanaman hias penulis. Terima kasih sudah menjadi teman belajar, teman makan, teman cerita, dan keluarga bagi penulis. Terima kasih saudara ipar.
12. Carline Fedora selaku sahabat sejak masa perkuliahan penulis, teman yang selalu merasa panik dalam keadaan apapun. Terima kasih sudah menjadi teman makan babi dan teman cerita selama ini.
13. Katherina Elin selaku sahabat sejak masa perkuliahan penulis, teman berenang cantik dan *personal trainer* penulis. Terima kasih sudah menemani penulis belajar PPLKK, mengajarkan gerakan-gerakan *gym*, dan menjadi teman *hang-out* ketika penulis sedang merasa jenuh.
14. Bernard Effendie, Rizky Marsel, dan Yere Sampe selaku sahabat sejak masa perkuliahan penulis, teman bermain *Tekken 7*, teman makan, dan teman *hang-out* penulis. Terima kasih atas semua cerita konyol dan canda tawa kalian selama ini yang telah mewarnai kehidupan perkuliahan penulis.
15. Jesslyn Livia, Sharon Oktaviany, Christine Elvia, Mellyyanti, Febianti Hersan, Janice, dan teman “*ciwikciwik*” lainnya. Terima kasih atas kebersamaannya selama ini dan telah menjadi sahabat penulis sejak SMA.

16. Tim Valytica yaitu Lily Kartawirawan, Valencia Tjong, dan Catherine A. S. selaku tim peserta lomba Management Audit 2017 yang telah memberikan banyak pengalaman selama lomba, yaitu dari magang, menginap, dan makan surabi. Terima kasih atas kerja sama dan kebersamaannya selama lomba.
17. Teman-teman tim lomba 2015, khususnya Tim Almony dan tim lomba UKMC Palembang (Unpar 1 dan Unpar 2) yang telah memberikan banyak pengalaman baru bagi penulis.
18. Teman-teman *Early Dinner* yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas setiap cerita, canda tawa, dan kebersamaannya selama ini.
19. Teman-teman penulis lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doanya.

Penulis juga menyadari bahwa bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila ada hal yang kurang berkenan dalam penulisan skripsi ini dan penulis juga menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dalam memberikan informasi dan wawasan bagi pihak yang membutuhkan.

Bandung, Januari 2019



Chrystina Tiffany Cuyana

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	3
1.5. Kerangka Pemikiran.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Audit.....	7
2.1.1. Definisi Audit.....	7
2.1.2. Jenis-Jenis Audit.....	9
2.1.3. Asersi Manajemen dan Tujuan Audit.....	10
2.1.3.1. <i>Transaction-Related Audit Objectives</i>	11
2.1.3.2. <i>Balance-Related Audit Objectives</i>	13
2.1.3.3. <i>Presentation and Disclosure-Related Audit Objectives</i>	14
2.2. Siklus Pendapatan dan Penerimaan Kas.....	14
2.2.1. Definisi Siklus Pendapatan dan Penerimaan Kas.....	15
2.2.2. Akitivitas Dasar pada Siklus Pendapatan dan Penerimaan Kas.....	15
2.2.3. Pengendalian Internal Siklus Pendapatan dan Penerimaan Kas.....	17
2.3. Pengendalian Internal.....	18
2.3.1. Definisi Pengendalian Internal.....	18

