



EVALUASI PERAN *INCOME AUDIT* SEBAGAI BAGIAN DARI SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DI HOTEL NOVOTEL LOMBOK

Lalu Ariel Azmar Vivaldi¹, Iman Waskito², Wulandari Agustini³

^{1,2,3}) Faculty of Economics and Business, Mataram University, Indonesia

¹)laluarielazmar@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received:

January 6, 2026

Revised

January 15, 2026

Accepted:

April 7, 2026

Online available:

April 12, 2026

Keywords:

COSO framework, Fraud risk, Hospitality industry, Income audit, Internal control system

*Correspondence:

Name: Lalu Ariel Azmar Vivaldi

E-mail: laluarielazmar@gmail.com

Editorial Office

Ambon State Polytechnic

Center for Research and

Community Service

Ir. M. Putuhena Street, Wailela-

Rumahtiga, Ambon

Maluku, Indonesia

Postal Code: 97234

ABSTRACT

Introduction: This research aims to evaluate the role of income audit within the internal control system at Hotel X Lombok, emphasizing the importance of accurate and reliable revenue reporting.

Methods: This study adopts a qualitative case study approach. Data were collected through semi-structured interviews, direct observation, and documentation involving key informants from the finance and operational departments, including the income auditor, financial controller, general manager, front office manager, food and beverage manager, and general cashier. The data were analyzed using deductive thematic analysis based on the five components of the COSO Internal Control Framework.

Results: The results show that the income audit function plays a crucial role in maintaining the accuracy and timeliness of daily revenue reporting. The application of clearly defined standard operating procedures, layered verification mechanisms, and integrated information systems significantly strengthens revenue control. Although operational errors still occur, particularly those arising from human error, most issues are identified and resolved promptly through effective coordination among departments.

Conclusion and suggestion: Overall, the implementation of the income audit at Hotel Novotel Lombok has enhanced the effectiveness of the internal control system and supported financial transparency and accountability. This study provides empirical insights into the practical application of the COSO framework in the hospitality sector it suggests that management should continuously improve system integration and interdepartmental coordination to reduce revenue-related risks further.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan memiliki peran yang signifikan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, terutama di negara dengan potensi pariwisata yang besar seperti Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, (2024), selama lima tahun terakhir terjadi peningkatan tingkat okupansi kamar hotel berbintang di Indonesia, yang sejalan dengan naiknya jumlah wisatawan, baik lokal maupun mancanegara. Kondisi ini menjadikan sektor perhotelan semakin dinamis dan penuh tantangan, ditandai dengan tingginya volume serta variasi transaksi keuangan yang terjadi.

Dalam kegiatan operasional hotel, aspek pengawasan terhadap pendapatan menjadi hal yang sangat penting. Sumber pendapatan hotel berasal dari berbagai unit usaha, seperti layanan akomodasi, restoran, jasa laundry, fasilitas spa, serta penyelenggaraan acara seperti MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*). Keragaman sumber ini menimbulkan potensi risiko yang tinggi terhadap kesalahan pencatatan, tindakan kecurangan, hingga manipulasi laporan keuangan (Possumah et al., 2024). Untuk itu, diperlukan keberadaan Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang kuat dan efektif guna memastikan seluruh transaksi pendapatan tercatat secara tepat, lengkap, dan dapat dipercaya.

Penerapan sistem pengendalian internal yang efektif adalah kunci untuk menjaga akurasi dan integritas operasional, terutama di sektor perhotelan. Salah satu acuan yang banyak digunakan dalam menilai keberhasilan sistem pengendalian internal adalah kerangka kerja COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*). Dalam kerangka ini terdapat lima komponen utama pengendalian internal, yaitu lingkungan pengendalian (*control environment*), penilaian risiko (*risk assessment*), aktivitas pengendalian (*control activities*), informasi dan komunikasi (*information and communication*), serta kegiatan pemantauan (*monitoring activities*). Kelima komponen tersebut menjadi dasar penting dalam merancang serta menilai efektivitas sistem pengendalian internal yang terstruktur dan dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi, termasuk di sektor perhotelan (COSO, 2012).

Manajemen industri hotel terdiri dari berbagai departemen yang menjalankan tugasnya masing-masing. Salah satu yang penting adalah Departemen Finance & Accounting, yang bertugas menangani semua urusan transaksi di hotel, mulai dari menghitung angka-angka, mengurus pembayaran, sampai mengelola pembelian barang., sekaligus menyusun laporan keuangan berdasarkan transaksi tersebut (Heriyanto, 2020). Departemen ini juga memiliki hubungan kerja sama dengan semua departemen lainnya dalam hal administrasi. Salah satu bagian penting dari Departemen *Finance & Accounting* adalah income audit. Dalam operasional hotel, fungsi income audit merupakan bagian dari aktivitas pengendalian yang bertujuan untuk menelaah dan memastikan bahwa seluruh pendapatan tercatat secara akurat serta sesuai dengan kebijakan dan prosedur operasional yang telah ditetapkan (Sijabat & Kusuma, 2024).

Peran income audit sangat penting karena bagian ini merupakan pihak yang mengevaluasi pendapatan yang diperoleh dari transaksi harian dan berpengaruh langsung terhadap *revenue* hotel (Dianita et al., 2024). Tanpa keberadaan income audit, manajemen hotel akan kesulitan melakukan pengecekan terhadap data yang berkaitan dengan pendapatan, sehingga membuka peluang terjadinya manipulasi data. Selain itu, kondisi keuangan hotel dapat menjadi tidak terkontrol akibat ketidaksesuaian pencatatan yang berdampak pada ketidakseimbangan keuangan dan berisiko menyebabkan kerugian besar bagi hotel. Oleh karena itu, fungsi income audit tidak dapat dikesampingkan, baik dari segi peran maupun keberadaannya dalam struktur Departemen *Finance & Accounting* (Putu & Hapsary, 2023).

Meskipun income audit berperan cukup penting, namun studi yang membahas secara mendalam masih terbatas, Kondisi tersebut menunjukkan adanya research gap yang penting untuk diisi melalui penelitian yang lebih fokus pada praktik income audit di dunia perhotelan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peran income audit sebagai bagian dari sistem pengendalian internal di Hotel Novotel Lombok. Selain itu, penelitian ini juga akan menilai efektivitas income audit dalam meminimalkan kesalahan pencatatan dan kebocoran pendapatan. Dengan mengambil studi kasus di salah satu hotel berbintang di Lombok, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akuntansi dan audit internal. Selain itu, secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen hotel dalam memperkuat transparansi, meningkatkan akurasi laporan keuangan, serta menjaga akuntabilitas operasional.

