

**PENILAIAN INTERNAL CONTROL UNTUK
MENGURANGI RISIKO *FRAUD* DALAM SIKLUS
PENJUALAN PADA HOTEL THE SUMMER HILL
BANDUNG**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Harrel Vito Gilbert Naibaho

2014130188

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2019

**INTERNAL CONTROL ASSESSMENT TO REDUCE
FRAUD RISK IN SALES CYCLE AT THE SUMMER
HILL BANDUNG HOTEL**



UNDERGRADUATE THESIS

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

By :

Harrel Vito Gilbert Naibaho

2014130188

**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**



**PENILAIAN *INTERNAL CONTROL* UNTUK MENGURANGI
RISIKO *FRAUD* DALAM SIKLUS PENJUALAN PADA HOTEL
THE SUMMER HILL BANDUNG**

Oleh:

Harrel Vito Gilbert Naibaho

2014130188

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2019

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak.

Pembimbing Skripsi,

Elsje Kosasih, Dra., Ak., M.Sc., CMA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Harrel Vito Gilbert Naibaho
Tempat, tanggal lahir : Palembang, 01 Mei 1996
NPM : 2014130188
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENILAIAN *INTERNAL CONTROL* UNTUK MENGURANGI
RISIKO *FRAUD* DALAM SIKLUS PENJUALAN PADA HOTEL
THE SUMMER HILL BANDUNG**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Elsje Kosasih, Dra., Ak.,
M.Sc., CMA.

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 tetapi 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 : 1 Agustus 2019

P


(Harrel Vito Gilbert Naibaho)

ABSTRAK

Perubahan yang terjadi pada zaman sekarang ini, membuat tantangan-tantangan bagi perusahaan-perusahaan menjadi semakin besar, seperti pengaruh globalisasi, teknologi yang terus berkembang, peningkatan pesat di perusahaan pesaing, dan kompleksitas manajemen informasi dan data. Perubahan-perubahan yang terus terjadi, berdampak baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap peningkatan ancaman yang dihadapi perusahaan, seperti membuka celah untuk terjadinya *fraud*.

Fraud adalah sebuah strategi untuk mencapai keuntungan pribadi atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan namun dengan cara-cara yang tidak jujur. Untuk itulah diperlukan pengendalian internal yang baik agar celah dapat dikurangi, dan jika terjadi, dapat diatasi dengan cepat. Pengendalian internal adalah sebuah proses yang dipengaruhi oleh seluruh anggota organisasi, diterapkan untuk memberikan tingkat keyakinan yang wajar bahwa tujuan berikut ini tercapai: (a) pelaporan keuangan yang andal, (b) kegiatan operasional yang efektif dan efisien, dan (c) kepatuhan terhadap hukum dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pengendalian internal merupakan proses karena ada di setiap aktivitas operasi organisasi dan merupakan bagian dari aktivitas manajemen itu sendiri.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *descriptive study*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah studi lapangan dan studi kepustakaan. Objek dari penelitian ini adalah The Summer Hill Hotel yang bergerak dalam bidang industri perhotelan di Bandung. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah aktivitas pengendalian internal perusahaan yang diukur berdasarkan lima komponen pengendalian internal menurut COSO *Internal Control – Integrated Framework* dan risiko terjadinya *fraud* pada siklus penjualan di perusahaan.

