

## **Analisa Peran *Income Audit* dalam Mengurangi Kesalahan Posting Revenue di Hotel Indigo Bali Seminyak**

**Putu Dianita Cahya Dewi<sup>1\*</sup>, Rai Gina Artaningrum<sup>2</sup>**

Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis Pariwisata Pendidikan dan Humaniora,  
Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia<sup>1</sup>, Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis  
Pariwisata Pendidikan dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia<sup>2</sup>

\*Penulis korespondensi: [22111501008@undhirabali.ac.id](mailto:22111501008@undhirabali.ac.id)

### **ABSTRAK**

Income audit memainkan peran penting dalam menjaga akurasi pelaporan pendapatan di Hotel Indigo Seminyak Beach. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran income audit dalam mengurangi kesalahan posting revenue di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Kesalahan dalam pencatatan pendapatan dapat mempengaruhi laporan keuangan dan ketidak adanya ke efektivitasan kinerja bisnis secara keseluruhan, sehingga penting untuk memiliki sistem pengendalian yang efektif. Dengan adanya income audit yang ketat dapat mengidentifikasi dan meminimalkan kesalahan dalam proses posting revenue, sehingga meningkatkan akurasi data keuangan. Dalam upaya mencegah manipulasi data dan hilangnya revenue, income audit harus mengawasi proses data secara efektif. Harus dilakukannya ketelitian yang tinggi dalam memposting revenue, karena jika terjadi kesalahan dalam postingan maka akan berakibat fatal, yaitu menyebabkan Daily Revenue Report di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach menjadi tidak actual.

**Kata Kunci:** *Income Audit, Kesalahan Posting Revenue, Daily Revenue Report, Hotel Indigo Bali Seminyak Beach*

### **1. Pendahuluan**

Pariwisata di Indonesia merupakan penghasil devisa negara, semakin bertambahnya jumlah wisatawan yang datang akan berdampak pada peningkatan devisa negara. Salah satu destinasi pariwisata terkemuka di Indonesia adalah Bali, yang mampu menarik minat baik dari wisatawan mancanegara maupun domestik. Dikarenakan terjadi peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali, penting untuk memastikan tersedianya akomodasi yang memadai, seperti penginapan, restoran, dan transportasi. Salah satu bentuk akomodasi yang umum di Bali adalah hotel, yang menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya untuk masyarakat umum dengan tujuan komersial (Yastiari, 2022).

Industri perhotelan memiliki peran besar dalam membantu meningkatkan perekonomian Indonesia. Sektor akomodasi berupa hotel merupakan usaha yang menjanjikan dengan revenue dan keuntungan yang besar. Dalam mengelola revenue tentunya mesti ada yang mengelolanya agar semua berjalan dengan baik sehingga revenue yang diperoleh sesuai dengan bukti bukti berupa dokumen yang ada. Sumber pendapatan utama di industri perhotelan berasal dari penjualan kamar, menjadikannya sumber pendapatan paling signifikan. Pendapatan kamar mencakup akumulasi pendapatan dari penjualan kamar dan layanan terkait selama satu malam, dengan berbagai opsi pembayaran. Selain itu, hotel menghasilkan pendapatan dari penjualan penawaran

tambahan, termasuk makanan, minuman, dan layanan tambahan yang diberikan selama tamu menginap.

Income Audit merupakan bagian pada Accounting Departement yang bertugas memeriksa, mencatat serta melaporkan informasi data hasil penjualan produk atau jasa yang diterima hotel setiap hari. Income audit berhubungan langsung dengan hampir seluruh departement di hotel, terutama departement yang menghasilkan revenue. Bagian hotel yang menghasilkan revenue terdiri dari Mayor department dan Minor Departement. Mayor departement meliputi room division dan Food and beverage departement sedangkan Minor Operating departement meliputi revenue laundry, sewa ruang dan lain lain atau yang disebut other income.

