

EVALUASI DAN PERANCANGAN SISTEM PENGENDALIAN INTERN PENJUALAN JASA HOTEL (Studi Kasus Pada Bandung Giri Gahana Golf and Resort)

Ari Permana¹, Sugih Sutrisno Putra², Dian Imanina Burhany³

1. Politeknik Negeri Bandung

Jl. Gegerkalong Hilir, Ds. Ciwaruga, Bandung 40012

Email : ari.permana.akun415@polban.ac.id

2. Politeknik Negeri Bandung

Jl. Gegerkalong Hilir, Ds. Ciwaruga, Bandung 40012

Email : sugih.sutrisno@polban.ac.id

3. Politeknik Negeri Bandung

Jl. Gegerkalong Hilir, Ds. Ciwaruga, Bandung 40012

Email : dian.imanina@polban.ac.id

ABSTRAK

Penjualan jasa merupakan penentu dalam bisnis rekreasi, karena merupakan sumber pendapatan utama perusahaan. Agar pendapatan yang maksimal dapat diperoleh, dibutuhkan Sistem Pengendalian Intern (SPI) yang efektif dan efisien guna mengurangi kecurangan yang terjadi di perusahaan sehingga pendapatan menjadi maksimal. SPI pada Bandung Giri Gahana Golf & Resort masih belum efektif karena masih kurang pengawasan dan tidak dilaksanakannya Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh bagian frontliner. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi untuk menilai seberapa efektif dan efisien SPI yang ada dan rekomendasi apa yang diperlukan untuk memperbaikinya. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi dan analisis serta merancang SPI pada Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi, observasi dan wawancara.

Kata kunci: Sistem Pengendalian Intern, Penjualan Jasa, Evaluasi, Rekomendasi.

1. PENDAHULUAN

Setiap manusia memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, baik kebutuhan secara fisik maupun non-fisik (rohani). Salah satu di antaranya adalah kebutuhan untuk refreshing atau bersenang-senang seperti berwisata ke suatu tempat. Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki destinasi wisata yang sangat banyak dan merupakan tujuan wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini berdampak pada meningkatnya bisnis perhotelan di Jawa Barat, khususnya di Kawasan objek wisata.

Penjualan merupakan salah satu hal penentu atau hal penting dalam bisnis hotel, karena penjualan merupakan tujuan utama dalam bisnis hotel. Pemilik atau bisnis hotel harus mengelola penjualan sewa kamar hotel sebaik mungkin agar hotel tetap diminati, banyak

pengunjung dan mampu bersaing dengan hotel lainnya. Tentu untuk menunjang hal tersebut diperlukan sistem yang baik dalam pengelolaannya, terutama adalah sistem penjualan.

Sistem penjualan harus dikelola dengan pengendalian intern yang baik agar berjalan efektif dan efisien. Menurut (Baridwan, 2002)^[2] Sistem pengendalian intern berguna untuk mencegah perusahaan dari tindak penyelewengan serta kecurangan yang dapat dilakukan oleh pegawainya. Sistem pengendalian intern sendiri memiliki fungsi yaitu untuk menjaga kekayaan perusahaan, meneliti dengan baik data akuntansi, memajukan efisiensi dalam hal kegiatan operasional perusahaan, serta melindungi perusahaan dari tindak penyimpangan. Sistem Pengendalian Intern juga dapat memberikan dampak yang positif terhadap pendapatan jasa sebuah perusahaan jika dapat diterapkan dengan efektif (Wati, 2018)^[12].

Seperti yang terjadi pada PT Langen Kridha Pratayanga Tbk., yang merupakan perusahaan di bidang jasa yaitu fasilitas olahraga golf dan fasilitas lainnya yang diberi nama Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Fasilitas golf atau golf course meliputi Driving Range, pengelolaan Golf Cart, keanggotaan dan proshop (peralatan golf). Adapun fasilitas lainnya yakni Club House yang terdiri dari restoran dan rekreasi seperti penginapan, kolam renang, spa dan outbound. Berdasarkan ikhtisar keuangan pada laporan tahunan PT Langen Kridha Pratayanga Tbk tahun 2017, pendapatan perusahaan mengalami penurunan pendapatan sebesar Rp342.000.000,- pada tahun 2016 dan Rp2.380.000.000,- pada tahun 2017. Menurut Manager Income Audit, menurunnya pendapatan tersebut dikarenakan penurunan kondisi ekonomi dan jumlah pemain golf yang cenderung menurun dan pertumbuhan pemain golf (golfer) baru tidak sebanding dengan penurunan pemain golf karena faktor usia lanjut. Selain itu faktor lainnya yaitu karena tidak dilaksanakannya SOP (Standar Operasional Prosedur) oleh frontliner akibat dari kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak manajemen.

