

BAB 5.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dengan judul Penilaian *Internal Control* Untuk Mengurangi Risiko *Fraud* Dalam Siklus Penjualan Pada Hotel The Summer Hill Bandung, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil evaluasi pengendalian internal dalam siklus penjualan yang di terapkan di hotel The Summer Hill Bandung, adalah sebagai berikut :
 - a. Lingkungan pengendalian Hotel The Summer Hill terdapat beberapa kekurangan. Salah satunya seperti tidak adanya *job description* yang jelas dari pihak hotel. *Job description* hotel tidak berisikan fungsi masing-masing *department* yang ada di hotel dan menggunakan *job description* yang dipakai juga oleh Terra Hotel. Struktur organisasi hotel juga tidak pernah dilakukan *update* sejak tahun 2013. Hotel juga tidak memiliki pemisahan fungsi yang baik didalam struktur organisasi, seperti *assistant manager* hotel merangkap sebagai bagian *finance* dan *human resource development (HRD)* hotel. Hotel juga tidak mempunyai sarana untuk pelaporan tindakan yang menyimpang dari *standard operation procedure (SOP)* kepada manajemen, seperti perihal *whistleblowing*.
 - b. Komponen - komponen aktivitas pengendalian dalam Hotel The Summer Hill, yaitu :
 - i. *Adequate Separation of Duties* (Pemisahan Fungsi yang Memadai)

Pemisahan fungsi dalam hotel The Summer Hill masih terdapat kekurangan, yaitu bagian *front office* yang memiliki wewenang untuk melakukan *authorization* atas transaksi, *recording* transaksi dan *custody* keuangan.

- ii. *Proper authorization of transactions and activities* (Otorisasi yang Tepat atas Transaksi dan Aktivitas)

Otorisasi dalam hotel The Summer Hill sudah berjalan dengan efektif, namun pihak manajemen hotel tidak membuat kebijakan tertulis, baik untuk *general authorization* maupun untuk *specific authorization*, untuk semua jenis transaksi. Tanpa adanya kebijakan tertulis yang dapat dijadikan pedoman karyawan, transaksi atau aktivitas yang memerlukan *specific authorization* dapat dianggap cukup hanya dengan *general authorization*.

- iii. *Adequate Documents and Records* (Dokumentasi dan Catatan yang Memadai)

Dokumentasi dalam hotel The Summer Hill sudah berjalan dengan baik, karena setiap dokumen sudah diberikan nomor urut yang tercetak, sudah terdapat kop dan format yang seragam pada setiap dokumen beserta tanda tangan untuk otorisasi.

- iv. *Physical Control Over Assets and Records* (Pengendalian Fisik atas Aset dan Dokumen)

Pengendalian fisik atas aset dan dokumen sudah cukup baik, karena hotel The Summer Hill sudah memiliki pengamanan terhadap aset hotel, yaitu berupa penyimpanan dalam gudang hotel dan gudang hotel juga hanya bisa diakses oleh *Assistant Manager* dan kepala gudang.

- v. *Independent Checks on Performance* (Pengecekan terhadap Pekerjaan Secara Independen)

Pengecekan terhadap pekerjaan setiap departemen sudah cukup baik, karena *Supervisor* akan melakukan pemeriksaan atas pekerjaan yang dilakukan stafnya secara berkala yaitu setiap bulan.

- c. Informasi dan komunikasi pada Hotel The Summer Hill sudah cukup baik karena hotel The Summer Hill sudah memiliki sistem yang

berfungsi untuk mencatat semua transaksi yang terjadi di dalam hotel, yaitu dengan menggunakan *Electronic Data Processing* (EDP). Secara internal, semua departemen terhubung dengan baik karena penyebaran informasi telah didukung dengan adanya *internal office memo* didalam sistem hotel. *Memo* tersebut berfungsi untuk mengirimkan informasi-informasi terkait operasional hotel dari *general manager, assistant manager*, dan seluruh kepala departemen didalam hotel.