Hasil evaluasi pengendalian internal dalam siklus penjualan yang di terapkan di hotel The Summer Hill Bandung, yaitu (a) Lingkungan pengendalian terdapat beberapa kekurangan, seperti tidak adanya *job description* yang jelas dari pihak hotel dan struktur organisasi hotel tidak pernah dilakukan *update* sejak tahun 2013, (b) Aktifitas pengendalian masih terdapat kekurangan, seperti pemisahan fungsi belum diterapkan dengan baik untuk bagian *front office*, (c) Informasi dan komunikasi sudah cukup baik karena penyebaran informasi telah didukung dengan adanya *internal office memo* didalam sistem hotel dan memiliki sistem yang berfungsi untuk mencatat semua transaksi yang terjadi di dalam hotel, yaitu dengan menggunakan *Electronic Data Processing* (EDP), (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 yang masih menjadi satu dengan hotel Terra, bukan menggunakan penilaian pengendalian internal seperti COSO *Integrated Framework* atau COSO *Enterprise Risk Management*.. Saran-saran yang terkait dengan pengendalian internal dalam siklus penjualan yang dapat di terapkan di hotel The Summer Hill, yaitu membuat sendiri *Standard Operation Procedure* (SOP) dan dilengkapi dengan kode etik, kode perilaku yang jelas untuk setiap *departemen* yang ada didalam hotel, pemisahan fungsi untuk bagian *front office* sehingga karyawan tidak memiliki wewenang untuk melakukan *cash handling*, pencatatan transaksi dan otorisasi secara bersamaan, untuk *custody* atau *cash handling* dapat ditangani oleh bagian *general cashier*, untuk bagian pencatatan transaksi dapat ditangani oleh bagian akuntansi hotel, dan 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.

ABSTRACT

The changing times that are happening now, make the challenges for companies become bigger, such as the influence of globalization, technology that continues to grow, the rapid increase in competing companies, and the complexity of information and data management. Changes that continue to occur, have an impact both directly and indirectly on increasing threats faced by the company, such as opening the gap for fraud.

Fraud is a strategy to achieve personal or group benefits to meet needs but in dishonest ways. Therefore, good internal control is needed so that gaps can be reduced, and if they occur, they can be overcome quickly. Internal control is a process that is influenced by all members of the organization, applied to provide a reasonable level of confidence that the following objectives are achieved: (a) reliable financial reporting, (b) effective and efficient operational activities, and (c) legal compliance and the applicable legal provisions. Internal control is a process because it is in every operation activity of the organization and is part of the management activity itself.

The research method used in this study is a descriptive study. Data collection techniques carried out by researchers are field studies and library studies. The object of this research is The Summer Hill Hotel which is engaged in the hospitality industry in Bandung. In this study the variables used are the company's internal control activities measured based on five components of internal control according to COSO Internal Control - Integrated Framework and the risk of fraud occurring in the sales cycle in the company.

The results of internal control evaluations in the sales cycle were implemented at The Summer Hill Bandung hotel, namely (a) The control environment has several disadvantages, such as the absence of a clear job description from the hotel and the hotel organizational structure has not been updated since 2013, (b) Control activities are still lacking, such as separation of functions has not been applied properly for front office parts, (c) Information and communication are good enough because information dissemination has been supported by internal office memos in the hotel system and has a system that records all transactions that occur in hotels, namely by using Electronic Data Processing (EDP), (d) Monitoring activities of The Summer Hotel have also been done well, namely evaluating internal controls but still classified as non-formal, namely the hotel management evaluates internal performance hotel controls are only based on S Standard Operation Procedure (SOP) is still one with the Terra hotel, not using internal control assessments such as COSO Integrated Framework or COSO Enterprise Risk Management. Suggestions related to internal control in the sales cycle that can be applied at The Summer hotel Hill, namely making his own Standard Operation Procedure (SOP) and equipped with a code of ethics, a clear code of conduct for each department in the hotel, separation of functions for the front office section so that employees do not have the authority to do cash handling, recording transactions and authorization together, for custody or cash handling it can be handled by the general cashier section, for the recording section the transaction can be handled by the hotel accounting department, and suggests hotel management to use the COSO Integrated Framework or COSO Enterprise Risk Management control components so that it can evaluate the internal performance of the counter ol from various aspects not only based on SOP.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan rahmat-Nya maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Penilaian *Internal Control* Untuk Mengurangi Risiko Terjadinya *Fraud* Dalam Siklus Penjualan (Studi Kasus Pada Hotel The Summer Hill Bandung)” yang diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan dukungan 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 proses penulisan skripsi. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Papi, Mami dan Adek Vincentius yang selalu mendukung dan memotivasi penulis sejak awal perkuliahan hingga sekarang penulis bisa menyelesaikan perkuliahan dengan baik. Terima kasih atas segala perhatian, tenaga, waktu, biaya yang secara langsung maupun tidak langsung sangat berarti bagi penulis sehingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Elsje Kosasih, Dra., Ak., M.Sc., CMA. selaku dosen pembimbing penulis yang telah bersedia membimbing, meluangkan waktu, dan memberikan arahan selama proses pembuatan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Paulina Permatasari, S.E., M.Ak., CMA., CSRS., CSRA. selaku dosen wali penulis yang telah banyak membantu penulis semenjak awal perkuliahan sampai penulis lulus.
4. Seluruh dosen, pekarya, staf dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis.
5. Bapa Cheppy sebagai *Assistant Manager* di The Summer Hill Bandung yang sudah meluangkan waktunya untuk diwawancarai oleh penulis.
6. Natasha Giovani yang selalu menemani dan memberi motivasi dalam segala hal bagi penulis. Pasangan yang mau meluangkan waktunya untuk membantu