Dari fenomena di atas dapat dikatakan bahwa menurunnya pendapatan bisa terjadinya karena adanya resiko-resiko dan kurangnya pengendalian intern pada sistem penjualan. Sistem penjualan harus dikelola sebaik mungkin untuk menghindari hal tersebut karena bisa mengganggu proses bisnis perusahaan. Sistem penjualan yang baik diimbangi dengan sistem pengendalian intern yang baik pula. Karena sistem pengendalian intern yang baik akan mengurangi terjadinya risiko-risiko yang mungkin terjadi pada sistem penjualan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektifitas dan efisiensi pengendalian internal yang ada pada Bandung Giri Gahana Golf & Resort serta merekomendasikan pengendalian yang seharusnya ada untuk meminimalisir resiko yang ada yang bisa dijadikan acuan ataupun pengendalian tambahan di perusahaan. Adapun manfaat lainnya yaitu sebagai sumber teoritis ataupun referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem Pengendalian Intern

Pengendalian intern merupakan sistem yang digunakan oleh perusahaan untuk menjamin tercapainya tujuan pengendalian intern perusahaan dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan menurut Husein (2004:121)^[7]. Menurut America Institute of Certified Public Accountant (AICPA) dalam Hartadi (2000:3)^[6] system pengendalian intern meliputi struktur organisasi, semua metode dan ketentuan-ketentuan yang terkoordinir yang dianut dalam perusahaan untuk menjaga harta, kekayaan, memeriksa ketelitian, dan seberapa jauh data usaha dan mendorong ditaatinya kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan.

2.2. Tujuan Pengendalian Intern

Pengendalian internal bertujuan untuk mencapai atau tercapainya efektivitas dan efisiensi dalam proses operasi dan proses informasi (Gelinas dan Dull, 2008; 226)^[5]. Sedangkan pengertian lainnya menurut Mulyadi (2002: 178)^[8] dalam Taruna (2014)^[10] dikemukakan bahwa pengendalian disusun berdasarkan tujuan agar memberikan keyakinan yang memadai akan laporan keuangan disajikan secara wajar sesuai dengan prinsip akuntansi berterima umum di Indonesia.

2.3. COSO

COSO merupakan singkatan dari Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission, yakni inisiatif bersama dari lima organisasi sektor swasta yang terdaftar di sebelah kiri dan berdedikasi guna memberikan pemikiran kepemimpinan melalui pengembangan kerangka kerja dan panduan tentang manajemen risiko perusahaan, pengendalian internal dan pencegahan penipuan (www.coso.org : 2018)^[3].



Gambar 1 COSO Cube

Dalam kerangka kerja COSO atau *Cube* COSO (COSO, 2012:5)^[3] terdapat 3 kategori tujuan utama yaitu; 1) Tujuan operasi (*operations objectives*), 2) Tujuan pelaporan (*reporting objectives*), 3) Tujuan kepatuhan (*compliance objectives*). Entitas harus melakukan kegiatan dan mengambil tindakan sesuai dengan hukum serta peraturan yang berlaku.

Terdapat lima komponen dan tujuh belas prinsip dalam COSO model pengendalian intern dalam Romney dan Steinbert (2015:195)^[1]