KAJIAN PUSTAKA

COSO Framework

COSO ialah sebuah *framework* yang digunakan untuk menyelidiki faktor- faktor yang menyebabkan kecurangan dalam laporan keuangan serta memberikan rekomendasi kepada lembaga pemerintah, auditor, SEC, dan institusi pendidikan. COSO berfungsi untuk mengembangkan panduan dalam kerangka kerja yang relevan dan komprehensif, sehingga dapat menjadi pencegahan kecurangan untuk meningkatkan kinerja manajemen. Implementasi *COSO Framework* tidak hanya memperkuat sistem pengendalian internal, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan perusahaan (COSO, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Herlambang (2023) menunjukkan bahwa penerapan *COSO Framework* dapat meningkatkan efektivitas pengendalian internal. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Fajar, (2018) bahwa *COSO Framework* membantu organisasi dalam mengevaluasi dan memenuhi persyaratan regulasi dan peraturan terkait tata kelola perusahaan. Lebih lanjut, penelitian oleh Indarti, (2023) menunjukkan bahwa *COSO Framework* berperan penting dalam pengawasan eksternal untuk memastikan setiap organisasi memiliki kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Secara keseluruhan, penerapan *COSO Framework* memberikan kontribusi signifikan dalam memperbaiki tata kelola perusahaan dan pengendalian internal, serta memastikan kepatuhan terhadap standar regulasi yang ditetapkan. Sehingga dalam implementasinya komponen-komponen *COSO Framework* dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber: *Internal Control-Integrated Framework 2012*

Gambar 1. *Relationship of Objectives and Components*

Audit

Menurut (Mulyadi, 2014), Auditing merupakan suatu proses sistematis dengan tujuan memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan terkait kegiatan dan kejadian ekonomi dengan tujuan menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan. Menurut (Arens et al., 2017) auditing adalah proses sistematis untuk mengumpulkan dan mengevaluasi bukti terkait informasi guna menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan. Proses ini harus dilakukan oleh individu yang kompeten dan independen.

Audit secara umum merupakan proses sistematis yang secara objektif bertujuan untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti terkait asersi-asersi mengenai kebijakan serta peristiwa ekonomi untuk memastikan tingkat kesesuaian antara asersi-asersi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, dan mengomunikasikan hasilnya bagi pihak-pihak yang berkepentingan (Rick Hayes & Philip Wallage, 2017). Pada dasarnya, audit adalah suatu rangkaian tindakan sistematis yang meliputi pengumpulan dan evaluasi bukti mengenai informasi terukur dari suatu entitas ekonomi.

Income Audit

Menurut (Mutia, 2019), peran *income audit* dalam Departemen *Finance & Accounting* adalah mencatat dan mengoreksi semua *revenue* hotel, dari *revenue* kamar, *outlet*, *event* dan *revenue* lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, tentunya pasti ada kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh *reservation*, *cashier outlet*, *banquet*, dll. *Income audit* juga bertugas memverifikasi kepatuhan setiap departemen terhadap prosedur pencatatan. Lebih lanjut, mereka harus memastikan bahwa setiap laporan pendapatan yang dilaporkan setiap departemen didukung oleh bukti transaksi yang valid, seperti faktur, kuitansi, atau dokumen pendukung lainnya.

Sejumlah penelitian empiris mengindikasikan bahwa implementasi *income audit* yang efektif dapat memberikan pengaruh positif terhadap kinerja keuangan hotel. Penelitian oleh Sijabat & Kusuma, (2024) menemukan bahwa hotel yang secara rutin menjalankan *income audit* menunjukkan tingkat efisiensi operasional yang lebih tinggi dan mampu menekan potensi kebocoran pendapatan. Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Randenigala & Wijesinghe, (2024) menunjukkan hasil hotel dengan sistem audit yang solid cenderung memiliki tingkat kepercayaan investor yang lebih tinggi karena laporan keuangan mereka dianggap lebih transparan dan terpercaya. *Income audit* dan audit internal memiliki kaitan yang erat. Dalam lingkup audit internal, fokus utama seorang auditor perusahaan untuk memastikan implementasi aturan dan prosedur yang tepat guna mengamankan aset organisasi, meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional, serta menjamin keandalan informasi yang dihasilkan oleh berbagai unit kerja (Damayanti et al., 2024).

Standar Operasional Prosedur Audit

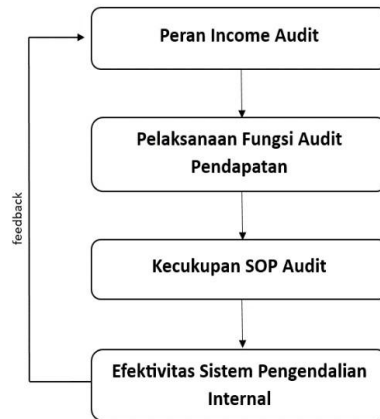
Standar Operasional Prosedur (SOP) Audit merupakan dokumen yang memuat secara rinci tahapan, tata cara, serta pedoman yang wajib dijalankan oleh auditor dalam melaksanakan kegiatan audit. Audit sendiri merupakan suatu proses yang dilakukan secara sistematis untuk menilai, memeriksa, dan menguji sejauh mana suatu sistem atau proses berjalan secara efektif dan dapat dipercaya (Jannah et al., 2021). SOP Audit memiliki tujuan untuk memberikan pedoman yang terstruktur dan konsisten kepada auditor dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Dokumen Standar Operasional Prosedur Audit merupakan panduan resmi yang menjabarkan secara detail tahapan, tata cara, dan aturan yang harus diikuti oleh auditor selama proses audit berlangsung (Teresia, 2022).

Standar Operasional Prosedur (SOP) Audit memiliki manfaat penting, salah satunya yaitu sebagai acuan dalam melakukan penilaian kinerja secara objektif melalui standar evaluasi yang konsisten, sehingga auditor dapat mengevaluasi kinerja organisasi atau suatu proses dengan tepat (Nabila et al., 2022). Selain itu, SOP Audit juga berfungsi untuk mengurangi potensi kesalahan dan ketidakakuratan dengan menerapkan langkah-langkah yang sistematis, yang pada akhirnya membantu mencegah kekeliruan manusia dan meningkatkan mutu hasil audit (Arrumizal, 2022). Dalam merancang Standar Operasional Prosedur (SOP), terdapat beberapa elemen penting yang perlu diperhatikan. (Novia Widyaningrum, Prima Noermaning, 2023) menyebutkan bahwa unsur-unsur tersebut mencakup antara lain: tujuan, kebijakan, panduan teknis pelaksanaan, pihak-pihak yang terlibat, formulir pendukung, *input*, tahapan proses, laporan, validasi, serta sistem pengendalian. Tujuan menjadi fondasi utama dalam penyusunan SOP, sementara kebijakan bertugas untuk mendukung pelaksanaan prosedur agar berjalan dengan efektif dan efisien.

Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin kelancaran dan keandalan operasional perusahaan, termasuk dalam sistem penerimaan kas. Mulyadi (2013) dalam (Arsal & Firdaus, 2023) menjelaskan bahwa sistem pengendalian internal merupakan suatu perencanaan yang mencakup struktur organisasi internal yang dirancang untuk melindungi aset perusahaan, menjamin keakuratan data akuntansi, serta mendukung efisiensi operasional dan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen yang telah ditetapkan. Sistem ini tersusun atas elemen-elemen organisasi yang saling terkoordinasi, penerapan teknik tertentu, serta pelaksanaan berbagai aktivitas pengendalian yang bertujuan untuk mengawasi aset perusahaan, memastikan keandalan dan ketepatan informasi akuntansi, serta memperkuat kepatuhan terhadap kebijakan manajerial. Selain itu, sistem pengendalian internal berfungsi sebagai sarana untuk memantau, mengelola, dan mengevaluasi kinerja sumber daya manusia dalam organisasi (Pratiwi et al., 2016).

Pengendalian internal juga dapat dipahami sebagai seperangkat kebijakan dan pedoman yang disusun oleh manajemen untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Prosedur didefinisikan sebagai rangkaian langkah yang harus dilaksanakan dalam penerapan suatu kebijakan (Sin, 2023). Dalam konteks organisasi, tujuan tersebut merupakan hasil akhir dari aktivitas operasional yang dalam dunia usaha umumnya diwujudkan dalam bentuk laba atau keuntungan. Sejalan dengan hal tersebut, (Agoes, 2014) mendefinisikan pengendalian internal sebagai suatu proses yang melibatkan dewan komisaris, manajemen, dan seluruh personel entitas, yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai terhadap tercapainya tiga tujuan utama, yaitu keandalan laporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasional, serta kepatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.



Gambar 2. Kerangka Berpikir

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan mengevaluasi peran income audit di Hotel Novotel Lombok. Pendekatan yang digunakan adalah studi kasus, yang memungkinkan peneliti menggali informasi secara mendalam mengenai praktik income audit yang diterapkan. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yang saling melengkapi, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi, guna memperoleh data yang akurat dan komprehensif.

Informan penelitian meliputi pihak-pihak yang terlibat dalam Departemen Akuntansi Hotel Novotel Lombok, yaitu Financial Controller, Chief Accounting, Income Auditor, General Cashier, Manager Front Office, dan Manager F&B. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Novotel Lombok Resort & Villas yang berlokasi di Mandalika Resort, Pantai Putri Nyale, Kuta, Kecamatan Pujut, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. Wawancara dilakukan kepada informan yang relevan dan memiliki keterkaitan langsung dengan fokus penelitian untuk memperoleh informasi yang mendalam. Selain itu, observasi dilakukan guna memahami fenomena secara langsung melalui keterlibatan peneliti di lingkungan penelitian. Metode dokumentasi digunakan dengan mengumpulkan dokumen pendukung, seperti bukti transaksi dan foto-foto yang berkaitan dengan objek penelitian.

Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur yang disusun berdasarkan fokus penelitian dan kerangka teori COSO Internal Control Framework (2013). Pedoman wawancara tersebut memuat pokok-pokok pertanyaan yang berkaitan dengan lima komponen pengendalian internal, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Struktur organisasi pada Hotel Novotel dalam Departemen *Finance & Accounting* menunjukkan bahwa fungsi *income audit* berada di bawah koordinasi langsung *Chief Accountant*, yang selanjutnya bertanggung jawab kepada *Financial Controller* sebagai pengendali utama keuangan hotel. Departemen *Accounting* merupakan bagian dari struktur keuangan hotel yang secara langsung berada di bawah koordinasi *Executive Assistant Manager (EAM)*.

Dalam garis pertanggungjawaban manajerial, *EAM* melapor dan bertanggung jawab kepada *General Manager (GM)* sebagai pimpinan tertinggi di lingkungan Hotel Novotel Lombok. Dengan demikian, alur pelaporan dan tanggung jawab dalam struktur organisasi ini berjalan secara vertikal, dimulai dari *income audit*, *Chief Accountant*, *Financial Controller*, *Executive Assistant Manager*, hingga *General Manager*. Pola hierarkis tersebut mencerminkan prinsip pemisahan fungsi (*segregation of duties*) dalam kerangka *COSO*, di mana setiap jenjang jabatan memiliki batas tanggung jawab dan otorisasi yang berbeda guna mencegah terjadinya konflik kepentingan serta meningkatkan akurasi laporan keuangan. Fungsi *income audit* berperan dalam melakukan verifikasi atas seluruh pendapatan harian dari berbagai outlet, memastikan kesesuaian data transaksi dengan sistem, serta menyiapkan laporan pendapatan harian (*daily revenue report*) sebelum diserahkan kepada *Chief Accountant* untuk proses *review* lanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mr. S selaku *Income Auditor* pada Hotel Novotel Lombok, pelaksanaan *income audit* di hotel tersebut telah mengikuti standar prosedur yang ketat. Proses ini diawali ketika bagian *Front Office* dan outlet menyerahkan data transaksi harian kepada tim *night audit*. Selanjutnya, tim *night audit* mengumpulkan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap data tersebut sebelum proses *income audit* dilakukan setiap pagi oleh Mr. S selaku *Income Auditor*. Pada tahap ini, seluruh transaksi diperiksa ulang dengan cara membandingkan data dalam sistem dengan bukti fisik, seperti *billing manual*. Keseluruhan alur kerja tersebut diatur dalam *Standard Operating Procedure (SOP)* yang ditetapkan oleh operator manajemen hotel dan wajib dipatuhi oleh seluruh departemen yang terlibat. Hal ini ditegaskan oleh pernyataan Mr. S sebagai berikut: “*Dari FO dan outlet masuk ke night audit, dicek malam hari. Besok paginya saya cek ulang semua transaksi, cocokkan dengan sistem, baru buat laporan akhir.*”

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa alur kerja dilaksanakan secara berurutan setiap hari. *Standard Operating Procedure (SOP)* menjadi dasar operasional utama yang wajib dipatuhi oleh setiap bagian yang terlibat. Mr. S selaku *Income Auditor* juga menegaskan hal tersebut dengan menyatakan, “*Ada. SOP-nya jelas, semua proses income audit itu kita patuhi sesuai panduan dari operator dan juga standar hotel.*” Kepatuhan terhadap prosedur ini bertujuan untuk menjaga konsistensi dan akurasi dalam pelaksanaan *income audit*. Lebih lanjut, Mr. S menjelaskan, “*Semua outlet wajib input sesuai alur. Night audit akan verifikasi dulu sebelum data masuk ke income audit,*” yang menekankan pentingnya proses verifikasi berkala dalam sistem tersebut.