2.3.2.	Tujuan Pengendalian Internal	19
2.3.3.	Komponen Pengendalian Internal	20
2.3.3.1.	<i>Control Environment</i> (Lingkungan Pengendalian) ..	21
2.3.3.2.	<i>Risk Assessment</i> (Penilaian Risiko)	23
2.3.3.3.	<i>Control Activities</i> (Aktivitas Pengendalian)	24
2.3.3.4.	<i>Information and Communication</i> (Informasi dan Komunikasi)	27
2.3.3.5.	<i>Monitoring</i> (Pemantauan)	28
2.4.	<i>Fraud</i>	28
2.4.1.	Definisi <i>Fraud</i>	28
2.4.2.	Jenis-jenis <i>Fraud</i>	29
2.4.3.	Faktor Penyebab <i>Fraud</i>	32
2.4.4.	Upaya Pencegahan Tindakan <i>Fraud</i>	35
2.4.5.	<i>Fraud Risk Assessment</i>	36
BAB 3.	METODE DAN OBJEK PENELITIAN	41
3.1.	Metode Penelitian	41
3.1.1.	Langkah Penelitian	41
3.1.2.	Variabel Penelitian	41
3.1.3.	Sumber Data	42
3.1.4.	Teknik Pengumpulan Data	43
3.1.5.	Metode Pengolahan Data	44
3.1.6.	Kerangka Penelitian	47
3.2.	Objek Penelitian	48
3.2.1.	Gambaran Umum Perusahaan	48
3.2.2.	Produk dan Jasa yang Ditawarkan	50
3.2.3.	Struktur Organisasi	51
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1.	Ruang Lingkup dan Tujuan Pembahasan	54
4.2.	Prosedur pada Siklus Pendapatan dan Penerimaan Kas Horison Grand Serpong Hotel	54
4.2.1.	Tamu <i>Individual</i>	56
4.2.2.	Tamu <i>Travel Agent</i>	59

4.2.3. Tamu <i>Group</i>	60
4.3. Dokumen-Dokumen pada Siklus Pendapatan dan Penerimaan Kas Horison Grand Serpong Hotel.....	63
4.4. Pemahaman Pengendalian Internal Horison Grand Serpong Hotel ...	67
4.4.1. <i>Control Environment</i> (Lingkungan Pengendalian).....	67
4.4.2. <i>Risk Assessment</i> (Penilaian Risiko).....	83
4.4.3. <i>Control Activities</i> (Aktivitas Pengendalian).....	86
4.4.4. <i>Information and Communication</i> (Informasi dan Komunikasi).....	103
4.4.5. <i>Monitoring</i> (Pemantauan).....	105
4.5. Hasil Penilaian Pengendalian Internal Horison Grand Serpong Hotel	108
4.5.1. Kekuatan Pengendalian Internal Horison Grand Serpong Hotel	110
4.5.2. Kelemahan Pengendalian Internal Horison Grand Serpong Hotel	112
4.6. Pemahaman Faktor Penyebab Tindakan <i>Fraud</i> Horison Grand Serpong Hotel.....	114
4.6.1. <i>Pressure</i> (Tekanan).....	114
4.6.2. <i>Opportunity</i> (Kesempatan)	118
4.6.3. <i>Rationalization</i> (Rasionalisasi).....	123
4.7. Hasil Penilaian Risiko <i>Fraud</i> Horison Grand Serpong Hotel.....	126
4.7.1. Karyawan Memiliki Kesulitan Keuangan	127
4.7.2. Kurangnya Pengendalian Fisik dan Pemantauan di Perusahaan dengan Satpam dan Kamera CCTV	128
4.7.3. Terdapat Penyatuan Fungsi pada Divisi FO.....	129
4.7.4. Terdapat Penyatuan Fungsi pada Divisi F&B	133
4.7.5. Terdapat Penyatuan Fungsi pada Divisi <i>Finance & Accounting</i> Antara Bagian yang Mencatat Kas Perusahaan dengan Bagian yang Menangani Kas Perusahaan	135

