

Analisis dan Pengembangan Sistem Pengendalian Intern atas Penjualan Jasa (Studi Kasus pada Bandung Giri Gahana Golf & Resort)

Analysis and Development of Internal Control Systems for Service Sales (Case Study at Bandung Giri Gahana Golf & Resort)

Ari Permana

Program Studi D4 Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung

E-mail: ari.permana.akun415@polban.ac.id

Sugih Sutrisno Putra

Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung

E-mail: sugih.sutrisno@polban.ac.id

Abstract: *The Internal Control System is one of the controls in managing the sale of services. Effective and efficient management of SPI for the sale of services will reduce fraud that occurs in the company. As in Bandung Giri Gahana Golf & Resort, SPI is still not effective because there is still lack of supervision and the implementation of an SOP by the frontliner. Therefore an evaluation is needed to assess how effective and efficient the existing SPI is, and recommendations needed to improve existing SPI . Researchers in this study will conduct evaluation and analysis and design SPI recommendations in Bandung Giri Gahana Golf & Resort by using qualitative descriptive methods of case study approaches and data collection is done by documentation, observation and interviews. The SPI recommendation that the author makes is the Standard Operational Procedure (SOP). Based on research that the existing SPI is adequate. However, there are still a number of elements that are not yet adequate, so the authors recommend SPI on these elements to maximize the existing SPI.*

Keywords: *Internal Control System, Sales of Services, Evaluation, Recommendation*

1. Pendahuluan

Setiap manusia memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, baik kebutuhan secara fisik maupun non-fisik (rohani). Salah satu diantaranya adalah kebutuhan untuk *refreshing* atau bersenang-senang seperti berwisata ke suatu tempat. Seperti halnya provinsi Jawa Barat yang memiliki destinasi wisata yang sangat banyak dan merupakan tujuan wisatawan. Baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Dengan adanya destinasi wisata tak akan terlepas dari hadirnya hotel-hotel atau penginapan untuk wisatawan menginap. Oleh karena itu mulai banyak bermunculannya bisnis perhotelan khususnya daerah Jawa Barat yang memiliki banyak destinasi wisata.

Dengan semakin banyaknya hotel-hotel, berakibat pula akan persaingan yang semakin banyak. Pemilik atau bisnis hotel harus memajemen sebaik mungkin proses bisnis hotel agar dapat bersaing. Dilansir dari berita online pada laman website (Sandri R. , 2017)^[26] dikatakan bahwa prospek perhotelan sedang lesu, hunian kurang, dan banyaknya pesaing untuk bisnis hotel di Jawa Barat. Oleh karena itu diperlukan manajemen dan sistem yang baik dalam mengelola bisnis di bidang hotel untuk mengelola proses bisnis.

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 sebaik mungkin mengelola penjualan sewa kamar hotel agar hotel tetap laku, banyak pengunjung dan mampu bersaing dengan hotel lainnya. Tentu untuk menunjang hal tersebut diperlukan sistem yang baik dalam pengelolaannya. Pengelolaan yang baik akan menghasilkan proses bisnis yang baik pula. Salah satunya sistem penjualan haruslah dikelola dengan baik agar proses bisnis di hotel berjalan dengan baik. Selain dikelola dengan baik harus dibarengi dengan pengendalian internal yang baik pula. Pimpinan perusahaan harus benar-benar mengelola dengan baik sistem penjualannya untuk menghindari terjadinya kecurangan ataupun masalah dalam proses bisnis. Karena kecurangan atau masalah yang tidak diatasi akan mengakibatkan proses bisnis tersendat. Terlebih lagi sistem penjualan yang merupakan pusat pendapatan di bisnis hotel.

Sistem penjualan harus dikelola dengan pengendalian internal yang baik agar berjalan efektif dan efisien. Seperti penelitian yang diungkapkan oleh Wati (2018)^[21] mengatakan bahwa Pengendalian internal atas pendapatan jasa pada perusahaan sudah diterapkan dengan efektif, namun masih belum ada pemisahan fungsi administrasi dan pemantauan secara berkala oleh bagian pengawasan, sebaiknya lembaga bimbingan belajar Neutron Yogyakarta menerapkan pemisahan fungsi administrasi di cabang dan pemantau secara berkala dari bagian pengawasan dalam upaya pengendalian pendapatan Begitupun yang dikemukakan oleh Taruna (2014)^[19] dari hasil penelitian bahwa prosedur pengendalian intern penjualan telah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur namun sistem pengendalian intern penerimaan kas belum berjalan dengan baik dikarenakan masih ada formulir pemesanan sebagai bukti pemesanan pelanggan.