penulis dalam memeriksa kalimat-kalimat didalam proses penyusunan skripsi ini dan membuat penulis selalu tersenyum dengan kelucuan ketika mengobrol.

7. Jonathan Kevin yang sudah sahabat terbaik penulis sejak SMP, teman main dan teman seperjuangan penulis di perkuliahan ini. Teman yang selalu peduli dan mau menemani penulis dalam melakukan kegiatan selama di perkuliahan. Teman yang selalu asik diajak untuk mengobrol, keren, pintar dan juga disukai banyak cewe.
8. Deo sebagai sahabat penulis sejak SMP. Terima kasih untuk sikap-sikap yang banyak untuk patut di contoh. Teman yang mempunyai prinsip hidup yang bagus dan pintar.
9. Edward Yapi sahabat penulis sejak SMP. Teman yang membuat penulis termotivasi dalam berolaraga. Teman yang jago dalam bermain futsal. Teman yang jarang kelihatan marah dan humoris.
10. Garry sebagai sahabat penulis sejak SMP. Teman yang asik untuk diajak mengobrol apalagi tentang percintaan. Teman yang baik walaupun kata-katanya sering tidak bisa dikontrol. Teman yang masih menjomblo sampai skripsi ini selesai ditulis.
11. Abert alias boboho gendut sebagai sahabat penulis sejak masa perkuliahan. Teman yang suka melawak ketika di kelas. Teman yang paling lama tidurnya dan susah dibangunin. Teman yang selalu menyediakan tempat kosnya untuk ditumpangin penulis sehingga ada tempat bermain dan beristirahat bagi penulis.
12. Galvin dan Martin Hanjaya sebagai sahabat penulis sejak masa perkuliahan. Teman seperjuangan penulis dalam menempuh perkuliahan. Teman bermain dan *hangout* penulis.
13. Anthonius Arthur sebagai teman yang ada di grup Pluto yang mempunyai pemikiran yang bijak. “*Tanker*” *Mobile Legend* terjago yang pernah menjadi teman penulis.
14. Eldo, Lim, Ricky, Edwardus yang menjadi teman penulis dalam bermain futsal dan berjuang bersama untuk menjadi juara 3, 2, dan akhirnya 1 pada kompetisi futsal di Akuntansi Unpar.
15. Teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih perlu untuk disempurnakan. Maka dari itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan, serta dapat dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya.