4.7.6.	Terdapat Penyatuan Fungsi pada divisi <i>Finance & Accounting</i> Antara Bagian yang Mencatat Penghapusan Piutang dengan Bagian yang Menangani Kas Penagihan Tamu <i>Group</i>	136
4.7.7.	Kompensasi yang Diterima Dianggap Tidak Sebanding dengan Kinerja yang Diberikan Karyawan	137
4.8.	Hasil Evaluasi Efektivitas Pengendalian Internal untuk Mencegah Tindakan <i>Fraud</i> pada Siklus Pendapatan dan Penerimaan Kas Horison Grand Serpong Hotel	138
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	139
5.1.	Kesimpulan.....	139
5.2.	Saran	142
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP PENULIS		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Penilaian Kemungkinan Risiko <i>Fraud</i>	46
Tabel 3.2. Skala Penilaian Dampak Risiko <i>Fraud</i>	46
Tabel 4.1. Hasil Rekap Kuesioner Integritas dan Nilai-Nilai Etis	68
Tabel 4.2. Pengendalian Internal Integritas dan Nilai-Nilai Etis.....	70
Tabel 4.3. Hasil Rekap Kuesioner Partisipasi Dewan Komisaris dan Komite Audit.	72
Tabel 4.4. Pengendalian Internal Partisipasi Dewan Komisaris dan Komite Audit..	73
Tabel 4.5. Hasil Rekap Kuesioner Struktur Organisasi.....	74
Tabel 4.6. Pengendalian Internal Struktur Organisasi.....	76
Tabel 4.7. Hasil Rekap Kuesioner Komitmen atas Kompetensi	76
Tabel 4.8. Pengendalian Internal Komitmen atas Kompetensi	80
Tabel 4.9. Hasil Rekap Kuesioner Akuntabilitas	81
Tabel 4.10. Pengendalian Internal Akuntabilitas	83
Tabel 4.11. Hasil Rekap Kuesioner Penilaian Risiko.....	84
Tabel 4.12. Pengendalian Internal Penilaian Risiko.....	85
Tabel 4.13. Hasil Rekap Kuesioner Pemisahan Fungsi.....	87
Tabel 4.14. Pengendalian Internal Pemisahan Fungsi yang Memadai.....	89
Tabel 4.15. Hasil Rekap Kuesioner Otorisasi Transaksi dan Aktivitas.....	90
Tabel 4.16. Pengendalian Internal Otorisasi yang Tepat Atas Transaksi dan Aktivitas	92
Tabel 4.17. Hasil Rekap Kuesioner Dokumen dan Catatan.....	94
Tabel 4.18. Pengendalian Internal Dokumen dan Catatan yang Memadai.....	95
Tabel 4.19. Hasil Rekap Kuesioner Pengendalian Fisik Atas Aset dan Catatan.....	96
Tabel 4.20. Pengendalian Internal Pengendalian Fisik Atas Aset dan Catatan.....	99
Tabel 4.21. Hasil Rekap Kuesioner Pemeriksaan Independen Atas Kinerja	100
Tabel 4.22. Pengendalian Internal Pemeriksaan Independen Atas Kinerja.....	102
Tabel 4.23. Hasil Rekap Kuesioner Informasi dan Komunikasi.....	103
Tabel 4.24. Pengendalian Internal Informasi dan Komunikasi.....	105
Tabel 4.25. Hasil Rekap Kuesioner Pemantauan	106
Tabel 4.26. Pengendalian Internal Pemantauan	107