Berdasarkan penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa sistem pengendalian intern di perusahaan masih belum efektif dan efisien karena masih adanya beberapa kekurangan dalam beberapa aspek. Sistem pengendalian intern harus diperhatikan sebaik mungkin agar pengelolaan proses bisnis lebih baik. Dan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Seperti yang terjadi pada PT Langen Kridha Pratayanga Tbk, yang merupakan perusahaan dibidang 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). Dan 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 pada 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* pada wawancara tanggal 24 November 2018, menurunnya pendapatan tersebut dikarenakan penurunan

ekonomi dan jumlah pemain golf yang cenderung menurun dan pertumbuhan pemain golf (golfer) baru tidak sebanding dengan penurunan pemain golf karena factor usia lanjut, serta faktor lainnya yaitu tidak dilaksanakannya SOP (*Standar Operational Procedur*) oleh *frontliner* dan 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 resiko-resiko 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. Kajian Pustaka

2.1. Perancangan

Menurut Ladjamudin (2005:39)^[7] Perancangan adalah tahapan perancangan yang bertujuan untuk membuat sistem baru yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi perusahaan diperoleh dari pemilihan alternatif sistem yang terbaik. Sedangkan perancangan menurut Kusri (2007:79)^[5] adalah proses pengembangan spesifikasi sistem baru berdasarkan hasil rekomendasi analisis sistem.

2.2. Sistem

Ladjamudin (2005:1)^[7] mengemukakan bahwa sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul untuk melakukan suatu sasaran tertentu.. Sedangkan menurut Romney dan Steinbert (2015:3)^[1] *System is two or more interrelated components that interact to achieve a goal, often composed of subsystems that support the larger system.* Yang artinya sistem adalah dua atau lebih komponen yang terkait untuk mencapai tujuan, sering terdiri dari beberapa sistem yang mendukung sistem yang lebih besar.

2.3. Pengertian 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)^[4]. Menurut *America Institute of Certified Public Accountant (AICPA)* dalam Hartadi (2000:3)^[3] sistem 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

2.4. Tujuan Pengendalian Intern

Pengendalian internal bertujuan untuk mencapai atau tercapainya efektivitas dan efisiensi dalam proses operasi dan proses informasi (Gelinis dan Dull, 2008:226). Sedangkan pengertian lainnya menurut Mulyadi (2002: 178) dalam Taruna (2014)^[20] dikemukakan bahwa pengendalian intern disusun berdasarkan tujuan agar memberikan keyakinan yang memadai akan laporan keuangan disajikan secara wajar sesuai dengan prinsip akuntansi berterima umum di Indonesia. Manajemen merancang sistem pengendalian intern yang efektif dengan empat tujuan pokok sebagai berikut ini:

a) Menjaga harta kekayaan perusahaan

Sistem pengendalian intern yang berjalan dengan baik maka akan dapat mengantisipasi terjadinya kecurangan, pemborosan, ketidakefisienan, dan penyalahgunaan terhadap aktiva perusahaan.

b) Mengecek keakuratan data akuntansi

Keandalan data / informasi akuntansi yang digunakan oleh manajemen dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan ketelitian dan dapat dipercayanya data akuntansi.

c) Mendorong efisiensi

Kebijakan perusahaan mampu memberikan manfaat tertentu dengan memantau setiap pengorbanan yang telah dikeluarkan guna mendapatkan hasil yang sebaik-baiknya.

d) Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen

Guna mencapai tujuan perusahaan maka kebijakan, prosedur, sistem pengendalian intern yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa kebijakan, prosedur yang telah ditetapkan perusahaan akan dipatuhi oleh seluruh karyawan.

2.5. Control Matrix

Menurut gelinas (2004) Matriks pengendalian (control matrix) adalah suatu alat untuk

menganalisis keberadaan (kuat-lemahnya) pengendalian pada suatu sistem atau prosedur yang digambarkan dalam dokumen bagan arus sistem (*system flowchart*) dan uraian naratifnya. Bertujuan untuk sistem operasi dan sistem informasi

1. Tujuan sistem informasi
 - a. Menjamin efektivitas operasi
 - b. Menjamin efisiensi operasi (manusia, komputer)
 - c. Menjamin keamanan sumber daya (data master, kas)
2. Tujuan sistem informasi
 - a. Menjamin keabsahan masukan data (IV)
 - b. Menjamin kelengkapan masukan data (IC)
 - c. Menjamin akurasi masukan data (IA)
 - d. Menjamin kelengkapan pemuktahira (UC)
 - e. Menjamin akurasi pemuktahiran (UA)

2.6. Penjualan

Menurut Mulyadi (2010:209)^[9] prosedur penjualan adalah urutan kegiatan, mulai diterima pesanan penjualan dari pembeli, persetujuan kredit, pengiriman barang, pembuatan faktur (penagihan) sampai pencatatan transaksi penjualan, distribusi penjualan dan pencatatan harga pokok penjualan.