Bandung, Juli 2019

Harrel Vito Gilbert Naibaho

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Penelitian	1
1.2.Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3.Tujuan Penelitian	3
1.4.Manfaat Penelitian	4
1.5.Kerangka Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PENELITIAN	9
2.1. Sistem Informasi Akutansi	9
2.1.1.Komponen Sistem Informasi Akuntansi	9
2.1.2. Fungsi Sistem Informasi Akuntansi	10
2.2. Pengendalian Internal	11
2.2.1. Pengertian Pengendalian Internal	11
2.2.2. COSO's <i>Internal Control – Integrated Framework</i>	11
2.2.3. Komponen Pengendalian Internal	13
2.3. <i>Fraud</i>	18
2.4. Siklus Penjualan	19
2.4.1. Fungsi Bisnis dan Dokumen dalam Siklus Penjualan.....	20
2.4.2. Prosedur pada Siklus Penjualan	22

2.4.3. Pengendalian Internal dalam Siklus Penjualan	23
2.5. Penilaian Resiko dan Tanggapan	24
2.6. Hubungan Pengendalian Internal dengan Mengurangi Risiko Kecurangan pada Siklus Penjualan	28
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	30
3.1. Metode Penelitian	30
3.1.1. Sumber Data	30
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	31
3.1.3. Langkah-langkah Penelitian	32
3.1.4. Metode Pengolahan Data	33
3.1.5. Variabel Penelitian	33
3.2. Objek Penelitian	34
3.2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	34
3.2.2. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan	35
3.2.3. Aktivitas Penjualan	37
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Ruang Lingkup dan Tujuan Pembahasan	39
4.2. Prosedur Pada Siklus Penjualan Yang Diterapkan Perusahaan	40
4.2.1. Prosedur Pemesanan Kamar oleh Konsumen	40
4.2.2. Prosedur Persiapan Kamar Untuk Konsumen	43
4.2.3. Prosedur Penagihan dan Penerimaan Pembayaran.....	43
4.2.4. Prosedur Pembatalan Penyewaan Kamar	44
4.3. Evaluasi Pengendalian Internal Siklus Penjualan Perusahaan	44
4.3.1. <i>Control Environment</i> (Lingkungan Pengendalian).....	45
4.3.2. <i>Risk Assessment</i> (Penilaian Risiko)	56
4.3.3. Analisis Risiko	75
4.3.4. <i>Control Activities</i> (Aktivitas Pengendalian)	76
4.3.5. <i>Information and Communication</i>	

(Informasi dan Komunikasi)	84
4.3.6. <i>Monitoring</i> (Pemantauan)	85
4.4. Penilaian <i>Internal Control</i> dalam Mengurangi Risiko	
<i>Fraud</i> dalam Siklus Penjualan Pada The Summer Hill Hotel.....	87
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1. Kesimpulan	90
5.2. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. <i>Risk-Level Matrix</i>	25
Tabel 2.2. <i>Risk Scale (Likelihood)</i>	26
Tabel 2.3. <i>Risk Scale (Impact)</i>	27
Tabel 4.1. Hasil Wawancara Berkaitan dengan Intewgritas dan Nilai Etis	45
Tabel 4.2. Hasil Wawancara Berkaitan dengan Partisipasi Dewan Direksi dan Komisariss atau Komite Audit	48
Tabel 4.3. Hasil Wawancara Berkaitan dengan Struktur Organisasi	50
Tabel 4.4. Hasil Wawancara Berkaitan dengan Komitmen Terhadap Kompeten	52
Tabel 4.5. Hasil Wawancara Berkaitan dengan Filosofi dan Gaya Operasi	53
Tabel 4.6. Hasil Wawancara Berkaitan Dengan Kebijakan dan Praktik Sumber Daya Manusia	55
Tabel 4.7. Hasil Observasi <i>Risk Scale (Likelihood)</i> untuk Risiko Pelanggan Kurang/Tidak Bayar	58
Tabel 4.8. Hasil Observasi <i>Risk Scale (Impact)</i> untuk Risiko Pelanggan Kurang/Tidak Bayar	59
Tabel 4.9. Hasil Observasi <i>Risk Scale (Likelihood)</i> untuk Risiko Kesalahan Dalam Pencatatan Pendapatan	61
Tabel 4.10. Hasil Observasi <i>Risk Scale (Impact)</i> untuk Risiko Kesalahan Dalam Pencatatan Pendapatan	62
Tabel 4.11. Hasil Observasi <i>Risk Scale (Likelihood)</i> untuk Risiko Kesalahan Dalam Pencatatan Master Data Pelanggan.....	64
Tabel 4.12. Hasil Observasi <i>Risk Scale (Impact)</i> untuk Risiko Kesalahan Dalam Pencatatan Master Data Pelanggan	65
Tabel 4.13. Hasil Observasi <i>Risk Scale (Likelihood)</i> untuk Risiko Kegagalan atau Kesalahan Dalam Mencatat Reservasi	67
Tabel 4.14. Hasil Observasi <i>Risk Scale (Impact)</i> untuk Risiko Kegagalan atau Kesalahan Dalam Mencatat Reservasi	68