Faktor permasalahan yang sering menghambat kinerja income audit yakni ketidak telitian petugas, misalnya pada saat menarik batch invoice dengan tamu pada saat melakukan pembayaran yang mengakibatkan double swab atau pembayaran dilakukan dua kali di sistem, sehingga pada saat income audit memposting data tidak akan terjadi perbedaan data fisik dengan data yang ada dalam sistem. Jadi, tugas dari income audit yakni mengaplikasikan pemeriksaan terlebih dahulu dan memastikan bahwa seluruh data yang diterima dari bagian front office cashier atau di outlet cashier sudah lengkap dan tidak ada kesalahan nominal pada tagihan.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode subjektif, Metode yang disebut juga strategi dimana data dikumpulkan dalam suasana logis guna menguraikan keanehan yang terjadi. Penelitian ini Menggunakan Teknik Analisis data deskriptif kualitatif. Data ialah kenyataan atau informasi tentang sesuatu yang dapat dijadikan bahan pengumpulan data. Data adalah realitas observasi yang dikumpulkan oleh para ahli untuk mengatasi perkara atau menjawab permasalahan penelitian (Siyoto, 2015). Jenis sumber data terdiri dari informasi penting, yakni data yang diperoleh langsung dari sumber yang berarti, sumber unik, informasi langsung. (Murdiyanto, 2020)

Sumber data meliputi:

### a. Observasi (Pengamatan)

Observasi dapat diartikan sebagai salah satu teknik pengumpulan data yang sifatnya lebih spesifik dibanding teknik lainnya seperti mengamati aspek ruang, tempat, pelaku, aktifitas, barang, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan di lapangan. Dalam kasus ini penulis melakukan pengamatan di Hotel Indigo Bali Seminyak untuk memperoleh informasi terkait Kesalahan posting revenue yang sering terjadi.

### b. Wawancara

Wawancara ini biasa dilakukan dalam penelitian guna mendapat data yang lebih relevan. Metode pengumpulan informasi tertentu dengan mengadakan pertanyaan secara khusus, pengumpulan data melalui pengumpulan pertanyaan dan tanggapan. Wawancara dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait, khususnya untuk job desk dari Income Audit dan pada umumnya wawancara kepada orang yang memiliki pengetahuan dan ahli dalam bidang accaounting pada umumnya. Penelitian "sample sample" diigunakan dalam penelitian kualitatif. Responden dalam eksplorasi ini yaitu Supervisor Income Auditor yaitu Ibu Meita Ismayanti, cashier front desk, cashier restaurant.

c. Dokumentasi

Mengingat tanda tanda yang telah digambarkan secara mendalam dan fungsional untuk menolong analis dalam mencari data di lapangan, pada dasarnya tanda tanda tersebut mempunyai tanda tentang latihan apa yang akan dilakukan. Proses posting revenue dan pengecekan income audit digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Ketidaksesuaian antara dokumen pendukung dengan postingan Di Hotel Indigo Seminyak Beach mempunyai sumber revenue yang masuk melalui beberapa divisi, baik dari Front office departement maupun Food and beverage departement. Income audit akan memberikan kepada Head of Departement laporan harian mengenai DRR (*Daily Revenue Report*), *Daily revenue report* digunakan untuk tujuan evaluasi kinerja, pemantauan pendapatan, dan pengambilan keputusan strategis.

Prosedur Pembuatan Daily Revenue Report pada Finance Department merupakan suatu proses yang di dalamnya terdapat pendapatan dari penjualan kamar, restaurant/outlet, layanan tambahan (seperti spa, gym, laundry, parkir, dan lainnya), jumlah pendapatan, total pendapatan harian, perbandingan dengan pendapatan sebelumnya, occupancy, pendapatan rata-rata per-kamar dan per-tamu.

Dimana Prosedur pembuatan Daily Revenue report Pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach:

- a. Bagian night audit akan mengumpulkan semua data pendapatan hotel seperti pendapatan kamar hotel, restaurant, dll. Kemudian jika data sudah terkumpul semua maka bagian night audit akan memeriksa dan memvalidasi data pendapatan yang diterima agar data pendapatan tersebut bisa dinyatakan akurat.
- b. Setelah itu pada saat bagian income audit akan membuat *Daily Revenue Report*, langkah pertama yang akan dilakukan yaitu mendownload data *revenue transfer*, *market statistic transfer*, *daily statistic transfer*, di Opera system.
- c. Jika data sudah didownload data tersebut akan disimpan didalam satu dokumen untuk diimport ke Sun System.
- d. Setelah semua data sudah diimport ke Sun System, maka data tersebut akan menjadi jurnal dan disimpan di tempat yang aman sebagai backup-an data. Semua data yang sudah diimport ke Sun System maka akan otomatis masuk ke template excel *Daily Revenue Report*
- e. Lalu, Recalculate Excel Daily Revenue Report tersebut.
- f. Kemudian data yang ada di excel daily revenue report dicek dan dicocokkan dengan data Manager Flash dan Trial Balance di Opera System satu per satu.
- g. Lalu, Selanjutnya mendownload Cover FB dari Infrasy yang nantinya akan dijurnal pada Sun System.
- h. Setelah dijurnal, lalu di cocokkan.
- i. Setelah itu, Excel *Daily Revenue Report* di *recalculate* lagi dan di cek sekali lagi
- j. Jika daily revenue report sudah selesai dibuat maka selanjutnya bagian income audit akan mengirimkan daily revenue report kepada owner, gm, dan seluruh department.