Penerapan *SOP* tidak hanya memberikan struktur kerja yang jelas, tetapi juga memastikan bahwa setiap pendapatan yang dilaporkan telah melalui tahapan validasi yang diperlukan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Mr. M selaku *Financial Controller*, “*Income audit jalankan SOP dari operator dan mengikuti job description yang sudah ditetapkan sejak awal,*” yang menunjukkan bahwa pelaksanaan *income audit* di hotel ini tidak sekadar bersifat administratif, melainkan telah sesuai dengan regulasi dan standar operasional yang berlaku. Melalui penerapan prosedur yang konsisten, fungsi *income audit* di Hotel Novotel Lombok mampu menjaga keandalan data keuangan serta mendukung efektivitas sistem pengendalian internal.

Temuan Material *Income Audit* dan Dampaknya

Meskipun pelaksanaan *income audit* di Hotel Novotel Lombok dilakukan setiap hari, beberapa temuan material masih ditemukan. Kekeliruan yang umum terjadi meliputi kesalahan input kamar, ketidaksesuaian metode pembayaran, serta kelalaian dalam memasukkan unsur pajak. Hal tersebut disampaikan oleh Mr. S selaku *Income Auditor*, yang menyatakan, “*Pernah. Biasanya sih salah kamar, atau metode pembayaran. Tapi untungnya ketahuan cepat karena kita cek manual juga.*” Temuan material tersebut pada umumnya disebabkan oleh faktor manusia (*human error*), seperti yang dijelaskan lebih lanjut oleh Mr. S, “*Paling sering karena human error, misalnya lupa input tax service atau salah posting kamar.*”

Apabila temuan material semacam ini tidak segera diperbaiki, dampaknya dapat berpengaruh signifikan terhadap laporan akhir. Manajer *Front Office* juga membenarkan adanya kesalahan yang sebagian besar dipicu oleh kondisi kerja yang melelahkan. Ia mengungkapkan, “*Iya, kesalahan pernah terjadi seperti typo angka atau formula di Excel yang berubah. Tapi itu murni karena kelelahan, bukan disengaja.*” Ia menambahkan, “*Kalau laporan tidak balance, bisa kelihatan dari hasil akhir. Kita biasanya lacak ulang dan koreksi sebelum data naik ke accounting.*”

Dampak dari temuan material *income audit* tidak hanya memengaruhi laporan keuangan bulanan, tetapi juga dapat berimplikasi pada pelaporan pajak. Hal ini diakui oleh *General Cashier*, “*Pernah. Misalnya kalau kasir salah*

posting, bisa buat laporan jadi tidak balance. Tapi begitu ketahuan, kita koreksi di hari yang sama. Kalau tidak dicek harian, bisa jadi masalah besar di akhir bulan.” Proses validasi harian tersebut berperan penting dalam mencegah temuan material berkembang menjadi permasalahan yang lebih serius. Mr. S selaku *Income Auditor* menegaskan, *“Kalau salah input dan enggak dicek, bisa berdampak. Misalnya angka di laporan bulanan jadi beda. Untungnya kita selalu review harian, jadi langsung ketahuan.”* Dengan adanya sistem pengecekan berlapis serta koordinasi yang cepat antar departemen, Hotel Novotel Lombok mampu mengantisipasi temuan material dan meminimalkan dampaknya terhadap keandalan pelaporan keuangan.

Penggunaan Teknologi dan Sistem Informasi

Proses *income audit* di Hotel Novotel Lombok memanfaatkan sistem informasi berbasis teknologi yang saling terintegrasi antar-departemen. Sistem utama yang digunakan adalah *Visual Hotel Program (VHP)*, yang didukung oleh penggunaan *Microsoft Excel* untuk keperluan validasi data. Selain itu, dokumen fisik berupa *billing manual* dari masing-masing outlet juga digunakan sebagai sarana *cross check*. Hal ini disampaikan oleh Mr. S selaku *Income Auditor*, *“Kita pakai VHP, terus Excel buat validasi. Billing manual dari outlet juga jadi cross check. Jadi semua saling mendukung.”* Kombinasi antara sistem digital dan dokumen fisik tersebut memungkinkan proses audit berjalan lebih akurat karena setiap data dapat diverifikasi dari berbagai sumber.

Sistem *VHP* yang digunakan memiliki kemampuan untuk mendeteksi ketidaksesuaian secara otomatis, seperti temuan material pada harga maupun perhitungan pajak. Mr. S menambahkan, *“Bisa. Misalnya harga makanan tidak sesuai pajak, sistem akan tunjukkan perbedaannya. Jadi ketahuan kalau ada yang salah hitung.”* Pernyataan ini menunjukkan bahwa teknologi tidak hanya berperan dalam pengumpulan data, tetapi juga berfungsi sebagai alat pengawasan dan pendeteksian potensi kesalahan. Manajer *Front Office* juga menyampaikan bahwa sistem yang digunakan di hotel telah saling terhubung meskipun dioperasikan melalui modul yang berbeda. Ia menjelaskan, *“Sistem yang kita pakai sudah terhubung. Front Office, outlet, dan back office menggunakan sistem yang sama tapi modulnya beda. Jadi tetap bisa sinkron.”* Keterhubungan sistem ini memungkinkan koordinasi yang lebih efektif antarbagian serta memudahkan pemantauan data secara menyeluruh.

Keberadaan sistem terintegrasi tersebut turut diperkuat oleh pernyataan Mr. M selaku *Financial Controller*. Ia mengungkapkan, *“Sistem seperti VHP bisa bantu mendeteksi ketidaksesuaian (mismatch), tapi tetap harus divalidasi manual untuk lebih akurat.”* Hal ini menegaskan bahwa meskipun teknologi berperan sebagai alat bantu utama dalam proses *income audit*, keterlibatan manusia dalam proses verifikasi tetap diperlukan untuk meminimalkan risiko temuan material yang tidak terdeteksi oleh sistem.