2.7. Hotel

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Hotel pada pasal 1^[24] Usaha hotel yakni usaha dalam penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, serta kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan”

3. Metode Penelitian

3.1. Pendekatan 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)^[12] 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.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Penelitian yang dilakukan menggunakan data kualitatif yang merupakan uraian dari data yang terperinci (*standar operational prosedur*), 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. Data primer merupakan informasi yang diperoleh langsung (dari tangan pertama) oleh peneliti terkait variabel ketertarikan untuk tujuan tertentu (Bougie & Sekaran 2018:130)^[10]. Dan data sekunder didapatkan oleh peneliti melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang sudah ada diperusahaan dan diperlukan oleh peneliti sebagai sumber data. Bougie & Sekaran (2018:130)^[10] mengatakan data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

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. Menurut Bougie & Sekaran (2018:151)^[10] observasi melibatkan kegiatan melihat, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan perilaku, tindakan atau peristiwa secara terencana.

Lalu teknik wawancara merupakan teknik yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab kepada para pegawai yang terlibat dalam siklus penjualan untuk menggali lebih dalam dan meyakinkan peneliti terhadap data yang sudah didapatkan. Memawancarai narasumber untuk memperoleh informasi mengenai permasalahan yang diteliti merupakan metode pengumpulan data (Bougie & Sekaran 2018:136)^[10]

3.4. Teknik Pembuatan SOP (Standar Operational Procedure)

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)^[12] 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 dan Pembahasan

4.1. Penjualan Jasa Golf

Sistem Pengendalian Intern

Penjualan jasa golf atau pengelolaan lapangan golf merupakan kegiatan usaha utama pada Bandung Giri Gahana Golf & Resort, yang ditunjang oleh fasilitas lainnya untuk meningkatkan pendapatan perusahaan. Pada saat ini sistem pengendalian intern yang ada pada jasa golf sudah diterapkan, seperti adanya pemisahan fungsi setiap entitasnya dan dokumen serta pengendalian yang diperlukan oleh perusahaan. Sistem pengendalian intern pada penjualan jasa golf saat ini sudah ada ataupun sudah diterapkan. Pada penjualan jasa golf para pegawai memiliki *job description* dan *Standar Operational Procedure* (SOP) dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan. Serta dalam kegiatannya sehari-hari dalam melayani *customer* atau pegolfer, pegawai sudah dibantu oleh aplikasi dalam input data customer dan dokumen pendukung lainnya dalam melaksanakan kegiatan proses bisnis sehari-hari. Setiap harinya *frontliner* melakukan rekap pendapatan dan perhitungan uang fisik yang dibayar tunai dan pencatatan uang yang dibayar melalui transfer kedalam rekap serta

dokumen lainnya 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 melaksanakan kegiatan operasional penjualan jasa golf.

Efektifitas dan Efisiensi Sistem Pengendalian Intern

Berdasarkan analisis deskriptif mengenai hasil wawancara 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 golf sudah memadai, karena pengendalian yang ada sudah mencakup ketiga tujuan pengendalian yaitu tujuan operasi, tujuan pelaporan dan tujuan hukum dan aturan yang berlaku. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengendalian intern yang ada pada penjualan jasa golf sudah efektif dan efisien.

