



## Analisis Peran Income Audit dalam Pengendalian Internal Pendapatan pada Hotel MZ: Studi Kasus

Nazhifah Salvia Radella Duta<sup>1\*</sup>, Erna Sulistyowati<sup>2</sup>

<sup>1\*-2</sup> Program Studi Akuntansi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat : Jl. Padjajaran No.104, Ngropoh, Condongcatur, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta

Email: [23013010302@student.upnjatim.ac.id](mailto:23013010302@student.upnjatim.ac.id)<sup>1</sup>, [ernas.ak@upnjatim.ac.id](mailto:ernas.ak@upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>

Korespondensi Penulis: [23013010302@student.upnjatim.ac.id](mailto:23013010302@student.upnjatim.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to analyze the role of income audits in monitoring and controlling revenue in hotel companies, particularly at the MZ Hotel. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques in the form of observations and direct interviews with sources from the MZ Hotel finance division. Based on the results of this study, it has been shown that the existence of income audits can reveal the occurrence of revenue discrepancies, minimize the risk of fraud, and can prevent errors in recording revenue. In addition, the existence of income audits also helps ensure that all transactions in revenue have been recorded in accordance with applicable standards and regulations. However, this study also found several shortcomings such as limited human resources, suboptimal technology systems, and the absence of clear official procedures. The results of this study are expected to serve as a reference and evaluation material for hotel companies to be able to improve financial governance and increase the company's operational accountability.*

**Keywords:** *income audit, internal control, hotel revenue*

**Abstrak.** Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis bagaimana peran *income audit* dalam pengawasan dan pengendalian pendapatan pada perusahaan perhotelan, khususnya berada di hotel MZ. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara secara langsung dengan narasumber dari divisi keuangan hotel MZ. Berdasarkan hasil penelitian ini, telah menunjukkan bahwa adanya *income audit* dapat menunjukkan terjadinya selisih pendapatan, meminimalkan adanya risiko kecurangan atau *fraud*, serta dapat mencegah terjadinya kesalahan dalam pencatatan pendapatan. Selain itu, adanya *income audit* juga membantu untuk memastikan keseluruhan transaksi pada pendapatan telah di tercatat sesuai dengan standar atau peraturan yang berlaku. Namun demikian, penelitian ini juga dapat menemukan beberapa kekurangan seperti adanya SDM yang terbatas, sistem teknologi yang belum optimal, serta belum terdapat prosedur resmi yang jelas. Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi acuan dan bahan evaluasi bagi perusahaan hotel untuk dapat memperbaiki tata kelola dalam keuangan serta meningkatkan akuntabilitas operasional perusahaan.

**Kata kunci:** *income audit, pengendalian internal, pendapatan hotel*

### 1. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan yaitu sektor jasa yang terdapat aktivitas transaksi pendapatan yang beragam. Transaksi pendapatan hotel biasanya berasal dari penjualan kamar, selain itu juga dapat diperoleh dari layanan *food and beverage* atau *café*, penyewaan ruangan, layanan laundry, dan fasilitas lainnya. Dengan perkembangan teknologi pada era sekarang, transaksi pada hotel dapat dilakukan dengan berbagai metode pembayaran, seperti tunai atau *cash*, kartu kredit, serta QRIS. Adanya berbagai macam metode transaksi ini, dapat menyebabkan risiko terjadinya kesalahan pencatatan, selisih pendapatan, serta kecurangan (*fraud*) apabila tidak dilakukan pengawasan secara akurat.