Koordinasi Antar Departemen

Koordinasi antar departemen merupakan faktor penting dalam menjamin efektivitas *income audit*. Proses *income audit* tidak dapat berjalan secara terpisah, melainkan membutuhkan kerja sama yang baik antara berbagai unit kerja, seperti *Front Office*, outlet *Food & Beverage (F&B)*, bagian kasir, serta tim keuangan. Mr. S selaku *Income Auditor* menegaskan, *“Kalau ada kesalahan dari FO atau F&B, saya langsung tanya ke mereka. Kita cari tahu kenapa bisa salah, dan koreksi bareng-bareng.”* Koordinasi tersebut dilakukan secara langsung dan responsif. Setiap ketidaksesuaian atau kekeliruan dalam data pendapatan segera ditindaklanjuti pada hari yang sama tanpa penundaan. Hal ini diperjelas oleh Manajer *Front Office* yang menyatakan, *“Kalau ada kesalahan, biasanya income audit langsung hubungi saya atau outlet terkait. Kita cari bareng tempat kesalahannya, lalu perbaiki hari itu juga.”*

Selain komunikasi informal yang cepat, hotel juga menerapkan mekanisme pelaporan yang bersifat sistematis. *General Cashier* menjelaskan, *“Income audit serahkan laporan pendapatan harian (daily revenue report) setelah dicek semua, dan saya sebagai general cashier juga sudah pastikan laporan fisik dan sistemnya sinkron. Kalau belum cocok, enggak bisa lanjut ke approval FC.”* Apabila ditemukan perbedaan atau permasalahan yang bersifat signifikan, proses klarifikasi dapat melibatkan *Financial Controller*. Manajer *Front Office* menambahkan, *“Biasanya kalau ada perbedaan angka atau transaksi, kita konfirmasi ke outlet atau ke kasir yang bertugas. Kalau perlu, koordinasi dilakukan bareng FC juga.”* Responsivitas dalam koordinasi antar departemen tersebut menjadi salah satu kekuatan utama yang mendukung kelancaran pelaksanaan *income audit*. Mr. S selaku *Income Auditor* menegaskan,

“Kalau saya temukan kesalahan, saya langsung komunikasi hari itu juga. Enggak nunggu-nunggu. Biar enggak makin runyam.”

Ketepatan Waktu Pelaporan

Akurasi isi laporan dan ketepatan waktu penyusunan laporan pendapatan merupakan dua aspek penting dalam pelaksanaan fungsi *income audit* di Hotel Novotel Lombok. Proses *income audit* di hotel ini dilakukan setiap hari dan seluruh transaksi harus diselesaikan pada hari yang sama. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa setiap transaksi telah dicatat, diperiksa, dan dilaporkan secara akurat tanpa adanya penundaan.

Mr. S selaku *Income Auditor* menjelaskan, “*Income audit* itu dikerjakan setiap hari dan harus selesai hari itu juga. Kalau nunda, nanti bisa numpuk dan berisiko.” Pernyataan ini mencerminkan adanya budaya kerja yang menekankan kedisiplinan dan ketepatan waktu, khususnya dalam penyusunan laporan keuangan harian. Proses ini tidak hanya penting bagi kebutuhan pelaporan internal, tetapi juga berkaitan langsung dengan pemenuhan kewajiban perpajakan. *General Cashier* memperkuat pernyataan tersebut dengan menjelaskan, “*Untuk harian, laporan selalu disusun tiap pagi setelah semua transaksi dicek. Kalau laporan bulanan, kami pastikan semuanya sudah masuk sebelum tanggal 10 untuk pelaporan ke pajak.*” Hal ini menunjukkan bahwa fungsi *income audit* tidak hanya berorientasi pada kepentingan internal perusahaan, tetapi juga memiliki peran strategis dalam memenuhi kewajiban eksternal.

Selain ketepatan waktu, ketelitian terhadap isi laporan juga menjadi prioritas utama. *General Cashier* menegaskan pentingnya proses verifikasi sebelum laporan diserahkan untuk persetujuan, “*Income audit serahkan laporan pendapatan harian setelah dicek semua, dan saya sebagai general cashier juga sudah pastikan laporan fisik dan sistemnya sinkron. Kalau belum cocok, enggak bisa lanjut ke approval Financial Controller.*” Mr. S selaku *Income Auditor* menambahkan bahwa hasil audit tidak langsung dianggap final sebelum melalui proses pengecekan berlapis. Ia menyatakan, “*Setelah dari kasir, income audit akan cek ulang, lalu diserahkan ke Financial Controller dan terakhir ke General Manager. Jadi ada tiga lapis pengecekan sebelum laporan dianggap final.*” Alur tersebut menunjukkan bahwa laporan pendapatan tidak dapat disetujui tanpa melalui tahapan validasi dari pihak-pihak yang berwenang.

Ketepatan waktu pelaporan juga menjadi perhatian langsung manajemen. Mr. M selaku *Financial Controller* menyampaikan, “*Laporan income audit jadi perhatian utama karena menyangkut pendapatan harian. General Manager selalu terlibat dalam proses approval.*” Keterlibatan manajemen dalam proses otorisasi akhir mendorong terjaganya akurasi dan ketepatan waktu pelaporan. Selain itu, sanksi juga diterapkan apabila terjadi keterlambatan atau temuan material yang berulang. Mr. S selaku *Income Auditor* mengungkapkan, “*Kalau telat atau ada kesalahan besar, biasanya saya langsung ditegur Financial Controller. Ada juga sanksi tertulis kalau sampai keliru terus-menerus. Jadi kita harus hati-hati banget.*” Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dan keakuratan laporan tidak hanya menjadi tanggung jawab profesional, tetapi juga bagian dari sistem penilaian kinerja auditor di Hotel Novotel Lombok.

Evaluasi Berdasarkan Kerangka COSO

Sistem pengendalian internal di Hotel Novotel Lombok secara umum telah berjalan secara efektif dan terstruktur, dengan dukungan penuh dari manajemen serta seluruh departemen terkait. Evaluasi terhadap peran *income audit* menunjukkan bahwa kelima komponen dalam kerangka *COSO* telah diterapkan secara memadai dalam praktik operasional hotel :

1. Lingkungan Pengendalian

Pada Hotel Novotel Lombok, lingkungan pengendalian tercermin dari struktur organisasi dan budaya kerja yang dirancang untuk mendukung pengendalian internal yang kuat. Salah satu indikator utama dari lingkungan pengendalian tersebut adalah tingginya kesadaran karyawan terhadap tanggung jawab dan kedisiplinan dalam mematuhi *Standard Operating Procedure (SOP)*. Hal ini disampaikan oleh Mr. S selaku *Income Auditor* yang menyatakan, “*Setiap karyawan tahu tanggung jawabnya. Kalau ada kesalahan, mereka juga langsung inisiatif buat konfirmasi ke income audit atau supervisor masing-masing.*” Pernyataan tersebut menunjukkan adanya komitmen

terhadap integritas serta nilai-nilai etika sebagaimana ditekankan dalam prinsip *COSO*, di mana karyawan tidak hanya memahami tugasnya, tetapi juga proaktif dalam mengantisipasi dan menyelesaikan potensi permasalahan.

Selain itu, pelaksanaan pelatihan rutin untuk meningkatkan pemahaman terhadap *SOP* turut memperkuat lingkungan pengendalian. Mr. S menjelaskan, "*Biasanya kita lakukan refresh training per outlet tiap bulan. Income audit juga kadang kasih training ke departemen lain soal SOP.*" Kegiatan tersebut berperan dalam menjaga konsistensi penerapan prosedur dan meningkatkan kompetensi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Struktur organisasi yang diterapkan juga mendukung efektivitas fungsi audit pendapatan. Hal ini ditegaskan oleh *Financial Controller* yang menyatakan, "*Struktur kita memang mendukung, karena income audit berada langsung di bawah saya dan bisa koordinasi langsung ke FO dan outlet.*" Pernyataan tersebut mencerminkan kejelasan garis wewenang dan tanggung jawab, serta menunjukkan keterlibatan manajemen secara langsung dalam proses pengawasan sebagai bagian dari penguatan lingkungan pengendalian internal.