Tabel 4.15. Hasil Observasi <i>Risk Scale (Likelihood)</i> untuk Risiko Informasi yang Diberikan Pelanggan Palsu	70
Tabel 4.16. Hasil Observasi <i>Risk Scale (Impact)</i> untuk Risiko Informasi yang Diberikan Pelanggan Palsu	71
Tabel 4.17. Hasil Observasi Risk Scale (Likelihood) untuk Risiko Standar dan Prosedur Tidak Dilaksanakan Dengan Tepat.....	72
Tabel 4.18. Hasil Observasi Risk Scale (Impact) untuk Risiko Standar dan Prosedur Tidak Dilaksanakan Dengan Tepat	73
Tabel 4.19. Analisis Risiko	74
Tabel 4.20. Hasil Wawancara Berkaitan dengan Pemisahan Fungsi yang Memadai	76
Tabel 4.21. Hasil Wawancara Berkaitan dengan Otorisasi yang Tepat atas Transaksi dan Aktivitas	78
Tabel 4.22. Hasil Wawancara Berkaitan dengan Dokumentasi dan Catatan yang Memadai	80
Tabel 4.23. Hasil Wawancara Berkaitan dengan Pengendalian Fisik atas Aset dan Dokumen	81
Tabel 4.24. Hasil Wawancara Berkaitan dengan Pengecekan terhadap Pekerjaan Secara Independen	82
Tabel 4.25. Hasil Wawancara Berkaitan dengan Informasi dan Komunikasi	83
Tabel 4.26. Hasil Wawancara Berkaitan dengan Pemantauan	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Kerangka Pemikiran	8
Gambar 2.1. COSO's Internal Control-Integrated Framework	12
Gambar 3.1. Langkah-langkah Penelitian	32
Gambar 3.2. Bagan Struktur Organisasi	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** *Flowchart (Check-in Online Booking 1)*
- Lampiran 2** *Flowchart (Check-in Online Booking 2)*
- Lampiran 3** *Flowchart (Check-in Walk-in 1)*
- Lampiran 4** *Flowchart (Check-in Walk-in 2)*
- Lampiran 5** *Flowchart (General Cashier)*
- Lampiran 6** *Flowchart (Accounting)*
- Lampiran 7** Rekomendasi Struktur Organisasi
- Lampiran 8** *Reservation Form*
- Lampiran 9** *Registration Card*
- Lampiran 10** *Deposit Form*

BAB 1.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan bisnis perhotelan pada kuartal III-2018 lebih rendah dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya, yaitu dari tumbuh senilai 5,58% menjadi 4,31% (Isna, 2018). Beragam faktor mempengaruhi penurunan tersebut, baik secara internal maupun eksternal. Faktor-faktor tersebut, antara lain jumlah wisatawan asing yang tidak meningkat dengan signifikan, fenomena alam seperti meletusnya Gunung Agung, gempa Palu dan Lombok. Hal-hal itu mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia. Persaingan bisnis perhotelan juga semakin ketat pasca munculnya hotel-hotel kecil dan Airbnb yang menyebabkan harga pun semakin ketat, sehingga membuat pengusaha hotel tidak bisa mendapatkan *margin* laba yang terlalu tinggi. Walaupun pertumbuhan bisnis perhotelan menurun, tetapi para bisnis properti *hospitality* cukup optimis melihat peluang pasar dalam beberapa tahun kedepan, karena adanya kebijakan pemerintah untuk mendorong pembangunan 10 Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Pariwisata yang menjadi stimulus berkembangnya bisnis perhotelan di Indonesia.