Adapun point penting dalam proses pembuatan laporan pendapatan harian pada Hotel Indigo Seminyak Beach melibatkan departemen Night Audit yang mengumpulkan dan memvalidasi data pendapatan dari berbagai sumber. Departemen Income Audit mengunduh data dari sistem Opera dan mengkonversinya ke dalam templat Excel untuk

diimport ke sun system. Mereka memeriksa dan menyesuaikan pendapatan, statistik pasar, kamar yang sedang tidak digunakan, pendapatan F&B, dan komisi. Data yang diimport ke sun system akan otomatis masuk ke templat excel daily revenue report, yang kemudian diperiksa ulang dengan data manager flash di opera system. Laporan yang telah selesai disebarakan kepada Owner, GM, dan semua kepala departemen.

Dalam pembuatan Daily Revenue Report, Reconcille maupun pengecekan CSA Report tentunya akan akan kendala yang akan dihadapi perusahaan, selain itu perusahaan juga memerlukan solusi untuk mengatasi kendala yang terjadi. Adapun Kendala beserta Solusi yang sering dihadapi yaitu:

a. Ketidakakuratan Data atau Kesalahan Posting (*Wrong Posting*) Revenue

Salah satu kendala utama adalah ketidaktepatan atau kekurangan data yang dibutuhkan untuk menyusun *Daily Revenue Report*, *Reconcille* maupun pengecekan CSA Report. Hal ini dapat terjadi karena kesalahan pencatatan atau kurangnya informasi yang akurat. Kesalahan perhitungan atau pemrosesan data dapat menyebabkan kesalahan dalam total pendapatan harian atau analisis lainnya dalam laporan.

Dalam pemeriksaan (auditing) pendapatan terdapat bukti yang menjadi tolak ukur seorang Income Audit melakukan pekerjaannya. Bukti itu dikumpulkan menjadi satu dalam Night Audit Report. Berisi *summary income* dari masing-masing front office dan bill yang menjadi dasar untuk melakukan prosedur pemeriksaan (auditing) pendapatan. Cashier Front Office melakukan kesalahan dalam melakukan posting pada jurnal pendapatan harian sehingga dapat mengakibatkan terjadinya tidak balance pada pendapatan hotel.

Pengecekan Wrong posting system yang digunakan adalah Opera, dimana untuk memudahkan pegawai dalam melakukan penanganan Wrong posting karena banyaknya kesalahan dari Front Office membuat hasil revenue menjadi berbeda.

Dimana Langkah – Langkahnya:

- 1) Login Ke Aplikasi Opera
- 2) Kemudian akan muncul tampilan login, lalu masukan username dan kata sandi yang akan digunakan untuk login. Petugas harus mengisi username dan kata sandi yang telah diberikan agar bisa mengakses Opera.
- 3) Setelah berhasil login aplikasi Opera lalu pilih PMS
- 4) Kemudian klik Miscellaneous dan report.
- 5) Di report ketik jo atau journal dan muncul Journal by Chasier and Transaction Code lalu klik ok
- 6) Ubah tanggal sesuai dengan file yang di kerjakan lalu klik centang *negative posting code* lalu klik *Preview*
- 7) Kemudian muncul file Journal by Cashier Transaction Code adalah untuk mengetahui revenue yang bertambah atau melihat kesalahan dari front office
- 8) Kemudian ketik control F4 dan ketik di room number sesuai dengan file yang di kerjakan kemudian klik nama guest dan klik billingnya
- 9) Kemudian muncul hasil folio yang berisi kesalahan posting dan sudah diperbaiki oleh front office.

Disini peran Income audit sangat penting, ketika memeriksa pekerjaan kasir dan menghadapi masalah tentunya seorang income audit akan melakukan pemeriksaan terlebih dahulu secara detail terkait masalah tersebut. Pastikan jika setiap masalah yang muncul akan mempengaruhi catatan apa pun, karena setiap catatan akan ditangani secara

berbeda. Income audit dapat melanjutkan ke langkah berikutnya, yaitu memberitahu Assisten Dof setelah sumber masalahnya dikonfirmasi dan diidentifikasi. Kalau department head telah memberikan izin, sebaiknya segera memberitahukan kepada kasir terkait kasir yang bertugas untuk merevisi, membatalkan, dan kemudian memposting ulang dengan benar.