Salah satu bentuk pengendalian internal yang dapat dilakukan pada pendapatan *café* di hotel yaitu adanya *income audit* (Widari et al., 2025). *Income audit* berfungsi dalam melakukan verifikasi terhadap keseluruhan transaksi penjualan makanan dan minuman yang tercatat pada sistem *POS Accurate* yang dicocokkan dengan dokumen pendukung, seperti bukti pembayaran, laporan kasir, serta *bill* transaksi atau *captain order*. Adanya bentuk pengendalian dengan tujuan untuk memastikan keseluruhan transaksi telah tercatat sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga dapat dilaporkan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali serta Hotel COMO Uma Canggu yang membahas peran *income audit* dalam sistem pengendalian internal pendapatan *food and beverage* atau *café*. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa *income audit* mempunyai peran penting dalam meningkatkan keakuratan dalam laporan keuangan dan mendukung efektivitas pada pengendalian internal (Bimantari et al., 2025a). Penelitian mengenai peran *income audit* dalam pengendalian internal pendapatan pada *café* dengan melalui proses verifikasi transaksi pendapatan harian. Oleh karena itu, *café* memerlukan pengawasan yang tepat karena melibatkan berbagai metode pembayaran atau transaksi pendapatan (Divanda et al., 2025).

Meskipun penelitian mengenai peran *income audit* dalam pengendalian internal pendapatan hotel telah banyak dilakukan, terdapat beberapa *research gap* yang belum terjawab. Pertama, penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi *income audit* pada Hotel MZ belum pernah dilakukan sebelumnya, sehingga kondisi nyata di lapangan terkait praktik pengendalian internal pendapatan di hotel tersebut belum diketahui. Kedua, kajian khusus yang memfokuskan unit *café* sebagai objek penelitian pada hotel skala menengah masih terbatas, karena sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada hotel berbintang besar seperti The Westin Resort & Spa Ubud Bali (Bimantari et al., 2025a) dan Hotel COMO Uma Canggu (Widari et al., 2025). Ketiga, belum diketahui bagaimana implementasi *income audit* secara konkret di Hotel MZ, khususnya terkait kendala sumber daya manusia, kesiapan sistem teknologi, dan ketersediaan prosedur operasional standar (SOP). Ketiga kesenjangan penelitian tersebut menjadi dasar dan motivasi dilaksanakannya penelitian ini.

Adanya kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk dapat menganalisis peran *income audit* dalam pengendalian internal pendapatan pada layanan *café* di hotel MZ. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran terkait bagaimana *income audit* dapat membantu untuk memastikan keakuratan transaksi penjualan dan mengidentifikasi kendala yang sedang dihadapi dalam pelaksanaan pengendalian internal pendapatan dalam *café* hotel.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### 2.1. Income Audit

*Income audit* merupakan salah satu fungsi dalam keuangan perhotelan yang memiliki tugas untuk melakukan verifikasi, pemeriksaan, serta rekonsiliasi terhadap keseluruhan transaksi pendapatan yang terjadi di dalam operasional hotel. Menurut (Wijaya et al., 2025), *income audit* memiliki peran dalam memastikan keseluruhan transaksi pendapatan telah tercatat secara benar dan akurat sesuai dengan dokumen yang tersedia agar dapat diidentifikasi adanya kesalahan maupun selisih pendapatan.

Pada bagian *Food and Beverage (FnB)* atau *café*, *income audit* memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa seluruh transaksi penjualan telah dicatat secara lengkap, akurat, dan sesuai dengan bukti transaksi yang tersedia. Transaksi penjualan pada departemen ini berasal dari berbagai metode pembayaran, seperti pembayaran tunai (*cash*), kartu debit atau kredit melalui mesin *Electronic Data Capture (EDC)*, serta pembayaran digital menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. Beragamnya metode pembayaran tersebut mengharuskan adanya proses pemeriksaan yang teliti agar seluruh penerimaan pendapatan telah tercatat dengan benar dalam sistem.

Proses verifikasi dilakukan dengan mencocokkan data transaksi yang tercatat pada sistem *Point of Sales (POS)* dengan dokumen pendukung yang tersedia, seperti *bill* atau *customer check*, *captain order*, *settlement EDC*, bukti pembayaran QRIS, serta bukti penerimaan kas apabila transaksi dilakukan secara tunai. Selain itu, staf *income audit* juga memeriksa kesesuaian tanggal transaksi, nominal pembayaran, metode pembayaran yang digunakan, serta jumlah transaksi yang telah diproses untuk memastikan tidak terdapat perbedaan antara data pada sistem dengan dokumen fisik.