Berdasarkan kebijakan pemerintah tersebut, perusahaan yang bergerak dalam industri pariwisata khususnya perhotelan tetap memiliki peluang besar untuk semakin bertumbuh dan berkembang. Banyaknya perusahaan *start-up* perjalanan wisata dan *booking* hotel *online* menunjukkan bahwa kebutuhan *urban lifestyle* orang Indonesia bertumbuh. Pertumbuhan sebuah perusahaan dapat dilihat dari peningkatan laba atau *profit* yang didapat. Peningkatan laba harus didukung oleh aktivitas bisnis yang efektif dan efisien sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya, baik dalam pencapaian *profit* maupun dalam hal kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan membutuhkan berbagai pihak (*stakeholders*) agar tujuan tersebut dapat terus tercapai, baik pihak internal seperti manajer dan

karyawan maupun pihak eksternal seperti investor, pemasok, kreditur dan pemerintah.

Namun, untuk mendapatkan *profit* yang diharapkan, perusahaan perlu untuk melakukan evaluasi terhadap pengendalian internalnya. Hal ini disebabkan karena perubahan zaman sekarang membuat tantangan-tantangan bagi perusahaan-perusahaan menjadi semakin banyak, seperti pengaruh globalisasi, teknologi yang terus berkembang, peningkatan pesat di perusahaan pesaing, dan kompleksitas manajemen informasi dan data. Perubahan-perubahan yang terus terjadi, berdampak baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap peningkatan ancaman yang dihadapi perusahaan, seperti membuka celah untuk terjadinya *fraud*.

Fraud, atau dapat juga disebut sebagai *employee theft*, *occupational fraud*, atau *embezzlement*, menggambarkan berbagai kecurangan yang dilakukan karyawan secara umum yang mengakibatkan kerugian pada perusahaan. *Fraud* adalah ketika seorang karyawan dengan sengaja menyalahgunakan aset atau sumber daya perusahaan untuk keuntungan pribadi.

Fraud seringkali tidak terdeteksi dan ketika dibiarkan dapat mengakibatkan kerugian yang sangat besar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *Association of Certified Fraud Examiners* (2011) tiap tahunnya, pada umumnya perusahaan mengalami kerugian sebesar 5% dari pendapatan tahunannya. Hal ini tidak mengejutkan mengingat betapa cepatnya laju perkembangan dunia saat ini, dimana pemilik dan manajemen seringkali terlalu sibuk untuk memantau dan menjalankan aktivitas operasional sehari-hari, sehingga tidak dapat proaktif untuk mengetahui risiko dan penerapan sistem untuk pencegahan *fraud*. Dampaknya, pemilik dan manajemen seringkali baru menyadari adanya *fraud* ketika sudah terlambat.

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, maka akan dilakukan evaluasi terhadap pengendalian internal yang dilakukan oleh perusahaan, khususnya dalam siklus penjualan. Penelitian ini dilakukan di Hotel The Summers Hill yang merupakan salah satu hotel di Bandung. The Summer