2. Penilaian Risiko

Terkait penilaian risiko, proses validasi harian dan audit tahunan menjadi indikator utama bahwa manajemen aktif dalam mengidentifikasi dan merespons risiko. Mr. M selaku *Financial Controller* menjelaskan, "*Evaluasi dilakukan setiap hari melalui laporan harian income audit. Selain itu, ada audit tahunan dari operator dan pemilik hotel.*" Ia menambahkan, "*Biasanya income audit validasi dulu dari sistem dan bukti fisik. Kalau saya lihat belum balance atau ada kejanggalan, saya tahan dulu laporannya.*" Ini menunjukkan bahwa penilaian risiko dilakukan secara berlapis.

Dalam konteks Hotel Novotel Lombok, proses penilaian risiko pada income audit dilakukan secara aktif dan berkelanjutan. Salah satu risiko utama yang teridentifikasi adalah kesalahan input yang disebabkan oleh kelelahan atau *human error*. Mr. S selaku *Income Auditor* menjelaskan: "*Ya betul. Evaluasi dilakukan setiap hari melalui validasi laporan dan koordinasi dengan outlet. Kalau ada hal yang mencurigakan langsung kita follow up.*" Pernyataan ini menunjukkan bahwa proses penilaian risiko tidak hanya bersifat reaktif, melainkan proaktif melalui pemantauan harian dan tindakan *follow up* yang cepat, sejalan dengan prinsip *COSO* yang menekankan pada identifikasi risiko yang relevan dan analisis risiko untuk menentukan bagaimana risiko tersebut harus dikelola.

Manajer *Front Office* juga menyampaikan potensi risiko serupa: "*Sejauh ini belum pernah saya temukan kasus kecurangan. Tapi kemungkinan human error seperti salah input itu bisa saja terjadi, terutama karena kelelahan saat shift malam.*" Sementara itu, Kasir Umum mengakui dampak dari kesalahan tersebut: "*Pernah. Misalnya kalau kasir salah posting, bisa buat laporan jadi tidak balance. Tapi begitu ketahuan, kita koreksi di hari yang sama. Kalau tidak dicek harian, bisa jadi masalah besar di akhir bulan.*" Ini berarti risiko yang muncul ditangani secara langsung melalui sistem validasi harian. Pendekatan ini memungkinkan sebelum kesalahan berkembang menjadi permasalahan laporan yang signifikan. Kemampuan untuk mendeteksi dan mengoreksi kesalahan dengan cepat di tingkat operasional mencerminkan efektivitas penilaian risiko, di mana mekanisme dibangun untuk mengantisipasi dan merespons ancaman terhadap keakuratan data keuangan.

3. Aktivitas Pengendalian

Dalam kerangka *COSO*, aktivitas pengendalian merupakan kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memastikan bahwa arahan manajemen dilaksanakan secara efektif. Aktivitas ini mencakup serangkaian tindakan yang bertujuan untuk mencegah serta mendeteksi risiko dalam proses bisnis organisasi. Di Hotel Novotel Lombok, aktivitas pengendalian diimplementasikan melalui kombinasi antara penggunaan sistem otomatis, pemeriksaan manual, dan mekanisme

verifikasi berlapis. Pada komponen aktivitas pengendalian, penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang ketat telah menjadi bagian integral dari sistem pengendalian pendapatan.

Mr. S selaku *Income Auditor* menyatakan, “*Ada. SOP-nya jelas, semua proses income audit itu kita patuhi sesuai panduan dari operator dan juga standar hotel.*” Prosedur tersebut mencakup tahapan pemeriksaan data yang melibatkan kasir, *income audit*, *Financial Controller*, hingga *General Manager* sebagai bentuk pengendalian berlapis. Mekanisme ini menunjukkan adanya pendelegasian wewenang dan proses verifikasi yang terstruktur, di mana laporan pendapatan tidak dapat disetujui tanpa melalui beberapa tahap pemeriksaan oleh pihak yang berbeda. Dengan demikian, aktivitas pengendalian yang diterapkan di Hotel Novotel Lombok mencerminkan pengendalian internal yang kuat dan dirancang untuk meminimalkan risiko kesalahan pencatatan maupun potensi kecurangan.

4. Informasi dan Komunikasi

Komponen informasi dan komunikasi dalam kerangka *COSO* menekankan pentingnya penyampaian informasi yang relevan dan tepat waktu guna mendukung pelaksanaan pengendalian internal. Di Hotel Novotel Lombok, penerapan komponen ini tercermin dari koordinasi harian lintas departemen serta sistem komunikasi yang responsif.

Sistem *Visual Hotel Program (VHP)* yang terintegrasi antar departemen, seperti *Front Office*, outlet, dan *accounting*, menjadi sarana utama dalam pertukaran informasi. Manajer *Front Office* menyatakan, “*Sistem yang kita pakai sudah terhubung. FO, outlet, dan back office menggunakan sistem yang sama tapi modulnya beda. Jadi tetap bisa sinkron.*” Selain itu, komunikasi informal juga berjalan efektif, sebagaimana disampaikan oleh Mr. S selaku *Income Auditor*, “*Kalau saya temukan kesalahan, saya langsung komunikasi hari itu juga. Enggak nunggu.*”

Apabila ditemukan kesalahan, tindakan korektif segera dilakukan melalui alur komunikasi yang jelas dari *Front Office* ke *income audit*, kemudian diteruskan kepada *Financial Controller* dan *General Manager*. Mr. S menambahkan, “*Kita koordinasi setiap hari. FO yang closing akan serahkan laporan ke saya. Lalu saya cek semuanya, dan hasil akhir akan dikirim ke FC dan GM.*” Praktik ini sejalan dengan prinsip *COSO* yang menekankan pentingnya informasi yang relevan dan dikomunikasikan secara tepat waktu.

5. Pemantauan

Pada komponen pemantauan, kegiatan *monitoring* dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa seluruh sistem pengendalian internal berfungsi sebagaimana mestinya. Proses ini mencakup evaluasi berkelanjutan, evaluasi terpisah, maupun kombinasi keduanya guna menilai efektivitas setiap komponen pengendalian internal. Di Hotel Novotel Lombok, pemantauan terhadap fungsi *income audit* dilaksanakan setiap hari dan diperkuat dengan evaluasi tahunan yang dilakukan oleh pihak operator maupun pemilik hotel.