Pemeriksaan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh pendapatan yang berasal dari penjualan makanan dan minuman telah dicatat secara benar dan sesuai dengan transaksi yang sebenarnya terjadi. Melalui proses verifikasi ini, *income audit* dapat meminimalkan risiko kesalahan pencatatan, transaksi yang terlewat, selisih pembayaran, maupun potensi kecurangan (*fraud*) yang dapat memengaruhi keakuratan laporan pendapatan operasional hotel. Dengan demikian, penerapan *income audit* pada bagian *Food and Beverage (FnB)* berperan penting dalam menjaga keandalan laporan keuangan serta memperkuat efektivitas sistem pengendalian internal perusahaan.

## **2.2. Sistem Pengendalian Internal**

Menurut *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*, pengendalian internal adalah proses dengan tujuan untuk memberikan jaminan terkait efektivitas operasional, keandalan pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku (Wea et al., 2026). Dalam industri perhotelan, salah satu bentuk penerapan pengendalian internal terhadap pendapatan diwujudkan melalui pelaksanaan kegiatan *income audit*. *Income audit* berperan dalam melakukan verifikasi dan pemeriksaan terhadap seluruh transaksi pendapatan dengan cara mencocokkan data yang tercatat dalam sistem hotel dengan dokumen pendukung, seperti *Night Report*, *voucher* transaksi, *guest folio*, bukti pembayaran, serta dokumen lainnya. Proses verifikasi tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh transaksi pendapatan telah dicatat secara lengkap, akurat, dan sesuai dengan transaksi yang sebenarnya terjadi. Selain itu, pelaksanaan *income audit* juga berfungsi untuk mendeteksi kesalahan pencatatan, mengidentifikasi selisih transaksi, serta meminimalkan potensi kecurangan (*fraud*), sehingga keandalan laporan pendapatan dan efektivitas sistem pengendalian internal perusahaan dapat terjaga.

## **2.3. Pendapatan *Food and Beverage* atau *Café***

Pendapatan *food and beverage* atau *café* merupakan salah satu sumber pendapatan yang bersumber dari penjualan makanan dan minuman yang berada di bagian *café* hotel (Anggraini & Rahmayanti, 2023). Banyaknya transaksi penjualan yang berlangsung setiap hari pada bagian *café* menjadikan proses pengawasan dan verifikasi pendapatan sebagai suatu kebutuhan yang penting. Melalui kegiatan *income audit*, setiap transaksi diperiksa dan dicocokkan dengan dokumen pendukung serta data yang tercatat dalam sistem untuk memastikan bahwa pendapatan telah diakui

secara tepat, akurat, dan sesuai dengan transaksi yang sebenarnya terjadi. Proses ini juga berperan dalam mengurangi risiko kesalahan pencatatan, selisih transaksi, maupun potensi kecurangan yang dapat memengaruhi keandalan laporan keuangan.

#### 2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang telah dilakukan (Tele & Widodo, 2024) menjelaskan bahwa *income audit* berperan penting dalam peningkatan akurasi dalam pelaporan dan pencatatan pendapatan hotel melalui verifikasi transaksi yang dilakukan secara rutin. Selain itu, (Salsabil & Amrulloh, 2023a) menunjukkan bahwa *income audit* memiliki peran penting dalam pemeriksaan pendapatan *food and beverage* atau *café* dengan memastikan transaksi telah sesuai dan dapat membantu mengurangi adanya *fraud* dan risiko *human error* dalam pencatatan pendapatan. Peneliti lainnya seperti (Dewi & Artaningrum, 2024) juga menemukan bahwa *income audit* berperan penting dalam mengurangi adanya kesalahan *posting revenue* melalui proses pemeriksaan dan verifikasi transaksi pendapatan harian.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dijelaskan bahwa *income audit* mempunyai peran yang cukup penting dalam menjaga keakuratan pendapatan serta mendukung efektivitas pengendalian internal. Namun, penelitian yang membahas secara khusus mengenai bagaimana peran *income audit* dalam pengendalian internal pendapatan di *café* perhotelan masih terbatas. Oleh karena itu, adanya penelitian ini untuk menganalisis peran *income audit* dalam pengendalian internal pendapatan pada *café* Hotel MZ.

Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang umumnya dilakukan pada hotel berbintang besar, penelitian ini secara khusus mengkaji peran *income audit* dalam pengendalian internal pendapatan *café* di Hotel MZ. Hotel MZ merupakan hotel yang belum pernah menjadi objek penelitian terkait *income audit* sebelumnya, sehingga implementasi pengendalian internalnya belum pernah dianalisis secara akademik. Penelitian ini menggunakan kerangka COSO dengan 5 komponen yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan sebagai alat analisis untuk memetakan efektivitas *income audit* di Hotel MZ. Hal ini membedakannya dari penelitian (Tele & Widodo, 2024) pada Vasa Hotel Surabaya yang berfokus pada akurasi pencatatan, serta penelitian (Salsabil & Amrulloh,

2023b) pada Aston Bogor Hotel & Resort yang lebih menekankan prosedur pemeriksaan harian tanpa mengaitkan seluruh komponen COSO.

### **3. METODE PENELITIAN**

Pada penelitian yang sedang dibahas, menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif guna menganalisis bagaimana peran *income audit* dalam pengendalian internal pendapatan pada hotel MZ. Pendekatan kualitatif digunakan agar dapat memahami fenomena secara mendalam sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan (Fadli, 2021). Data yang digunakan yaitu terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dengan pihak divisi *accounting* pada hotel MZ yang tentunya terlibat dan terkait dalam proses *income audit*, namun pada data sekunder dapat diperoleh dari dokumen hotel dan referensi yang berkaitan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi kegiatan. Pada penelitian ini juga didapatkan dari 2 informan yang merupakan karyawan yang berada di divisi *accounting* yang berada pada Hotel MZ, dengan alasan karena 2 informan tersebut merupakan karyawan yang terjun secara langsung dalam pengerjaan *income audit* yang berada di Hotel MZ. Sehingga informasi yang telah didapatkan dapat dipastikan keakuratannya. Data yang telah diperoleh kemudian akan dianalisis secara deskriptif melalui tahap pengumpulan data, penyajian data, serta adanya penarikan kesimpulan (Rahmani et al., 2025).

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Pelaksanaan *Income Audit* pada *Café* Hotel MZ**

Berdasarkan data hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada divisi *accounting* hotel MZ, *income audit* merupakan salah satu hal yang memiliki peran cukup penting dalam proses pengendalian internal pendapatan, terutama pada bagian *café* hotel. Tugas utama *income audit* yaitu melakukan pemeriksaan, verifikasi, serta pencocokan transaksi pendapatan harian yang telah tercatat pada *POS Accurate*. Pada keseluruhan transaksi penjualan melalui berbagai macam metode pembayaran seperti tunai atau *cash*, kartu debit atau kredit, serta QRIS, akan diperiksa kembali dengan mencocokkan data dari sistem dengan dokumen fisik seperti *bill* transaksi atau *captain order*, laporan dari kasir, serta bukti pembayaran.

Berdasarkan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa pelaksanaan *income audit* dapat membantu untuk menjaga keakuratan pencatatan pendapatan dengan melalui proses verifikasi transaksi hari pendapatan operasional hotel. Selain itu, *income audit* juga dapat mencari adanya kesalahan *input* atau selisih transaksi sehingga laporan pendapatan dapat dihasilkan secara akurat serta dapat dipertanggungjawabkan (Zebua et al., 2026). Adanya *income audit* berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pengendalian internal perusahaan.

#### **4.1.2. Peran *Income Audit* dalam Pengendalian Internal Pendapatan**

Berdasarkan hasil penelitian, *income audit* sangat berperan penting sebagai fungsi dalam pengawasan serta verifikasi transaksi pendapatan perusahaan. Pengawasan yang dilakukan melalui adanya pemeriksaan keseluruhan transaksi penjualan harian untuk dapat memastikan adanya kesesuaian antara pendapatan yang telah diterima dengan data pada sistem *POS Accurate*. Namun, juga dapat dilakukan dengan cara mencocokkan data sistem dengan bukti transaksi secara fisik maupun digital untuk dapat meminimalkan adanya kesalahan dalam pencatatan pendapatan (Putri & Sari, 2024).