Tabel 1 Lima Komponen dan 17 Prinsip Pengendalian Intern Model COSO

Komponen	Keterangan
Lingkungan Pengendalian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen terhadap integritas dan etika 2. Pengawasan pengendalian internal oleh dewan direktur, independensi manajemen 3. Struktur, garis laporan dan tanggung jawab yang sesuai dalam mengejar tujuan yang ditetapkan oleh manajemen dan diawasi oleh dewan 4. Komitmen dalam menarik, mengembangkan individu untuk menguasai kompetensi terhadap tujuan 5. Menanam akuntabilitas individual untuk pengendalian internal yang sesuai dengan tujuan
Penilaian Risiko	<ol style="list-style-type: none"> 6. Menetapkan dengan jelas tujuan yang cukup untuk risiko yang diidentifikasi dan tertaksir 7. Mengidentifikasi dan menganalisis risiko yang mencerminkan bagaimana risiko dapat dikelola 8. Mempertimbangkan risiko kecurangan 9. Mengidentifikasi dan memperkirakan perubahan yang drastic yang berdampak terhadap sistem pengendalian internal
Aktivitas pengendalian	<ol style="list-style-type: none"> 10. Memilih dan mengembangkan pengendalian yang membantu mengurangi risiko untuk tingkatan yang dapat diterima 11. Memilih dan mengembangkan aktivitas pengendalian akan alih umum teknologi 12. Menyebarkan aktivitas pengendalian yang spesifik dala kebijakan dan prosedur yang relevan
Informasi dan Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 13. Memperoleh atau menghasilkan kualitas informasi relevan yang tinggi guna mendukung pengendalian internal 14. Informasi komunikasi secara internal, termasuk tujuan dan tanggung jawab, perlu untuk mendukung dalam komponen lain pengendalian internal 15. Komunikasi pengendalian internal yang relevan penting untuk bagian eksternal
Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> 16. Memilih, mengembangkan dan menampilkan yang sedang berlangsung atau sebagian evaluasi dalam komponen pengendalian internal 17. Mengevaluasi dan mengkomunikasikan kekurangan untuk tanggung jawab dalam aksi perbaikan, termasuk manajemen senior dan dewan direksi, dimana menyetujui

2.4. Control Matrix

Menurut Gelinas (2004)^[4] Matriks pengendalian (control matrix) adalah alat untuk menganalisis keberadaan (kuat-lemahnya) pengendalian pada suatu sistem atau prosedur yang digambarkan dalam dokumen bagan arus sistem (system flowchart) dan uraian naratifnya, yang bertujuan untuk sistem operasi dan sistem informasi. Tujuan sistem operasi diantaranya; a) Menjamin efektivitas operasi, b) Menjamin efisiensi operasi (manusia, komputer), dan c) Menjamin keamanan sumber daya (data master, kas). Sedangkan tujuan system informasi adalah; a) Menjamin keabsahan masukan data (IV), b) Menjamin kelengkapan masukan data (IC), c) Menjamin akurasi masukan data (IA), d) Menjamin kelengkapan pemuktahira (UC), dan e) Menjamin akurasi pemuktahiran (UA).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan untuk mengevaluasi dan merekomendasikan sistem pengendalian intern atas penjualan jasa pada Bandung Giri Gahana Golf & Resort guna meningkatkan potensi penjualan. Adapun metode penelitian yang dilakukan yaitu penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan evaluasi dan analisis terhadap sistem pengendalian intern pada penjualan jasa untuk memahami permasalahan yang terjadi di lapangan serta melakukan tindak langsung ke lapangan dan membuat rekomendasi tambahan ataupun perbaikan sistem pengendalian intern yang ada setelah dilakukannya evaluasi dan analisis. Sesuai dengan definisi menurut Sugiyono (2014)^[9] metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci. Jadi peneliti merupakan kunci utama dalam melakukan survey langsung di lapangan. Dalam penelitian ini digunakan studi kasus sebagai pendekatan penelitian.

Penelitian yang dilakukan menggunakan data kualitatif yang merupakan uraian dari data yang terperinci (*standar operational procedur*), dan rincian yang terdokumentasi dan dikutip langsung pada kasus. Sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder, dimana data primer didapatkan dari penelitian secara langsung pada objek di lapangan.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan sumber data dengan dokumentasi, observasi dan wawancara. Teknik dokumentasi dilakukan dengan menganalisis SOP (standar operational procedur) dan dokumen flowchart yang disesuaikan dengan kerangka COSO untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien sistem pengendalian intern yang ada, sehingga dapat diketahui sudah sesuai atau belum dengan kerangka kerja COSO. Dan teknik observasi yaitu teknik yang dilakukan dengan melihat dan meninjau secara langsung kegiatan atau proses penjualan yang terjadi di lapangan untuk melihat secara langsung sistem pengendalian intern yang terjadi di lapangan.