Mr. M selaku *Financial Controller* menyampaikan bahwa selain evaluasi harian, terdapat audit rutin dari pihak eksternal, “*Iya, dilakukan oleh auditor internal operator dan pemilik setiap tahun. Selain itu, evaluasi harian tetap dilakukan oleh saya langsung.*” Hal ini menunjukkan bahwa proses pemantauan tidak hanya dilakukan secara internal, tetapi juga melibatkan pihak eksternal sebagai bentuk pengawasan independen. Selain evaluasi, pelatihan dan pembinaan karyawan juga menjadi bagian dari mekanisme pemantauan dan peningkatan kompetensi. Mr. M menambahkan, “*Setiap karyawan punya target jam pelatihan per tahun. Saya sendiri bertanggung jawab atas minimal 24 jam pelatihan yang harus saya berikan.*”

Apabila ditemukan kesalahan atau keterlambatan dalam pelaksanaan tugas, sanksi dan teguran diberlakukan sebagai bentuk penegakan tanggung jawab. Mr. S selaku *Income Auditor* menyatakan, “*Kalau telat atau ada kesalahan besar, biasanya saya langsung ditegur FC. Ada juga sanksi tertulis kalau sampai keliru terus-menerus. Jadi kita harus hati-hati banget.*” Penerapan konsekuensi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pemantauan tidak berhenti pada identifikasi masalah, tetapi juga mencakup tindak lanjut yang bertujuan menanamkan disiplin dan akuntabilitas.

Secara keseluruhan, kegiatan pemantauan di Hotel Novotel Lombok dilakukan secara ketat dan berlapis, mencerminkan komitmen manajemen dalam menjaga kualitas sistem pengendalian internal. Selain itu, temuan kekurangan serta tindakan korektif dikomunikasikan secara tepat waktu kepada pihak yang bertanggung jawab, sejalan dengan prinsip pemantauan dalam kerangka *COSO*.

Berdasarkan hasil temuan setelah melakukan wawancara, *income audit* di Hotel Novotel Lombok beroperasi dengan struktur dan sistem kerja yang terorganisir. Prosedur operasionalnya dijalankan secara konsisten melalui alur harian yang dimulai dari *night audit*, lalu diteruskan ke *income auditor*, kemudian dikaji ulang oleh *financial controller*, dan akhirnya disahkan oleh *general manager*. Prosedur ini mengilustrasikan bagaimana komponen aktivitas pengendalian (*control activities*) dalam kerangka *COSO* (2013) diimplementasikan, yakni melalui kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memastikan arahan manajemen terlaksana secara efektif. Standar Operasional Prosedur (*SOP*) yang berasal dari *Operator* menjadi panduan utama, memperkuat kontrol di setiap tahapan.

Memang, kesalahan masih kerap ditemukan, terutama karena kesalahan manusia (*human error*) seperti kekeliruan dalam input kamar atau perhitungan pajak. Namun, berkat adanya validasi harian dan kontrol dari berbagai pihak, kesalahan-kesalahan tersebut umumnya segera terdeteksi dan diperbaiki pada hari yang sama. Hal ini mencerminkan bahwa aspek penilaian risiko (*risk assessment*) berjalan secara nyata dalam praktiknya. Penilaian risiko tidak hanya dilakukan dalam bentuk audit tahunan oleh operator dan pemilik hotel, tetapi juga melalui evaluasi harian yang dilakukan langsung oleh *income audit* maupun *financial controller*. Temuan ini memperkuat pernyataan (Mutia, 2019) yang menekankan bahwa penundaan atau temuan material audit berpotensi menimbulkan dampak signifikan terhadap laporan bulanan dan pengambilan keputusan manajemen.

Pemanfaatan teknologi juga menjadi tulang punggung dalam mendukung sistem audit yang baik. Sistem *VHP* (*Visual Hotel Program*) yang digunakan di hotel ini memungkinkan sinkronisasi data antara *front office*, outlet, dan departemen akuntansi. Fitur deteksi otomatis dalam sistem tersebut membantu mengidentifikasi anomali, seperti ketidaksesuaian harga atau pajak, secara cepat. Ini selaras dengan komponen informasi dan komunikasi (*information and communication*) dalam *COSO* yang menuntut agar informasi yang relevan dapat tersampaikan secara akurat dan tepat waktu. Studi dari (Pratiwi et al., 2016) mendukung hal ini, menegaskan bahwa sistem informasi akuntansi yang terintegrasi berkontribusi pada peningkatan keandalan laporan keuangan.

Koordinasi yang kuat antara *income audit* dan departemen lain, seperti *FO*, *F&B*, kasir, serta *FC*, turut memperkuat jalannya sistem pengendalian internal. Komunikasi yang aktif, tidak hanya dalam bentuk laporan formal tetapi juga komunikasi langsung saat muncul masalah, menggambarkan penerapan komunikasi horizontal dan vertikal dalam organisasi. Ini merupakan perwujudan prinsip komunikasi yang efektif dalam kerangka *COSO*. Penelitian Sijabat & Kusuma, (2024) bahkan menyatakan bahwa koordinasi lintas fungsi memiliki peran penting dalam menjaga konsistensi sistem pengendalian internal, terutama dalam lingkungan bisnis yang dinamis seperti industri perhotelan.

Ketepatan dan ketepatan waktu dalam pelaporan pendapatan menjadi cerminan dari lingkungan pengendalian (*control environment*) dan juga aktivitas pemantauan (*monitoring activities*). Budaya kerja di Hotel Novotel Lombok menekankan pentingnya menyelesaikan audit pendapatan pada hari yang sama, serta menjamin laporan keuangan harian diserahkan secara tepat waktu kepada pihak manajemen. Keterlibatan langsung *general manager* dan *financial controller* dalam proses validasi laporan harian menunjukkan adanya komitmen kuat dari pimpinan tertinggi dalam menjaga integritas dan akuntabilitas laporan. Selain itu, adanya sanksi dan evaluasi rutin atas kinerja *income audit* memberikan dorongan tambahan untuk mempertahankan kualitas pelaporan.