Tabel 4.27. Hasil Rekapitulasi Pemahaman Pengendalian Internal	108
Tabel 4.28. Hasil Rekap Kuesioner Tekanan.....	115
Tabel 4.29. Faktor Penyebab Tindakan <i>Fraud</i> Tekanan.....	117
Tabel 4.30. Hasil Rekap Kuesioner Kesempatan	118
Tabel 4.31. Faktor Penyebab Tindakan <i>Fraud</i> Kesempatan.....	121
Tabel 4.32. Hasil Rekap Kuesioner Rasionalisasi.....	123
Tabel 4.33. Faktor Penyebab Tindakan <i>Fraud</i> Rasionalisasi.....	125
Tabel 4.34. Hasil Rekapitulasi Pemahaman Faktor Penyebab Tindakan <i>Fraud</i>	126
Tabel 4.35. <i>Fraud Risk Register</i> Terkait Karyawan Memiiki Kesulitan Keuangan.	127
Tabel 4.36. <i>Fraud Risk Register</i> Terkait Kurangnya Pengendalian Fisik dan Pemantauan di Perusahaan dengan Satpam dan Kamera CCTV	128
Tabel 4.37. <i>Fraud Risk Register</i> Terkait Terdapat Penyatuan Fungsi pada Divisi FO	129
Tabel 4.38. <i>Fraud Risk Register</i> Terkait Terdapat Penyatuan Fungsi pada Divisi F&B	133
Tabel 4.39. <i>Fraud Risk Register</i> Terkait Terdapat Penyatuan Fungsi pada Divisi <i>Finance & Accounting</i> Antara Bagian yang Mencatat Kas Perusahaan dengan Bagian yang Menangani Kas Perusahaan	135
Tabel 4.40. <i>Fraud Risk Register</i> Terkait Terdapat Penyatuan Fungsi pada Divisi <i>Finance & Accounting</i> Antara Bagian yang Mencatat Penghapusan Piutang dengan Bagian yang Menangani Kas Penagihan Tamu <i>Group</i>	136
Tabel 4.41. <i>Fraud Risk Register</i> Terkait Kompensasi yang Diterima Dianggap Tidak Sebanding dengan Kinerja yang Diberikan Karyawan.....	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Skema Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 2.1. Komponen Pengendalian Internal	21
Gambar 2.2. <i>Fraud Tree</i>	31
Gambar 2.3. <i>The Fraud Triangle Theory</i>	35
Gambar 2.4. Proses <i>Fraud Risk Assessment</i>	37
Gambar 2.5. Contoh Skala Penilaian Kemungkinan Risiko <i>Fraud</i>	38
Gambar 2.6. Contoh Skala Penilaian Dampak Risiko <i>Fraud</i>	38
Gambar 2.7. <i>Nine-Box Matrix</i>	39
Gambar 2.8. <i>Fraud Risk Register</i>	40
Gambar 3.1. Skema Kerangka Penelitian	47
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Individual Guest Card*
- Lampiran 2. *Registration Form*
- Lampiran 3. *Guest Folio*
- Lampiran 4. *Official Receipt Kwitansi*
- Lampiran 5. *Captain Order*
- Lampiran 6. *Guest Bill*
- Lampiran 7. *Summary of Payment*
- Lampiran 8. *Quotation Letter*
- Lampiran 9. *Letter of Agreement*
- Lampiran 10. *Confirmation Letter*
- Lampiran 11. *Banquet Event Order*
- Lampiran 12. *Guarantee Letter*
- Lampiran 13. *Invoice*
- Lampiran 14. Kamera CCTV
- Lampiran 15. Brankas *Back Office* FO dan *Housebank*
- Lampiran 16. *Cashier Remittance Envelope*
- Lampiran 17. Buku *Remittance* FO dan F&B
- Lampiran 18. Buku *Reception Housebank Hand Over*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia, sektor pariwisata telah ditetapkan oleh Presiden Joko Widodo sebagai *leading sector* sekaligus *core economy* bangsa yang telah memberikan kontribusi signifikan bagi perkembangan perekonomian negara. Hal tersebut juga didukung dengan meningkatnya permintaan pariwisata yang ditunjukkan oleh pertumbuhan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia dari tahun ke tahun. Peningkatan permintaan tersebut tentunya juga mendorong investasi atas infrastruktur pada sektor pariwisata. Berdasarkan *Laporan Akuntabilitas Kinerja Kementerian Pariwisata Tahun 2017*, dinyatakan bahwa peningkatan jumlah investasi pariwisata di Indonesia dari tahun 2016 ke tahun 2017 menunjukkan angka yang tinggi, yaitu sebesar 32,17%. Investasi ini diyakini akan semakin meningkat ke depannya sehingga semakin mendorong pertumbuhan sektor pariwisata di Indonesia, terutama pada industri jasa makanan dan perhotelan.

Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa pertumbuhan tersebut tentunya berdampak secara langsung dan tidak langsung terhadap perkembangan kompleksitas bisnis dan kompetisi usaha. Hal ini yang kemudian menimbulkan tekanan untuk melakukan tindakan *fraud* yang menyebabkan kerugian besar bagi perusahaan. Berdasarkan *Report to the Nations 2018 Global Study on Occupational Fraud and Abuse*, sebuah studi yang dilakukan oleh The Association of Certified Fraud Examiners (The ACFE) terhadap 2.690 kasus *fraud*, diperkirakan bahwa tindakan *fraud* menyebabkan kerugian sebesar 5% dari pendapatan tahunan organisasi. Secara spesifik, The ACFE juga menemukan 76 kasus *fraud* pada industri jasa makanan dan perhotelan yang mengalami kerugian dengan *median loss* sebesar \$90.000 untuk setiap kasusnya. Pada industri ini, empat skema *fraud* yang paling umum dilakukan adalah *corruption*, *non-cash fraud*, *skimming*, dan *theft cash on hand*.

Hal ini tidak mengejutkan mengingat budaya pada industri ini terutama pada bidang perhotelan umumnya cenderung lebih fokus mengutamakan kepuasan pelanggan dalam hal penyediaan layanan yang baik daripada pengendalian internal

(Goldmann, 2010). Sementara itu, Jagels dan Coltman (2004:194) juga mengatakan bahwa bidang perhotelan memiliki karakteristik unik yang sering mempersulit penerapan pengendalian, antara lain tingginya angka *turnover* pegawai, operasi bisnis yang tergolong sebagai operasi bisnis kecil walaupun hotel tersebut merupakan bagian dari rantai internasional yang besar, serta banyaknya transaksi yang masih dilakukan secara kas terutama pada kasir *front office*, kasir restoran, kasir bar, dan kasir *accounting office*.

Padahal, penerapan pengendalian internal merupakan kunci dalam mencegah tindakan *fraud* terutama pada bidang perhotelan. Menurut Albrecht, dkk (2009:109), pengendalian internal yang efektif merupakan faktor penting dalam meminimalisir kesempatan untuk melakukan tindakan *fraud*. Studi The ACFE juga menunjukkan bahwa hampir 50% dari kasus *fraud* terjadi karena perusahaan memiliki pengendalian internal yang lemah. Apabila pengendalian internal yang diterapkan perusahaan tersebut baik dan efektif, maka risiko tindakan *fraud* dapat diminimalisir dan tujuan perusahaan dapat dicapai secara maksimal. Oleh karena itu, perusahaan perlu merancang pengendalian internal seefektif mungkin sebagai bentuk pencegahan tindakan *fraud*.

Berdasarkan fenomena yang telah di uraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK MENCEGAH TINDAKAN *FRAUD* PADA SIKLUS PENDAPATAN DAN PENERIMAAN KAS: STUDI KASUS PADA HORIZON GRAND SERPONG HOTEL DI KOTA TANGERANG”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi pengendalian internal yang diterapkan pada siklus pendapatan dan penerimaan kas Horison Grand Serpong Hotel?
2. Bagaimana hasil implementasi *fraud risk assessment* yang dilakukan pada siklus pendapatan dan penerimaan kas Horison Grand Serpong Hotel?

3. Apakah pengendalian internal yang diterapkan oleh perusahaan telah efektif untuk mencegah tindakan *fraud* pada siklus pendapatan dan penerimaan kas Horison Grand Serpong Hotel?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Menjelaskan dan menjabarkan hasil evaluasi pengendalian internal yang diterapkan pada siklus pendapatan dan penerimaan kas Horison Grand Serpong Hotel.
2. Mengetahui potensi adanya risiko *fraud* berdasarkan hasil implementasi *fraud risk assessment* yang dilakukan pada siklus pendapatan dan penerimaan kas Horison Grand Serpong Hotel.
3. Mengetahui efektivitas pengendalian internal yang diterapkan untuk mencegah tindakan *fraud* pada siklus pendapatan dan penerimaan kas Horison Grand Serpong Hotel.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi:

1. Penulis

Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Selain itu, penelitian ini berguna dalam memberikan pembelajaran dan wawasan yang lebih luas terkait melakukan evaluasi pengendalian internal dan implementasi *fraud risk assessment*, khususnya pada siklus pendapatan dan penerimaan kas pada suatu perusahaan.