Setelah dilakukan evaluasi dengan menggunakan kerangka COSO, maka selanjutnya penulis membuat SOP (Standar Operational Procedure) baru yang disesuaikan dengan memperbaiki kekurangan yang ada pada SOP (Standar Operational Procedure) yang

sudah ada di perusahaan berdasarkan hasil analisis dengan kerangka COSO. Langkah-langkah penyusunan prosedur yang diambil, penulis membuatnya seperti yang dikemukakan oleh Tathagati (2018:52)^[11] dengan tahap pertama yaitu penentuan proses yang akan dibuat, lalu melihat prosedur yang sudah ada, jika ada maka dijadikan sebagai referensi namun jika belum ada maka melihat referensi lain. Selanjutnya menentukan batasan atau lingkup proses dan menyusun susunan definisi untuk istilah-istilah yang akan digunakan dan mendefinisikan pihak-pihak apa saja yang terkait baik penanggung jawab maupun yang menyetujui prosedur. Berikutnya menentukan tahapan input dan proses output serta indikator keberhasilan serta diagram alir sementara. Setelah prosedur dan diagram alir sementara dibuat maka dilakukan wawancara atau diskusi dengan pihak terkait atau manajemen untuk mendiskusikan prosedur sementara yang telah dibuat dan selanjutnya dibuat diagram alir detail serta narasi prosedur yang sudah sesuai dan disetujui, jika disetujui maka tahap terakhir adalah pengesahan oleh pihak atau pejabat yang berwenang.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Sistem Pengendalian Intern

Penjualan jasa hotel atau sewa kamar hotel merupakan jasa lainnya yang ditawarkan oleh Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Penginapan ini merupakan bagian dari Club House untuk para pegolf maupun keluarganya ataupun tamu bukan pegolf yang ingin menikmati pemandangan dan menginap. Penginapan ini terletak tepat diatas bukit yang dikelilingi oleh hamparan lapangan golf, danau dan fasilitas rekreasi lainnya. Sistem pengendalian intern pada penjualan jasa hotel saat ini sudah ada ataupun sudah diterapkan. Sama seperti pada penjualan jasa golf, para pegawai memiliki job description dan Standar Operational Procedure (SOP) dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan setiap harinya. Begitu pula dengan aplikasi dan dokumen yang digunakan para pegawai, saat ini sudah memadai dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya. Setiap transaksi yang dilakukan oleh customer kepada frontliner dilakukan input pada aplikasi Expert atau aplikasi mengenai pencatatan data customer dan kamar yang digunakan. Setiap harinya frontliner melakukan rekap pendapatan dan perhitungan uang fisik dan pencatatan uang lewat transfer kedalam rekap dan dokumen yang sudah disediakan oleh perusahaan yang kemudian dimasukkan dalam amplop Remittance Of Fund (ROF) lalu disimpan pada safety box untuk menjaga keamanan dan menunggu diambil oleh bagian keuangan dan income audit. Semua kegiatan dan dokumen yang digunakan saat ini sudah memadai dalam melaksakan kegiatan operasional penjualan jasa hotel.