Secara keseluruhan, sistem pengendalian internal di Hotel Novotel Lombok telah mengakomodasi kelima elemen utama *COSO*. Lingkungan pengendalian dibentuk melalui struktur kerja yang jelas dan budaya disiplin. Risiko diidentifikasi melalui proses harian dan tahunan. Aktivitas pengendalian diterapkan melalui *SOP* dengan standar yang

baik. Sistem informasi mendukung alur komunikasi lintas departemen. Pemantauan dilakukan secara berkala. Dengan demikian *income audit* efektif sebagai bagian dari sistem pengendalian internal dengan tidak hanya bertugas memastikan laporan pendapatan akurat, tetapi juga menjadi bagian penting dari kerangka besar pengelolaan risiko dan akuntabilitas keuangan hotel.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa audit pendapatan di Hotel Novotel Lombok berkontribusi besar dalam menjaga akurasi, ketepatan waktu, dan keandalan laporan keuangan. Proses audit dijalankan secara konsisten melalui tahapan yang jelas sesuai standar operasional *Operator*, serta diawasi langsung oleh *income audit*, kemudian diverifikasi kembali oleh *financial controller* dan *general manager*. Dengan mekanisme tersebut, *income audit* tidak hanya berfungsi administratif, tetapi juga berperan strategis dalam menjamin integritas, transparansi, dan akuntabilitas sistem keuangan hotel. Implementasi ini menjadi contoh penerapan pengendalian internal yang efektif dan selaras dengan prinsip manajemen risiko serta tata kelola perusahaan yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *income audit* yang efektif memberikan dampak langsung terhadap kualitas tata kelola keuangan hotel. Pelaksanaan audit secara harian, dengan dukungan sistem informasi terintegrasi dan komunikasi antar departemen, mampu meningkatkan kecepatan sekaligus ketelitian pelaporan. Kondisi ini memperkuat pengambilan keputusan berbasis data serta membantu pemenuhan kewajiban eksternal, termasuk perpajakan. Selain itu, penelitian ini membuktikan bahwa kerangka *COSO* dapat diterapkan secara nyata dalam operasional hotel, mulai dari pembentukan lingkungan pengendalian hingga aktivitas pemantauan rutin. Dengan demikian, *COSO* bukan hanya kerangka teoritis, tetapi dapat berfungsi praktis dalam mengelola risiko sekaligus menjaga transparansi laporan keuangan.

Penelitian ini merekomendasikan agar kajian selanjutnya diperluas ke beberapa hotel dengan klasifikasi dan sistem manajemen yang berbeda. Ini bertujuan untuk memperoleh perbandingan dan pemahaman yang lebih utuh mengenai penerapan audit pendapatan dalam berbagai konteks. Riset lanjutan juga disarankan untuk menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*), agar aspek kualitatif dapat diperkaya dengan data kuantitatif sebagai penguat analisis.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S. (2014). *AUDITING : Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik* (p. 100).
- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). Auditing and Assurance Services Sixteenth Edition. In *Pearson Education Limited*.
- Arrumizal, F. (2022). *Tinjauan Atas Pelaksanaan Prosedur Audit Kinerja Pada Masa Pandemi Di Inspektorat Kotasungai Penuh*. 2, 8–21.
- Arsal, M., & Firdaus, F. (2023). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan SKPD. *Indonesian Journal of Management Studies*, 2(2), 20–30. <https://doi.org/10.53769/ijms.v2i2.667>
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Tingkat Penghunian Kamar pada Hotel Bintang 2020-2024 BPS, Survei Hotel Bulanan (VHTS)*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTIyIzI=/tingkat-penghunian-kamar-pada-hotelbintang.html>
- COSO. (2012). *Internal Control—Integrated Framework*.
- Damayanti, N. A., Andrianto, T., & Rachman, R. (2024). *Tinjauan Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Kas Pada Swiss-Belinn Hotel Bogor*. 4(3). <https://doi.org/10.37641/jabkes.v4i3.2446>
- Dianita, P., Dewi, C., & Artaningrum, R. G. (2024). *Analisa Peran Income Audit dalam Mengurangi Kesalahan Posting Revenue di Hotel Indigo Bali Seminyak*. 7, 193–200.
- Fajar, I. (2018). Ibnu Fajar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi (JEBA)*, Vol. XX(No. 04), 4.
- Heriyanto, R. (2020). *Peran Section Logistik Dalam Menunjang Kelancaran Operasional Best Western Papilio Hotel*. [https://repository.unair.ac.id/99518/4/4.BAB 1PENDAHULUAN.pdf](https://repository.unair.ac.id/99518/4/4.BAB%201PENDAHULUAN.pdf)
- Indarti, I., Apriliyani, I. B., & Onasis, D. (2023). Pengungkapan Enterprise Risk Management (Dimensi Coso Erm Framework), Uji Pengaruh Eksternal Auditor, Komisaris Independen, Dan Komite Pemantau Risiko Pada Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 6(2), 323–329. <https://doi.org/10.35446/akuntansikompetif.v6i2.1354>
- Jannah, Z., Diana, N., & Cholid Mawardi, D. M. (2021). Pengaruh Work From Home Terhadap Kinerja Auditor

- Dengan Dimensi Personalitas Sebagai Variabel Intervening Selama Pandemi Covid-19. *E-Jra*, 10(05), 67.
- Mulyadi. (2014). *Auditing (Petunjuk Praktis Akuntansi Publik)*.
- Mutia. (2019). *Upaya Income Audit Dalam Menyelesaikan Hambatan-Hambatan Saat Pengerjaan Laporan Harian Di Hotel Majapahit Surabaya Managed By Accorhotels*.
- Nabila, K., Sasmita, M. E., Adawiyah, R., & Putri, D. M. (2022). Information and Communication Technology: Mendorong Efisiensi Kinerja Auditor Selama Pandemi Covid-19. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 13(1), 1–16. <https://doi.org/10.18860/em.v13i1.12165>
- Novia Widyaningrum, Prima Noermaning, A. A. (2023). *PERANAN AUDIT INTERNAL TERHADAP KEPATUHAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PADA PT. DIAN RIZKI BAHARI UTAMA*. 3(1).
- Pratiwi, W., Natalia, A., & Wiryani, S. P. (2016). Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Kas Pada PT. XYZ. *UG Jurnal*, 10(12), 14–20.
- Putu, L. U. H., & Hapsary, J. (2023). *Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Pada Hotel Best Western Kuta Villa*.
- Randenigala, C. J., & Wijesinghe, M. R. P. (2024). Audit Quality and Earnings Management: Evidence from Sri Lanka: Food & Beverage and Hotel Sectors. *Kelaniya Journal of Management*, 13(1), 68–84. <https://doi.org/10.4038/kjm.v13i1.7798>
- Rick Hayes, Philip Wallage, H. G. (2017). *Prinsip-Prinsip Pengauditan: International Standards On Auditing* (T. S. Dkk (ed.); Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Sijabat, R. S., & Kusuma, Y. B. (2024). *PENGARUH INCOME AUDIT UNTUK MENGURANGI KESALAHAN TERHADAP PEMERIKSAAN PENDAPATAN DI FAVEHOTEL RUNGKUT*. 06(03).
- Sin, D. (2023). *PERANAN AUDIT INTERNAL ATAS KINERJA OPERASIONAL PADA PT . TIRTA KENCANA TATAWARNA*.
- Teresia, A. (2022). *Tantangan Dan Peluang Pemeriksaan Bukti Audit Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia*. 1–96.