2. Perusahaan

Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini berguna untuk memberikan hasil evaluasi mengenai pengendalian internal yang diterapkan selama ini. Selain itu, diharapkan kesimpulan dan saran penelitian ini dapat berguna untuk

mengembangkan dan memperbaiki pengendalian internal perusahaan, khususnya pada siklus pendapatan dan penerimaan kas.

3. Pembaca

Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi dan dapat dijadikan acuan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan evaluasi pengendalian internal dan implementasi *fraud risk assessment*.

1.5. Kerangka Pemikiran

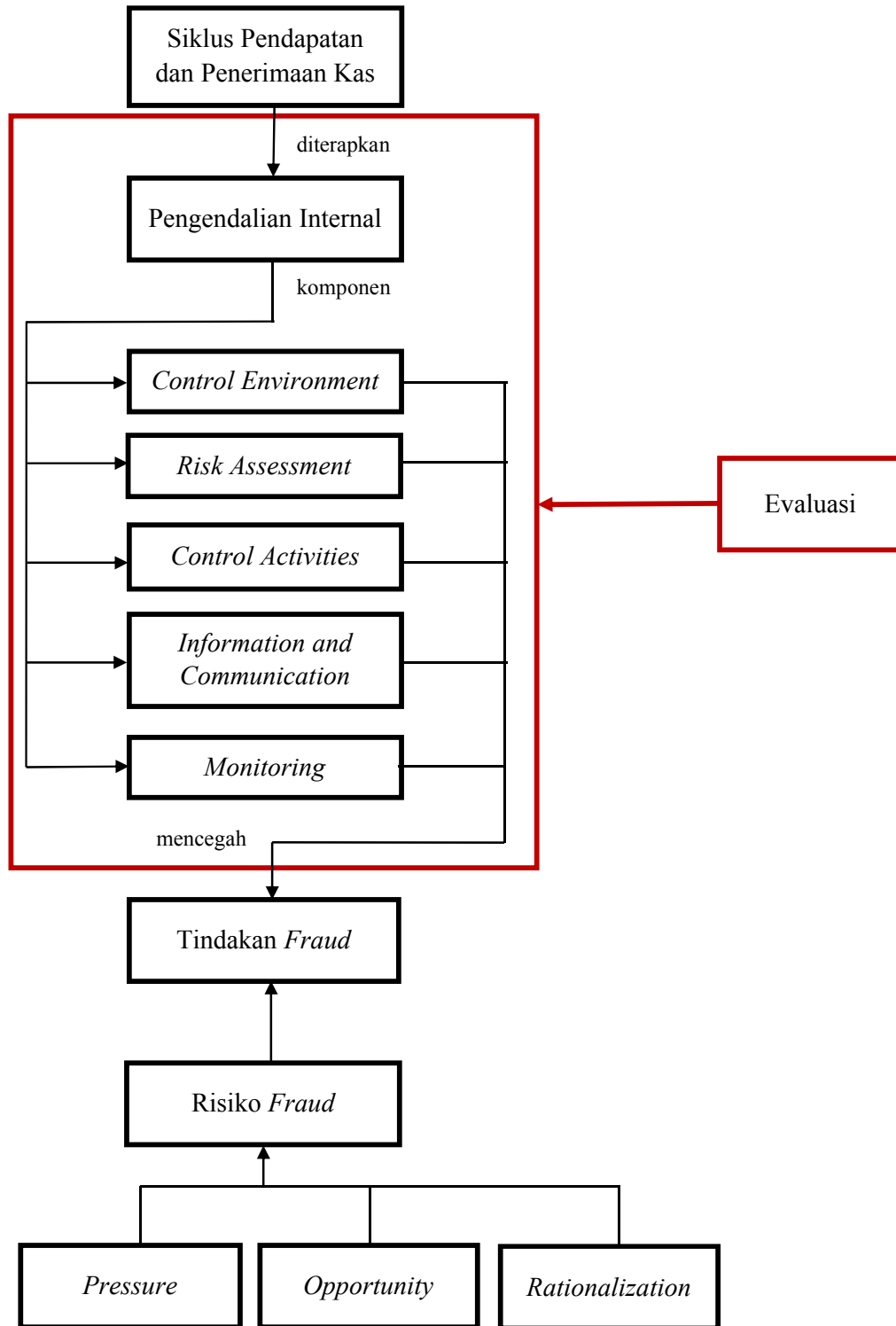
Menurut Romney dan Steinbart (2012:352), siklus pendapatan dan penerimaan kas adalah rangkaian aktivitas bisnis dan kegiatan pengolahan informasi yang terus berulang dengan menyediakan barang dan jasa ke para pelanggan dan menagih kas sebagai pembayaran dari penjualan-penjualan tersebut. Jadi, siklus ini dimulai ketika ada permintaan dari pelanggan dan berakhir ketika perusahaan menerima pembayaran berupa kas. Tujuan utama siklus ini adalah untuk menyediakan produk yang tepat di tempat dan waktu yang tepat dengan harga yang tepat pula. Setidaknya, terdapat empat aktivitas utama yang terjadi di dalam siklus ini, yaitu *sales order entry* (pencatatan pesanan penjualan), *shipping* (pengiriman), *billing* (penagihan), dan *cash collection* (penerimaan kas).