Rekomendasi Sistem Pengendalian Intern

Rekomendasi bagan alur proses atau flowchart pada penjualan jasa golf yang penulis rekomendasikan setelah dimasukkannya dokumen yang penulis rekomendasikan. Terdapat beberapa entitas yaitu, entitas *frontliner*, *starter*, keuangan, *income audit*, dan akuntansi. Entitas *frontliner* golf bertugas menerima reservasi pegolfer atau pemain golf, transaksi tunai dan non tunai, serta merekap pendapatan transaksi setiap harinya. Pada entitas ini penulis merekomendasikan dokumen rekap *booking list* golf *by transfer* untuk mengendalikan pendapatan yang dibayarkan melalui *transfer* sehingga tidak akan disalahkan gunakan oleh pegawai pada shift berikutnya. Pada entitas *starter* bertugas menerima tiket golf dari pegolfer, membuat *pairing sheet*. Pada entitas ini pun penulis merekomendasikan dokumen rekap *cancel transaction* untuk merekap semua transaksi yang dibatalkan agar resiko penyalahgunaan *cancel fee* bisa dihindari. 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 tersebut penulis rekomendasikan sesudah dimasukkannya dokumen pengendalian resiko yang penulis rekomendasikan. Bagan alur tersebut dimasukkan kedalam dokumen *Standar Operational Procedure* (SOP) yang penulis rekomendasikan. *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.

4.2. Penjualan Jasa Hotel

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 melaksanakan kegiatan operasional penjualan jasa hotel.

Efektivitas 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.

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 voucer kas besar tunai dan non tunai sebaga 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 voucer kas besar tunai dan non tunai serta jurnal dari *income audit*. Selanjutnya bagian akuntansi memeriksa rekening koran dan membandingkannya dengan jurnal dan voucer 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. *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.

4.3. Penjualan Jasa Rekreasi

Sistem Pengendalian Intern

Penjualan jasa rekreasi merupakan fasilitas pendukung bagi para tamu yang menginap atau berkunjung di Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Terdapat beberapa macam fasilitas rekreasi, diantaranya kolam renang, spa, outbound, *fitness*, dan *bilyard*. Sistem pengendalian intern pada penjualan jasa rekreasi saat ini sudah ada ataupun sudah diterapkan. Pada penjualan jasa rekreasi para pegawai memiliki *job description* dan *Standar Operational Procedure (SOP)* dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan. Serta dalam kegiatannya sehari-hari dalam melayani customer dokumen pendukung lainnya dalam melaksanakan kegiatan proses bisnis sehari-hari seperti adanya tiket rekreasi. Setiap harinya bagian resepsionis rekreasi melakukan rekap pendapatan perhitungan fisik uang tunai kedalam rekap serta dokumen lainnya 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 melaksanakan kegiatan operasional penjualan jasa rekreasi.

Efektivitas 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 rekreasi sudah efektif. Berdasarkan kerangka penilaian sistem pengendalian intern *Committe of Sponsoring Organization of Treadway Commision (COSO)*, dari 17 (tujuh belas) komponen yang diajukan hanya 2 (dua) yang nilainya dibawah standar atau “sedang”. 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 serta tidak adanya pemisahan fungsi pada rekreasi bagian kolam renang dimana penjual tiket kolam renang dan pemeriksa kolam renang dilakukan oleh satu orang yang sama. Seharusnya bagian yang menjual tiket dan memeriksa tiket dilakukan oleh pegawai yang berbeda dan tempat ataupun posisi yang berbeda. Sedangkan berdasarkan hasil evaluasi dengan control matrix dapat dikemukakan bahwa sistem pengendalian intern yang ada pada penjualan jasa rekreasi 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.

Rekomendasi sistem pengendalian intern

Berikutnya bagan alur proses atau flowchart pada penjualan jasa rekreasi yang penulis rekomendasikan setelah dilakukannya evaluasi terhadap pengendalian intern pada penjualan jasa rekreasi. Terdapat beberapa entitas yaitu, entitas *customer*, *frontliner*, keuangan, *income audit*, dan akuntansi. Entitas *frontliner* rekreasi bertugas menerima reservasi *customer*, mengisi tiket pembelian rekreasi dan merekap pendapatan setiap harinya pada dokumen yang sudah disediakan. Pada entitas ini penulis merekomendasikan dokumen rekap *log book*, karena pada saat observasi penulis melihat *log book* yang ditulis masih banyak coretan dan belum sistematis, sehingga masih memungkinkan kecurangan tidak dicatatnya transaksi pada penjualan jasa rekreasi. 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 dimuat atau dimasukkan kedalam dokumen *Standar Operational Procedure* (SOP) yang penulis rekomendasikan. *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 golf, hotel dan rekreasi sudah ada 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 golf, hotel dan rekreasi 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 yang penulis rekomendasikan yaitu SOP yang sudah ada yang diperbaiki lagi dengan memperbaiki beberapa bagian yang mengalami resiko atau kecurangan dalam kegiatan proses bisnis. Seperti pada penjualan jasa golf, penulis merekomendasikan dokumen rekap *booking golf by transfer* dan rekap *cancel transaction* serta *Standar Operational Procedure* (SOP) untuk mengatasi resiko atau kecurangan yang terjadi dalam penjualan jasa golf, dokumen tersebut penulis rekomendasikan dalam SOP baru yang penulis buat untuk mengatasi resiko yang terjadi pada penjualan jasa golf.
 - b. 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 rekomendasikan untuk mengatasi resiko yang terjadi pada penjualan jasa hotel. SOP yang penulis rekomendasikan sudah memuat dokumen pengendalian yang baru untuk menangani resiko yang terjadi diperusahaan.
 - c. Begitupula rekomendasi sistem pengendalian intern pada penjualan jasa rekreasi penulis merekomendasikan dokumen *log book* untuk mengatasi resiko yang ada serta merekomendasikan adanya counter atau tempat terpisah sebagai penjualan tiket kolam renang dan tempat pemeriksaan tiket kolam renang sebelum masuk ke tempat kolam renang. Penerimaan pendapatan pada penjualan jasa rekreasi untuk mengatasi resiko yang terjadi pada penjualan jasa rekreasi