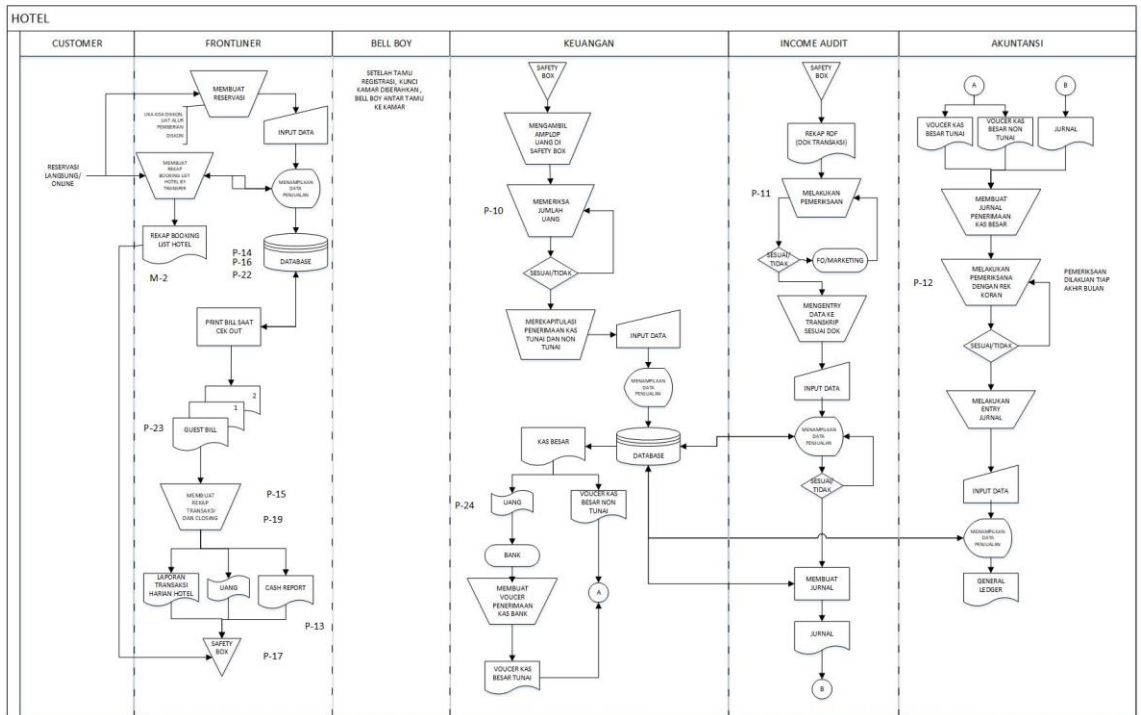
2. Efektifitas dan Efisiensi Sistem Pengendalian Intern

Berdasarkan analisis deskriptif mengenai hasil wawancara pengendalian berdasarkan COSO dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian intern yang ada pada penjualan jasa golf sudah efektif. Berdasarkan skoring kerangka penilaian sistem pengendalian intern Committe of Sponsoring Organization of Treadway Commision (COSO), dari 17 (tujuh belas) komponen yang diajukan hanya 1 (satu) yang nilainya dibawah standar atau "sedang" dimana komponen yang memiliki nilai paling rendah sesuai dengan keadaan dilapangan bahwa kurangnya pelatihan kompetensi untuk para pegawai dalam

meningkatkan kinerja pegawai yang dilakukan oleh manajemen. Sedangkan berdasarkan hasil evaluasi dengan control matrix dapat dikemukakan bahwa sistem pengendalian intern yang ada pada penjualan jasa hotel sudah memadai, karena pengendalian yang ada sudah mencakup ketiga tujuan pengendalian yaitu tujuan operasi, tujuan pelaporan dan tujuan hukum serta aturan yang berlaku. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengendalian intern yang ada pada penjualan jasa hotel sudah efektif dan efisien.

3. Rekomendasi Sistem Pengendalian Intern

Bagan alur proses atau flowchart pada penjualan jasa hotel yang penulis rekomendasikan setelah dilakukannya evaluasi dengan menambah dokumen yang diperlukan untuk menanggulangi resiko yang ada. Terdapat beberapa entitas yaitu, entitas customer, frontliner, bellboy, keuangan, income audit, dan akuntansi. Entitas frontliner hotel bertugas menerima reservasi customer, transaksi tunai dan non tunai, serta merekap pendapatan transaksi setiap harinya. Pada entitas ini penulis merekomendasikan dokumen rekap booking list hotel by transfer untuk mengendalikan pendapatan yang dibayarkan melalui transfer sehingga tidak akan disalahkan gunakan oleh pegawai pada shift berikutnya. Dan dokumen berikutnya yang penulis rekomendasikan pada entitas ini yaitu bagan alur pemberian diskon, untuk mengingatkan frontliner agar tidak salah dalam memberikan diskon kepada customer, baik perorangan maupun perusahaan. Pada entitas bellboy bertugas menerima kunci hotel dari frontliner dan mengantarkan customer ke kamarnya. Berikutnya entitas keuangan bertugas memeriksa jumlah uang secara tunai dan non tunai, kemudian mencatat rekap dan membuat voucher kas besar tunai dan non tunai sebagai dasar dalam menyetorkan uang ke bank dan bagian akuntansi dalam menjurnal. Entitas income audit bertugas memeriksa dokumen penjualan jasa golf, dan membuat jurnal sementara sebagai dasar bagian akuntansi dalam menjurnal pendapatan. Terakhir entitas akuntansi bertugas menerima dokumen voucher kas besar tunai dan non tunai serta jurnal dari income audit. Selanjutnya bagian akuntansi memeriksa rekening koran dan membandingkannya dengan jurnal dan voucher kas besar. Selanjutnya melakukan jurnal dan input pada general ledger. Bagan alur yang penulis rekomendasikan sesudah dimasukkannya dokumen pengendalian resiko yang penulis rekomendasikan. Bagan alur yang penulis rekomendasikan dimuat atau dimasukkan kedalam dokumen Standar Operational Procedure (SOP) yang penulis rekomendasikan.