Hill Bandung merupakan hotel yang dibentuk pada tahun 2006 dan merupakan hotel yang belum terlalu besar. Maka dari itu, The Summer Hill Hotel ini memerlukan penilaian terhadap pengendalian internalnya supaya dapat memperbaiki hal-hal yang dapat merugikan perusahaan, meningkatkan *profit*, dan mencegah terjadinya *fraud*, sehingga membuat The Summer Hill Hotel dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya yang ada di kota Bandung, dikarenakan kota Bandung merupakan kota tujuan wisata yang sering dikunjungi oleh orang-orang yang berasal dari luar kota.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi pengendalian internal dalam siklus penjualan yang diterapkan di hotel The Summer Hill Bandung?
2. Bagaimana tindakan dari manajemen hotel dalam mengurangi risiko *fraud* pada siklus penjualan?
3. Bagaimana penilaian pengendalian internal dalam siklus penjualan dapat mengurangi risiko terjadinya *fraud*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui bagaimana pelaksanaan pengendalian internal yang diterapkan dalam siklus penjualan di perusahaan.
2. Mengetahui usaha perusahaan dalam pengendalian internal untuk mengatasi *fraud*.
3. Mengetahui pengendalian internal yang dapat mengurangi risiko terjadinya *fraud* dalam siklus penjualan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan untuk mengetahui bentuk kecurangan – kecurangan di dalam siklus penjualan dan dapat menerapkan pengendalian internal yang memadai sehingga dapat meminimalkan risiko terjadinya kecurangan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti mengenai topik mengenai evaluasi pengendalian internal pada perusahaan lain.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan terkait penerapan pengendalian internal pada hotel.
4. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pengendalian internal dalam suatu hotel dan melihat penerapan materi perkuliahan ke dalam praktek di dunia nyata.

1.5. Kerangka Penelitian

Seiring berjalannya waktu, perkembangan yang dilakukan oleh Hotel The Summer Hill dalam membuat sistem menjadi semakin kompleks, dan harus terus ditingkatkan agar bisa mencapai tujuan perusahaan dan fungsi-fungsi dan mengatasi *fraud*. Menurut Romney dan Steinbart (2018:36), sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan melakukan proses terhadap data yang menghasilkan informasi yang berguna untuk para pengambil keputusan. Data yang terkait dengan siklus penjualan di Hotel The Summer Hill adalah struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, cara/langkah kerja dan kinerja departemen yang terkait siklus penjualan. Data tersebut akan diteliti lebih lanjut, dan jika sistem belum maksimal, akan dibuat sistem baru yang lebih efektif dan efisien dalam mengumpulkan, mencatat, menyimpang dan melakukan

proses terhadap data tersebut agar informasi yang dihasilkan dapat mengatasi dan mencegah ancaman *fraud*.

Menurut Romney dan Steinbart (2018:36), sistem informasi akuntansi mencakup enam komponen, yaitu individu, prosedur dan petunjuk, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi dan pengendalian internal. Enam komponen sistem informasi akuntansi memiliki peran penting dalam keberlangsungan sebuah usaha. Setiap perusahaan harus dapat merancang sistem informasi akuntansi yang efektif dan efisien, sehingga mendapatkan keuntungan baik secara *financial* maupun *non-financial*, secara langsung maupun tidak langsung. Keenam komponen sistem informasi akuntansi saling bekerja sama untuk meraih tiga fungsi bisnis, yaitu :

1. mengumpulkan dan menyimpan data berisi aktivitas, sumber daya, dan personal di perusahaan;
2. mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, menjalankan, mengendalikan, dan melakukan evaluasi terhadap aktivitas, sumber daya, dan personal di perusahaan;
3. menyediakan pengendalian yang memadai untuk melindungi aktiva dan data perusahaan. Sistem informasi akuntansi yang efisien dan akurat merupakan komponen yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sukses.

Menurut Romney dan Steinbart (2018:229), *COSO's Internal Control – Integrated Framework* merupakan suatu kerangka yang secara luas digunakan untuk mengevaluasi pengendalian internal dan dimasukkan ke dalam kebijakan dan peraturan yang digunakan untuk mengendalikan aktivitas bisnis. Lima komponen pengendalian internal adalah:

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

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

Masing-masing dari lima komponen tersebut terdiri atas kebijakan dan prosedur yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan manajemen, yaitu: pelaporan keuangan yang andal, operasi yang efektif dan efisien, serta ketaatan hukum dan peraturan yang berlaku. Kelima komponen tersebut bukanlah komponen yang terpisah satu sama lain tetapi berkaitan satu sama lain (Moeller, 2011:4).