Jika, Perbaikan dilakukan dihari yang sama dengan hari dimana dilakukannya kesalahan posting terhadap *Revenue* maka dapat dilakukannya *Correction*. Dimana, perbaikan *Revenue* bisa dilakukan dengan mendebet *Revenue* agar menjadi 0. Contoh kesalahan posting dan dilakukannya *Correction* dihari yang sama:

HOTEL INDIGO		Hotel Indigo Bali Seminyak Beach				18-11-24					
						13:01					
Journal by Cashier and Transaction Code											
Date	Time	Room No.	Name	Tm. Code	Description	Check No.	Currency	Debit	Credit	Cash ID	User Name
			Supplement/Reference/Credit Card No.		Exp. Date	Receipt No.					
15-11-24	21:03	2301	Floyd, Erica, Mrs	5602	Punch & Munch Non Alc Bev All C 2301		IDR	-121,000	0	104-UKAR05	
Correction posting wrong item											
Correction posting wrong item 2301											

DPSIN - Room History : Departures for Room 2301 since 18-10-24

Room Number: 2301 | Departure Since: 18-10-24 | Credit Card No.: | Payment: | Search

Room	Name	Arrival	Departure	Prs	Rate Code	Revenue	Rate
2301	Jelowicki, Karol	13-10-24	09-11-24	1/0	YSSOG	118,944,218	276.43
2301	Nadjeedah, Farisa	10-11-24	11-11-24	1/0	IKMEO	4,066,911	258.02
2301	Nadjeedah, Farisa	11-11-24	12-11-24	2/0	IKUSD	3,663,313	264.00
2301	Floyd, Erica	12-11-24	16-11-24	2/0	IVANI	4,500,150	50.00
2301	Konopko, Jarek	12-11-24	16-11-24	0/0	IVANI	0	0.00

Profile | Besv | Revenue | Folio | Close

(3) Floyd, Erica Mrs

Date	Code	Description	Amount	Supplement
15-11	5602	Punch & Munch Non Alc	-121,000	Correction po
15-11	5602	Punch & Munch Non Alc	60,500	Buavita orange
15-11	5602	Punch & Munch Non Alc	60,500	Buavita apple

Namun, jika terjadi kesalahan posting dan dilakukannya *Correction* di hari yang berbeda setelah night audit melakukan pengecekan. Maka, akan dilakukannya *Rebate* (Penghapusan *Revenue*). Front office akan membuat form *rebate* yang berisi billing correction yang sudah diposting oleh front office dengan mengadjust agar revenue, *Chronology* mengapa terjadi kesalahan posting tersebut, yang selanjutnya akan ditanda tangani oleh Duty Manager dan *Director Of Finance* jika kesalahan posting dilakukan dibawah satu juta tetapi, jika kesalahan posting dilakukan diatas satu juta maka harus ditandatangani oleh General Manager lalu akan diserahkan ke income audit untuk dilakukan pengecekan kembali dan membuat back up terhadap kesalahan posting tersebut.

Contoh kesalahan posting lalu di *Rebate*:

12-11-24	07:57	1105	Arora,Aarti,Mrs	2200	Makase Food BF Rebate	0005290	IDR	-500,000	0	16-WULANDYU
					rebate due to wrong fixed charge					
					rebate due to wrong fixed charge	0005290				
12-11-24	07:57	1105	Arora,Aarti,Mrs	2210	Makase Svc Chrg BF - Rebate	0005290	IDR	-50,000	0	16-WULANDYU
					[Add: 10%.(B)]0005290					
12-11-24	07:57	1105	Arora,Aarti,Mrs	2291	Makase Tax - Rebate	0005290	IDR	-55,000	0	16-WULANDYU
					[Add: 10%.(S1)]0005290					

**(4) Arora, Aarti Mrs**

Date	Code	Description	Amount	Supplement
12-11	+	Makase Food BF Rebate	-605,000	rebate due to
11-11	2100	Makase Food BF - FO	500,000	add 2BF idr 2!
11-11	2110	Makase Service Charge	50,000	
11-11	2191	Makase - Tax - FO	55,000	