Selain itu, *income audit* juga dapat mendukung keandalan laporan pendapatan dengan melalui adanya proses rekonsiliasi transaksi secara harian. Adanya pemeriksaan transaksi, terutama pada pembayaran non tunai sangat penting untuk menjaga keakuratan pendapatan hotel. *Income audit* juga berperan dalam meningkatkan keandalan informasi sebagai bagian dari sistem pengendalian internal (Rizki et al., 2025).

#### **4.1.3. Kendala dalam Pelaksanaan *Income Audit***

Dalam melakukan penelitian ini, telah ditemukan beberapa kendala dalam melakukan kegiatan *income audit* yaitu adanya keterbatasan sumber daya manusia, sistem teknologi yang digunakan belum sepenuhnya optimal, dan belum terdapat prosedur secara tertulis yang khusus untuk mengatur pelaksanaan *income audit* pada bagian *café* hotel. Sehingga kondisi tersebut dapat menyebabkan proses pemeriksaan terkadang harus memerlukan pengecekan ulang secara manual serta berpotensi dapat menimbulkan perbedaan dalam pelaksanaan prosedur pemeriksaan pendapatan.

#### **4.2. Pembahasan**

Dari hasil penelitian ini, telah menunjukkan bahwa *income audit* memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang pengendalian internal pendapatan *café* hotel MZ. Melalui adanya verifikasi serta pencocokan transaksi harian pada sistem *POS Accurate*,

*income audit* dapat membantu untuk memastikan keseluruhan transaksi pendapatan telah tercatat secara akurat dan telah sesuai dengan bukti transaksi yang tersedia.

Dengan melakukan kegiatan pengawasan terhadap transaksi secara tunai atau *cash*, kartu debit atau kredit, serta QRIS juga dapat membantu untuk meminimalkan risiko kesalahan pencatatan serta potensi kecurangan atau fraud (Intan & Rahmawati, 2025). Aktivitas pengendalian serta *monitoring* berperan penting dalam menjaga efektivitas sistem pengendalian internal pendapatan hotel (Arnes & Suhartini, 2025). Oleh karena itu, *income audit* menjadi salah satu mekanisme pengawasan yang dapat mendukung keakuratan pendapatan serta keandalan laporan keuangan perusahaan khususnya dalam bagian *café* pada perusahaan perhotelan.

Guna memperkuat analisis dan membangun perbandingan yang sistematis antara penelitian terdahulu dengan temuan di Hotel MZ, berikut disajikan tabel perbandingan berdasarkan 5 komponen COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission):