- d. Aktivitas pemantauan Hotel The Summer juga telah dilakukan dengan baik, yaitu melakukan evaluasi pengendalian internal namun masih tergolong *non-formal*, yaitu pihak manajemen hotel mengevaluasi kinerja internal kontrol hotel hanya berdasarkan *Standard Operation Procedure* (SOP) saja, bukan menggunakan penilaian pengendalian internal seperti *COSO Integrated Framework* atau *COSO Enterprise Risk Management*.
2. Usaha pihak manajemen Hotel The Summer Hill dalam mengurangi risiko yang terjadi belum ada perbaikan yang dilakukan. Menurut Romney & Steinbart (2018: 236), manajer dapat merespon terhadap risiko yang ditemukan dalam empat cara, yaitu: (a) *Reduce*, mengurangi kemungkinan dan dampak risiko dengan menerapkan sistem kontrol internal yang efektif, (b) *Accept*, menerima kemungkinan dan dampak risiko, (c) *Share*, membagikan risiko atau *transfer* ke orang lain dengan membeli asuransi, melakukan *outsourcing* kegiatan, atau melakukan transaksi untuk melindungi nilai, (d) *Avoid*, menghindari risiko dengan tidak terlibat dalam aktivitas yang menghasilkan risiko, ini mungkin mengharuskan perusahaan untuk menjual divisi, keluar dari lini produk, atau tidak memperluas pasar. Dari empat cara diatas, pihak manajemen hotel belum menerapkan salah satu tindakan untuk merespon risiko yang ada dalam perusahaan. Namun, peneliti sudah melakukan penilaian risiko yang sudah pernah terjadi didalam hotel The Summer Hill dan menetapkan respon terhadap risiko-risiko yang ada. Risiko yang memiliki nilai *risk score* terbesar adalah informasi yang diberikan oleh

pelanggan palsu dan respon terhadap risiko tersebut adalah implementasi pengendalian (*reduce*)

3. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan berkaitan dengan pengendalian internal pada Hotel The Summer Hill, yang meliputi lima komponen COSO *Internal Control Framework*, menunjukkan bahwa lingkungan pengendalian perlu diperbaiki, tanggapan terhadap risiko belum diterapkan, namun berdasarkan hasil pembahasan tanggapan terhadap risiko dapat dan perlu diterapkan, aktivitas pengendalian belum memadai, informasi & komunikasi dan aktivitas pemantauan sudah berjalan dengan baik. Pengendalian internal yang baik, meskipun tidak dapat mengatasi risiko seluruhnya, dapat mengurangi (*reduce*) kemungkinan terjadi dan dampak dari *fraud* yang ada di dalam siklus penjualan hotel.

5.2. Saran

1. Berikut saran-saran yang disampaikan oleh peneliti berkaitan dengan pengendalian internal dalam siklus penjualan yang dapat di terapkan di hotel The Summer Hill Bandung, adalah sebagai berikut :
 - a. Peneliti mengusulkan Hotel The Summer Hill untuk membuat sendiri *Standard Operation Procedure* (SOP) dan dilengkapi dengan kode etik, kode perilaku yang jelas untuk setiap *departemen* yang ada didalam hotel. Pihak manajemen hotel juga perlu untuk melakukan update terhadap struktur organisasi. Pemisahan fungsi untuk bagian *assistant manager*, *finance*, dan *human resource development* (HRD) juga sangat diperlukan didalam hotel The Summer Hill. Perubahan tugas untuk bagian *assistant manager* yaitu untuk memisahkan fungsi dari bagian *finance* yang sebelumnya tergabung dalam bagian *assistant manager*. Penambahan departemen didalam struktur organisasi hotel terdiri dari departemen *finance* dan *human development resource* (HRD). Jalur komunikasi antara departemen *finance* dan *accounting* juga akan hilang untuk menghindari kolusi. Peneliti juga menganjurkan