Adapun rekomendasi lainnya yaitu dilaksanakannya pelatihan kompetensi pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai secara berkala pada penjualan jasa golf, hotel dan rekreasi.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

B.Romney, M., & Steinbert, P. J. 2015. *Accounting Information System*. Pearson Education , Inc.

- Gelinas, dkk. 2014. *Accounting Information System*
- Hartadi, B. 2000. *Sistem Pengendalian Intern dalam hubungannya dengan manajemen dan audit*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Husein, M. F. 2004. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Koniyo, Andri, & Kusrini. 2007. *Membangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic & SQL Server*. Yogyakarta: Andi.
- Krismiaji. 2010. *Sistem Informasi Akuntansi Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Lamdjamudin, A.-B. b. 2005. *Tangerang: Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta.
- Mulyadi. 2002. *Auditing Jilid 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U., & Bougie, R. 2018. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Bandung: Salemba Empat.
- Simamora, H. 2000. *Akuntansi Basis Pengambilan Keputusan Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tathagati, A. 2018. *Step By Step Membuat SOP*. Yogyakarta: Efata Publishing.
- TMbooks. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi-Konsep dan Penerapan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Widanaputra, A. G., Suprasto, H. B., Aryanto, D., & Sari, M. R. 2009. *Akuntansi Perhotelan: Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winardi, J. 2012. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: Prenada Media.
- Yoeti, O. A. 1995. *Hotel Marketing. Edisi Pertama*. Jakarta: PT Pertja.
- Sumber Jurnal:**
- Irsutami, Sinarti, & Olifia, J. 2018. Perancangan Sistem Pengendalian Internal Berbasis COSO pada Program Studi di Politeknik Negeri Batam (Studi Kasus Prodi Akuntansi Manajerial, Jurusan Manajemen Bisnis). *Journal od Applied Accounting and Taxation*.
- Kalumata, N., Nangoi, G. B., & Lambey, R. 2017. Evaluasi Pengendalian Internal Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dan Penerimaan Kas pada PT Hasjrat Abadi Cabang Malalayang Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*.
- Taruna, R. W. 2014. Evaluasi Sistem Pengendalian Intern atas Penjualan dan Penerimaan Kas pada CV Sumatera.
- Tirtajaya, S. p., & Adri, A. 2015. Evaluasi pengendalian internal atas Siklus Penjualan dan Penerimaan kas pada PT Sinar Surya Terang.
- Wati, E. W. 2018. Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Pendapatan Jasa (Studi Kasus pada Lembimjar Neutron Yogyakarta).
- Sumber Peraturan:**
- Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2013. *Salinan Peraturan tentang Standar Usaha Hotel*. Salinan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel Jakarta
- Sumber Website:**
- Contraloria del Estado COBIERNO DE JALISCO. 2012. Diakses pada 19_Desember 2018 (https://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/coso_mejora_al_control_interno.pdf)
- COSO. 2018. Diakses pada 10 Desember 2018 (<https://www.coso.org/Pages/default.aspx>)
- Seeklogo. 2019. Diakses 22 Juli 2019 (<https://seeklogo.com/vector-logo/313268/bandung-giri-gahana>)
- Sandri. 2017. *Kantor Berita RMOLJABAR*. Diakses pada 1 Desember 2018 (<http://www.rmoljabar.com/read/2017/09/19/54738/Bisnis-Hotel-di-Jawa-Barat-Makin-Lesu,-Ini-Sebabnya->)