| Komponen COSO                      | (Tele & Widodo, 2024) – Vasa Hotel Surabaya                                                                      | (Bimantari et al., 2025b) – Hotel Westin Ubud Bali                                                                         | (Widari et al., 2025) – Hotel COMO Uma Canggu                                                                                     | Penelitian Terkini Hotel MZ (2026)                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Lingkungan Pengendalian</b>  | Pelatihan tim audit dan budaya verifikasi rutin mendukung akurasi laporan pendapatan                             | Struktur organisasi dan tanggung jawab <i>income auditor</i> sudah jelas serta terdapat SOP tertulis                       | <i>Income auditor</i> berperan aktif dalam verifikasi transaksi <i>FnB</i> dan komitmen manajemen mendukung keandalan laporan     | SDM terbatas, belum ada SOP khusus tertulis untuk <i>income audit café</i> namun komitmen manajemen terhadap verifikasi harian tetap terjaga                                                           |
| <b>2. Penilaian Risiko</b>         | Risiko <i>human error</i> diminimalkan melalui verifikasi silang dan audit berkala atas siklus pendapatan        | Identifikasi risiko selisih pendapatan dan <i>fraud</i> melalui pemeriksaan dokumen <i>FnB</i> harian                      | Risiko kesalahan posting revenue dikenali dan diatasi melalui rekonsiliasi harian transaksi <i>FnB</i>                            | Risiko selisih transaksi tunai, kartu debit/kredit, dan QRIS teridentifikasi, sistem POS <i>Accurate</i> digunakan sebagai alat mitigasi                                                               |
| <b>3. Aktivitas Pengendalian</b>   | Pengendalian melalui <i>cross-verification</i> , audit berkala, dan evaluasi proses pendapatan secara sistematis | Pencocokan data transaksi <i>FnB</i> dengan <i>bill</i> , <i>captain order</i> , dan laporan kasir dilakukan secara harian | Verifikasi transaksi melalui sistem POS dan pencocokan dengan dokumen fisik dan rekonsiliasi transaksi non-tunai dijalankan rutin | Verifikasi harian pada POS <i>Accurate</i> dicocokkan dengan <i>bill</i> atau <i>captain order</i> dan bukti pembayaran, namun terkadang memerlukan pengecekan ulang manual akibat keterbatasan sistem |
| <b>4. Informasi dan Komunikasi</b> | Transparansi dan akuntabilitas operasional didukung oleh sistem informasi terintegrasi antar divisi              | Laporan pendapatan <i>FnB</i> dikomunikasikan ke manajemen dan penggunaan sistem digital mendukung ketepatan informasi     | Komunikasi antar departemen berjalan baik, namun masih ditemukan komunikasi informal yang tidak terdokumentasi                    | Sistem POS <i>Accurate</i> digunakan sebagai media informasi utama, koordinasi antar divisi akuntansi dan kasir dilakukan, namun sistem                                                                |

| Komponen COSO                     | (Tele & Widodo, 2024) – Vasa Hotel Surabaya                                                                                    | (Bimantari et al., 2025b) – Hotel Westin Ubud Bali                                                          | (Widari et al., 2025) – Hotel COMO Uma Canggu                                                                                               | Penelitian Terkini Hotel MZ (2026)                                                                                                |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |                                                                                                                                |                                                                                                             |                                                                                                                                             | teknologi belum sepenuhnya optimal                                                                                                |
| <b>5. Pemantauan (Monitoring)</b> | Evaluasi berkala atas proses pendapatan menghasilkan laporan keuangan yang lebih andal dan kinerja operasional hotel meningkat | Pemantauan dilakukan harian oleh income auditor lalu temuan selisih dilaporkan langsung ke chief accountant | Pemantauan rutin atas rekonsiliasi harian berhasil menjaga keandalan laporan sehingga upaya peningkatan pelatihan karyawan direkomendasikan | Pemantauan dilakukan harian namun belum sepenuhnya konsisten karena keterbatasan SDMSOP pengawasan belum tersedia secara tertulis |

Sumber: Data olahan peneliti berdasarkan (Tele & Widodo, 2024), (Bimantari et al., 2025c), (Widari et al., 2025), dan hasil wawancara Hotel MZ (2026)

Berdasarkan perbandingan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa penelitian-penelitian terdahulu pada hotel besar seperti The Westin Ubud Bali (Bimantari et al., 2025) dan Hotel COMO Uma Canggu (Widari et al., 2025) menunjukkan implementasi seluruh komponen COSO yang lebih matang, didukung oleh SOP yang jelas dan sumber daya manusia yang memadai. Sementara itu, Hotel MZ menunjukkan kondisi yang berbeda, yakni implementasi *income audit* yang sudah berjalan namun masih menghadapi keterbatasan pada komponen lingkungan pengendalian (belum ada SOP tertulis), informasi dan komunikasi (sistem teknologi belum optimal), serta pemantauan (keterbatasan SDM). Temuan ini memperkuat pentingnya penelitian pada hotel MZ sebagai objek yang belum dikaji sebelumnya, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan tata kelola pengendalian internal pendapatan *café* di perhotelan skala menengah.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Temuan penelitian yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa *income audit* memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung efektivitas pengendalian internal terhadap pendapatan *café* di Hotel MZ. Peran tersebut diwujudkan melalui proses verifikasi, pemeriksaan, dan pencocokan seluruh transaksi penjualan harian yang telah tercatat pada sistem *Point of Sales (POS) Accurate* dengan dokumen pendukung yang tersedia. Dokumen tersebut meliputi *bill* transaksi atau *captain order*, laporan penjualan dari kasir, bukti penerimaan pembayaran tunai (*cash*), slip pembayaran menggunakan kartu debit atau kredit melalui *Electronic Data Capture (EDC)*, serta bukti pembayaran melalui *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.