- adanya *fraud hotline* untuk pelaporan tindakan ilegal dan *fraud*, dan pemberian bonus untuk karyawan yang melaporkan.
- b. Kebijakan tertulis juga diperlukan untuk memperjelas persyaratan *general* dan *specific authorization* untuk semua jenis transaksi di siklus penjualan pada Hotel The Summer Hill, agar tidak terdapat wilayah abu-abu yang dapat dijadikan celah tindakan ilegal atau *fraud*. Pemisahan fungsi untuk bagian *front office* juga diperlukan, sehingga karyawan tidak memiliki wewenang untuk melakukan *cash handling* dan otorisasi secara bersamaan. *Custody* atau *cash handling* dapat ditangani oleh bagian *general cashier*. Pemisahan fungsi lain dari *front office*, untuk bagian pencatatan transaksi dan otorisasi juga perlu dilakukan. Pencatatan transaksi dapat ditangani oleh bagian akuntansi hotel. Perubahan fungsi ini perlu diiringi dengan pemantauan aktivitas sistem agar tidak terjadi kolusi, yang dapat lolos dari pengendalian fungsi. Pemantauan dapat dilakukan oleh departemen atau individu yang terpisah dari departemen *front office*, seperti *computer security officer*, untuk mengurangi kemungkinan terjadinya *fraud*.
 - c. Peneliti juga menyarankan manajemen hotel menggunakan komponen pengendalian COSO *Integrated Framework* atau COSO *Enterprise Risk Management* sehingga dapat mengevaluasi kinerja internal kontrol dari berbagai aspek tidak hanya berdasarkan SOP saja.
2. Sehubungan dengan analisis risiko yang telah dilakukan, pemberian informasi palsu oleh tamu hotel merupakan risiko tertinggi dan harus menjadi prioritas hotel. Hotel dapat memperbaiki prosedur reservasi dengan meminta Kartu Tanda Pengenal tamu setiap melakukan reservasi untuk metode reservasi *walk-in*. Untuk metode reservasi melalui *online* atau telepon, pihak hotel dapat melakukan prosedur reservasi dengan melakukan *double check* untuk identitas tamu dengan meminta Kartu Tanda Pengenal tamu ketika tamu melakukan *check-in*, tidak hanya mengecek melalui kode *booking* saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, W. S., Albrecht, C. C., Albrecht, C. O., & Zimbelman, M. (2009). *Fraud Examination*. Mason: South-Western Cengage Learning.
- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and Assurance Services*. Essex: Pearson Education Limited.
- Association of Certified Fraud Examiners. (2011). *ACFE Report Estimates Organizations Worldwide Lose 5 Percent of Revenues to Fraud*. Retrieved from: <https://www.acfe.com/press-release.aspx?id=4294973129>
- Badan Pusat Statistik. (2018, November 5). *Ekonomi Indonesia Triwulan III-2018 Tumbuh 5,17 Persen*. Retrieved Febuari 10, 2019, from www.bps.go.id: <https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/11/05/1522/ekonomi-indonesia-triwulan-iii-2018-tumbuh-5-17-persen.html>
- Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (2010). *Accounting Information System*. United Stae of America: Pearson Education.
- COSO. (2013). *COSO Internal Control-Integrated Framework Principles*. Retrieved from COSO: <https://www.coso.org/Documents/COSO-ICIF-11x17-CUBE-Graphic.pdf>
- Ikatan Akuntan Indonesia. (2009). *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan No.1 : Penyusunan Laporan Keuangan*. Jakarta: Dewan Standar Akuntansi Keuangan.
- Isna, T. D. (2018, November 22). *Atasi Penurunan Pertumbuhan, Pelaku Bisnis Perhotelan Perlu Sinergi dengan Pemerintah*. Retrieved Januari 14, 2019, from Warta Ekonomi: <https://www.wartaekonomi.co.id/read204525/atasi-penurunan-pertumbuhan-pelaku-bisnis-perhotelan-perlu-sinergi-dengan-pemerintah.html>
- Meucci, M., & Muller, A. (2006). *Open Web Application Security Project: Testing Guide 4.0*.

- Moeller, R. R. (2011). *COSO Enterprise Risk Management: Establishing Effective Governance, Risk, and Compliance Processes*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems*. Essex: Pearson Education Limited.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Singleton, T., Singleton, A., Bologna, J., & Lindquist, R. (2006). *Fraud Auditing and Forensic Accounting*. Hoboken: Wiley.
- Sobel, P. J. (2007). *Auditor's Risk Management: Integrating Auditing and ERM*. United States of America: CCH a Wolters Kluwer Business.
- Stoneburner, G. G., A., & Feringa, A. (2002). *Risk Management Guide for Information Technology System*. Recommendations of the National Institute of Standards and Technology.
- Tuanakotta, T. M. (2013). *Audit Berbasis ISA (International Standards on Auditing)*. Jakarta: Salemba Empat.