Dalam mengevaluasi pengendalian internal, perusahaan perlu mengidentifikasi aktivitas pengendalian internal kunci beserta kekurangan pengendalian internal dalam setiap siklus yang ada di perusahaan. Perusahaan menggunakan informasi yang didapatkan ketika mengevaluasi pengendalian internal bertujuan untuk mengukur *control risk* pada perusahaan. Menurut Arens, et al (2017:494-495), ada beberapa aktivitas pengendalian internal yang perlu dilakukan oleh perusahaan dalam siklus penjualan dan penerimaan kas, yaitu:

1. *Adequate Separation of Duties* (Pemisahan Fungsi yang Memadai)
Pemisahan fungsi yang memadai akan membantu untuk mencegah berbagai macam kesalahan yang disebabkan oleh *fraud* maupun *error*. Untuk mencegah *fraud*, pihak manajemen harus melarang akses terhadap uang kas kepada siapapun yang juga bertanggung jawab terhadap pencatatan penjualan dan penerimaan kas ke dalam komputer.
2. *Proper Authorization* (Otorisasi yang Tepat)
Auditor harus memberikan perhatian khusus mengenai otorisasi kepada tiga aktivitas kunci: (1) Kredit harus diotorisasi secara benar sebelum penjualan terjadi; (2) Barang dikirim hanya jika otorisasi penjualan telah dilakukan; (3) Harga, termasuk jangka waktu pembayaran, ongkos kirim, dan diskon, harus sudah diotorisasi.

Dua pengendalian internal awal yang telah disebutkan di atas dilakukan untuk menghindari kerugian perusahaan yang disebabkan oleh penjualan kepada konsumen fiktif. Sedangkan otorisasi harga dilakukan untuk menjamin bahwa penjualan yang dilakukan telah sesuai dengan harga yang telah ditentukan.

3. *Adequate Documents and Records* (Dokumen dan Catatan yang Memadai)

Setiap perusahaan memiliki sistem unik tersendiri dalam membuat, memproses, dan mencatat tiap transaksi yang ada. Beberapa perusahaan, sebagai contoh, secara otomatis menyiapkan beberapa lembar tagihan pembayaran pada saat pesanan tamu diterima. *Sales invoice* tersebut digunakan untuk menyetujui penerimaan kredit tamu, mengotorisasi pengiriman barang, mencatat jumlah barang yang dikirimkan dan menagih tamu. Sistem ini akan mengurangi kemungkinan bahwa ada tamu yang tidak tertagih dibandingkan jika *sales invoice* hanya dibuat ketika pengiriman barang telah dilakukan.

4. *Prenumbered Documents* (Penomoran Dokumen)

Penomoran dokumen akan mencegah kemungkinan adanya pencatatan penjualan yang tidak tercatat atau terlewat dan juga agar tidak terjadi duplikasi dalam pencatatan dan penagihan.

5. *Monthly Statements* (Laporan Bulanan)

Mengirimkan laporan tagihan bulanan merupakan pengendalian internal yang berguna karena pihak tamu akan merespon bila ternyata saldo yang dimilikinya salah atau tidak benar.

6. *Internal Verification Procedures* (Prosedur Verifikasi Internal)

Program komputer atau pihak yang independen harus melakukan pemeriksaan terhadap proses pencatatan dan pengendalian internal yang sudah dilakukan pada transaksi penjualan.

Oleh karena itu, dibutuhkan pengendalian internal yang lebih baik untuk menyediakan jaminan yang memadai terkait dengan perlindungan aktiva, penyediaan informasi yang akurat dan dapat diandalkan, memeriksa ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong dan meningkatkan

efisiensi, mendorong kepatuhan terhadap kebijaksanaan manajemen, dan patuh terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Penerapan sistem akuntansi, khususnya komponen pengendalian internal, pada siklus penjualan Hotel The Summer Hill diharapkan dapat mengurangi ancaman *fraud*.

Gambar 1.1.

Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : Hasil olahan peneliti