Dalam pelaksanaannya, staf *income audit* tidak hanya mencocokkan nominal transaksi, tetapi juga memeriksa kesesuaian tanggal transaksi, metode pembayaran, serta kelengkapan dokumen pendukung untuk memastikan bahwa seluruh transaksi telah dicatat secara benar dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Apabila ditemukan adanya ketidaksesuaian antara data pada sistem dengan dokumen fisik, staf *income audit* akan melakukan penelusuran lebih lanjut dan berkoordinasi dengan departemen terkait guna memperoleh klarifikasi serta melakukan koreksi apabila diperlukan.

Pelaksanaan proses verifikasi tersebut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pengendalian internal perusahaan. Melalui pemeriksaan yang dilakukan secara teliti dan rutin, perusahaan dapat memastikan bahwa seluruh pendapatan *café* telah dicatat secara lengkap, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, *income audit* juga berperan dalam meminimalkan risiko kesalahan pencatatan, selisih transaksi, transaksi yang belum tercatat, maupun potensi terjadinya kecurangan (*fraud*) yang dapat memengaruhi keandalan laporan pendapatan. Dengan demikian, penerapan *income audit* tidak hanya mendukung penyusunan laporan keuangan yang lebih andal, tetapi juga menjadi salah satu mekanisme pengendalian internal yang penting dalam menjaga transparansi dan integritas pengelolaan pendapatan operasional hotel.

Namun, adanya pelaksanaan *income audit* masih terdapat beberapa kendala, seperti adanya keterbatasan sumber daya manusia, sistem yang digunakan belum sepenuhnya optimal, serta belum terdapat SOP khusus yang mengatur proses *income audit* pada *café* dalam perhotelan (Vivaldi et al., 2026). Oleh karena itu, diperlukan adanya perbaikan berupa optimalisasi sumber daya manusia, peningkatan sistem POS agar lebih terintegrasi, serta penyusunan SOP dengan jelas yang dapat digunakan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan *income audit*. Sehingga, dengan adanya upaya perbaikan tersebut dapat diharapkan pengendalian internal pendapatan berjalan lebih efektif, konsisten, serta dapat mendukung akurasi laporan keuangan perusahaan.

## DAFTAR REFERENSI

- Anggraini, F. D., & Rahmayanti, S. Z. (2023). Strategi Promosi Food and Beverage Department dalam Upaya Menarik Tamu Guna Meningkatkan Pendapatan di Hotel Horaios Malioboro. *Mabha Jurnal*, 4(1), 11–23. <https://doi.org/10.70018/mb.v4i1.56>
- Arnes, A. A. S., & Suhartini, D. (2025). Analisis Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Piutang Deka Hotel Surabaya. *JURNAL MULTIDISIPLIN ILMU AKADEMIK*, 2(5), 552–565. <https://doi.org/10.61722/jmia.v2i5.6703>
- Bimantari, P. M. K., Arnawa, I. P., & Wiryanata, I. G. N. A. (2025a). Analisis Peranan Income Audit Pada Pengendalian Internal Di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(3), 579–589. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i3.5092>
- Bimantari, P. M. K., Arnawa, I. P., & Wiryanata, I. G. N. A. (2025b). Analisis Peranan Income Audit Pada Pengendalian Internal Di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(3), 579–589. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i3.5092>
- Bimantari, P. M. K., Arnawa, I. P., & Wiryanata, I. G. N. A. (2025c). Analisis Peranan Income Audit Pada Pengendalian Internal Di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(3), 579–589. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i3.5092>
- Dewi, P. D. C., & Artaningrum, R. G. (2024). Analisa Peran Income Audit dalam Mengurangi Kesalahan Posting Revenue di Hotel Indigo Bali Seminyak. *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, Dan Sosial Humaniora (SINTESA)*, 7, 193–200. <https://doi.org/10.36002/snts.v7i.3558>
- Divanda, P. S., Septiviari, A. A. I. M., & Susanti, C. (2025). The Role of Income Audit in Internal Control of Food and Beverage Revenue at Hotel XY. *Journal of Governance, Taxation and Auditing*, 4(1), 32–41. <https://journalkeberlanjutan.com/index.php/JoGTA/article/view/1639>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>