Gambar 2 Bagan Alur Penjualan Jasa Hotel

Standar Operational Procedure (SOP) yang dibuat oleh penulis berdasarkan tahapan-tahapan yang dikemukakan oleh Tathagati. Penulis mengambil SOP menurut Tathagati karena, dalam pembuatan SOP yang diungkapkan sudah cukup jelas dan terperinci. Tidak hanya memuat secara narrative saja namun disarankan membuat bagan alur untuk lebih memperjelas pembaca ketika akan membaca SOP tersebut.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada Bandung Giri Gahana Golf & Resort dan pembahasan yang sudah penulis paparkan, maka dapat diketahui bahwa:

1. Sistem pengendalian intern yang ada saat ini pada penjualan jasa hotel sudah diterapkan dalam melaksanakan kegiatan proses bisnis, terbukti dengan sudah dilaksanakannya *Standar Operational Procedure* (SOP) dan dokumen-dokumen lainnya yang digunakan dalam menunjang proses bisnis serta pengawasan yang dilakukan oleh pihak manajemen.
2. Sistem pengendalian intern yang ada saat ini pada penjualan jasa hotel sudah efektif dan efisien berdasarkan hasil analisis skoring wawancara dan *control matrix*. Semua elemen pada kegiatan pengendalian sudah mencapai tujuan operasi dan informasi.
3. Rekomendasi pengendalian intern yang penulis rekomendasikan yaitu:

- a. Rekomendasi rancangan sistem pengendalian intern pada penjualan jasa hotel penulis merekomendasikan dokumen rekap *booking* hotel *by transfer* dan alur pemberian diskon untuk *customer*. Dokumen tersebut penulis merekomendasikan untuk mengatasi resiko yang terjadi pada penjualan jasa hotel. SOP yang penulis merekomendasikan sudah memuat dokumen pengendalian yang baru untuk menangani resiko yang terjadi diperusahaan.
- b. Adapun rekomendasi lainnya yaitu dilaksanakannya pelatihan kompetensi pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai secara berkala pada penjualan jasa golf, hotel dan rekreasi.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1]. B.Romney, M., & Steinbert, P. J. 2015. "Accounting Information System". Pearson Education , Inc.
- [2]. Baridwan, Zaki. 2002."Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode". Yogyakarta : BPFE.
- [3]. COSO. 2018. The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), tersedia pada <https://www.coso.org/Pages/default.aspx> diakses pada tanggal 10 September 2019.
- [4]. Gelinas, dkk. 2014. "Accounting Information System". USA : South-Western Cengage Learning.
- [5]. Gelinas, Dull. 2008. "Accounting Information System". USA : South-Western Cengage Learning.
- [6]. Hartadi, B. 2000. "Sistem Pengendalian Intern dalam hubungannya dengan manajemen dan audit". Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- [7]. Husein, M. F. 2004. "Sistem Informasi Akuntansi". Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- [8]. Mulyadi. 2002. "Auditing Jilid 1". Jakarta : Salemba Empat.
- [9]. Sugiyono. 2014. "Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung : Alfabeta.
- [10]. Taruna, R. W. 2014. "Evaluasi Sistem Pengendalian Intern atas Penjualan dan Penerimaan Kas pada CV Sumatera".
- [11]. Tathagati, A. 2018. "Step By Step Membuat SOP". Yogyakarta : Efata Publishing.
- [12]. Wati, E. W. 2018. "Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Pendapatan Jasa (Studi Kasus pada Lembimjar Neutron Yogyakarta)".