Dalam menjalankan siklus pendapatan dan penerimaan kas, perusahaan harus menerapkan sistem pengendalian internal yang efektif dan sesuai standar. Menurut Arens, dkk (2017:376), sistem pengendalian internal terdiri dari kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa perusahaan dapat meraih tujuan dan sasarannya. Berdasarkan *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) Internal Control – Integrated Framework* (2013:4), ada lima komponen dalam pengendalian internal, yaitu *control environment* (lingkungan pengendalian), *risk assessment* (penilaian risiko), *control activities* (aktivitas pengendalian), *information and communication* (informasi dan komunikasi), dan *monitoring* (pemantauan). Diharapkan, perusahaan dapat menerapkan sistem pengendalian internal yang efektif untuk setiap komponennya.

Arens, dkk (2017:376) juga mengungkapkan bahwa terdapat tiga tujuan utama dalam merancang sistem pengendalian internal yang efektif, antara lain: (1) memenuhi tanggung jawab pelaporan dengan menyediakan pelaporan yang handal baik untuk internal maupun eksternal, (2) mendorong efisiensi dan efektivitas operasi dalam penggunaan sumber daya untuk mengoptimalkan tujuan perusahaan, dan (3) sebagai bentuk ketaatan pada hukum dan peraturan. Selain itu, dengan memerhatikan efektivitas sistem pengendalian, perusahaan dapat mencegah tindakan *fraud* yang mungkin terjadi karena besarnya potensi risiko *fraud* yang ada.

Sementara itu, *fraud* menurut International Standard on Auditing (ISA) 240: *The Auditor's Responsibilities Relating to Fraud in an Audit of Financial Statements* yang dikutip oleh Porter, dkk (2014:218) merupakan tindakan disengaja yang dilakukan oleh satu atau lebih individu di antara manajemen, pihak yang bertanggung jawab atas tata kelola (yaitu direksi), karyawan, atau pihak ketiga, dengan melakukan penipuan untuk mendapatkan keuntungan yang tidak adil atau ilegal. Menurut Donald Cressey yang dikutip oleh The ACFE (2017:7) dalam teorinya yaitu *The Fraud Triangle Theory*, ada tiga elemen yang dapat menciptakan tindakan *fraud* yaitu *pressure* (tekanan), *opportunity* (kesempatan), dan *rationalization* (rasionalisasi). Dengan adanya ketiga elemen ini, maka akan meningkatkan potensi risiko *fraud* di dalam perusahaan. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan melakukan evaluasi terhadap pengendalian internal yang diterapkan untuk memastikannya telah efektif dalam mencegah tindakan *fraud* pada siklus pendapatan dan penerimaan kas Horison Grand Serpong Hotel.

Gambar 1.1.
Skema Kerangka Pemikiran



Sumber: olahan penulis