- Intan, I. T., & Rahmawati, R. (2025). Analisis Perbandingan Sistem Pembayaran Tunai dan Debit terhadap Pencegahan Fraud pada CV. Wiratech Jaya Mandiri Cabang Makassar. *Jurnal Jembatan Efektivitas Ilmu dan Akhlak Ahlussunah Wal Jama'ah*, 6(3), 480–490. <https://doi.org/10.52188/jeas.v6i3.1413>
- Putri, F. P., & Sari, R. P. (2024). PENGENDALIAN INTERNAL PENDAPATAN PADA HOTEL MERCURE SURABAYA GRAND MIRAMA. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(10), 668–674. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/1965>
- Rahmani, D. A., Murhayati, S., & Kholis, I. (2025). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 13037–13048. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.27030>
- Rizki, N., Agustiningih, W., & Priyambodo, V. K. (2025). ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PENDAPATAN HOTEL: STUDI KASUS HOTEL XYZ LOMBOK. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5(3), 5864–5875. <https://doi.org/10.54373/ifijeb.v5i3.3634>
- Salsabil, N., & Amrulloh, A. (2023a). Tinjauan Atas Prosedur Pemeriksaan Pendapatan Harian Food And Beverage Pada Aston Bogor Hotel & Resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 4(1), 31–40. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v4i1.2067>
- Salsabil, N., & Amrulloh, A. (2023b). Tinjauan Atas Prosedur Pemeriksaan Pendapatan Harian Food And Beverage Pada Aston Bogor Hotel & Resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 4(1), 31–40. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v4i1.2067>
- Tele, M. F., & Widodo, C. (2024). Peran Income Audit Guna Meningkatkan Akurasi Pencatatan dan Pelaporan Pendapatan di Vasa Hotel Surabaya. *JURNAL ILMIAH EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 1(3), 99–104. <https://doi.org/10.61722/jemba.v1i3.441>
- Vivaldi, L. A. A., Waskito, I., & Agustiningih, W. (2026). EVALUASI PERAN INCOME AUDIT SEBAGAI BAGIAN DARI SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DI HOTEL NOVOTEL LOMBOK. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 15(2), 869–881. <https://doi.org/10.31959/jm.v15i2.3747>

- Wea, T., Dince, M. N., & Lamawitak, P. L. (2026). Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Kas Melalui Cash Opname. *Jurnal Projemen UNIPA*, 13(1), 111–133.  
<https://doi.org/10.59603/projemen.v13i1.1230>
- Widari, N. L. P. M., Utami, M. A. J. P., & Hapsari, Y. T. (2025). PERAN INCOME AUDIT TERHADAP PENGENDALIAN INTERNAL PADA PENDAPATAN FOOD AND BEVERAGE: STUDI KASUS HOTEL COMO UMA CANGGU. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 22(1), 141–150.  
<https://doi.org/10.2324/ychjdj60>
- Wijaya, Y. A., Cahyaningtyas, S. R., & Kartikasari, N. (2025). Analisis Penerapan Income Audit Dalam Meningkatkan Akurasi Laporan Keuangan: Studi Kasus Hotel Kini Villa Sumbawa. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 5(2), 153–165.  
<https://doi.org/10.29303/risma.v4i2.1935>
- Zebua, H. R., Zebua, D. I., Zebua, S., & Zai, K. S. (2026). Evaluasi Ketepatan Pengelolaan Diskon & Promo Dalam Laporan Keuangan Pada Alfamidi. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Bisnis Digital*, 5(2), 423–434.  
<https://doi.org/10.37676/jambd.v5i2.10806>