**hotel INDIGO**  
AN IHG® HOTEL  
Bali Seminyak Beach

**REBATE FORM** 0005290

NAME: Mrs. Aarti Arora DATE: 12 november 2024  
ROOM NO: 1105

DETAILS	AMOUNT
Makase Food BF - Rebate	
Due to wrong fixed charge set up	
as guest only buy 2 day BF but on	
System running 3 days.	
<b>TOTAL IDR</b>	605.000

PREPARED BY: *[Signature]* 12/11/24  
DIRECTOR OF FINANCE & BUSINESS SUPPORT

DEPARTMENT HEAD: *[Signature]*  
GENERAL MANAGER

WHITE COPY: GUEST YELLOW COPY: HR / INCOME



**INVOICE**

Guest Name : Mrs Aarti Arora	Room No. : 1105
Address : 170 Schotters Road Mernda Australia	Arrival : 09-11-24 Departure : 12-11-24 Page No. : 1 of 1
Travel Agent :	Folio / Invoice No. : 202196
Company :	Conf. No. : 945231
Source :	Cashier No. : 16
	User ID : WULANDYU
	Adult / Child : 2 / 0

DATE	DESCRIPTION	REFERENCE	CHARGES	CREDIT
11-11-24	Makase Food BF - FO	[NA Fixed Charge]	500,000	
	add 2BF Idr 250K++/pax			
11-11-24	Makase Service Charge BF - FO	[Add: 10%.(B)]	50,000	
11-11-24	Makase - Tax - FO	[Add: 10%.(S1)]	55,000	
12-11-24	Makase Food BF Rebate	[Add: 10%.(B)]0005290	-605,000	
<b>Grand Total</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Balance</b>			<b>0</b>	<b>0</b>

I agree that my liability for this bill is not waived and agree to be held personally liable in the event that the indicated person, company or association fails to pay for any part or the full amount of these charges.

GUEST SIGNATURE \_\_\_\_\_

Printed By : WULANDYU

**4. Simpulan**

Hambatan atau Wrong Posting dalam Operasional sangat mungkin terjadi, adanya ketidaksamaan transaksi pendapatan pada waktu melakukan pemeriksaan jurnal

pendapatan harian karena ketidaktelitian yang dilakukan oleh cashier front office, Oleh karena itu peran income audit sangat diperlukan untuk membantu dalam pengecekan dan pengauditan pada setiap postingan di setiap harinya. Dalam hal terdapat perbedaan antara postingan di dalam sistem dengan catatan pendukung, disini income audit dapat melakukan analisis terlebih dahulu baru kemudian disampaikan kepada Assisten DOF bahwa telah terjadi kesalahan. Setelah itu, pihak yang berkepentingan sebaiknya mengadjust postingan yang salah dan kemudian memposting yang benar jika sudah dipastikan ada kesalahan dihari yang sama atau yang disebut dengan Correction. Dan menghapus revenue yang salah posting jika dilakukan dihari yang berbeda atau disebut dengan Rebate.

Seorang petugas harus mempunyai ketelitian yang tinggi dalam melakukan posting, karena jika terjadi kesalahan dalam posting maka akan berakibat fatal, yaitu menyebabkan Daily Revenue Report atau reconcille dan pengecekan daily CSA menjadi tidak actual. Oleh karena itu juga peran income audit akan meminimalisir terjadinya permasalahan seperti penipuan, hilangnya revenue yang menyebabkan revenue hotel berkurang, atau kurangnya pengetahuan mengenai kebenaran atau keaslian revenue. Selain itu, peran Night Audit dan Head of Departement juga diperlukan untuk mengecek kembali pekerjaan semua outlet kasir saat memeriksa Daily Revenue Report.

### **Ucapan Terima Kasih**

Pada Kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan laporan ini, oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Universitas Dhyana Pura yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti program praktik kerja lapangan (PKL).
2. Ibu Ni Dr. Luh Putu Sri Purnama Pradnyani, SE., M.Si., AK., CA., CSRS., CSRA selaku Program Studi Akuntansi Universitas Dhyana Pura.
3. Ibu Rai Gina Artaninggrum, SE., MM selaku Dosen Pembimbing dalam pelaksanaan dan penyusunan Laporan PKL dan Laporan Sintesa.
4. Ibu Daisy Ciawi selaku Director of Finance Department dan Ibu Erni Mulyani selaku Chief Accountant di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Magang Program MBKM di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.
5. Ibu Meita Ismayanti selaku Income Audit Supervisor yang telah membimbing secara langsung dalam pelaksanaan Magang Program MBKM khususnya di bagian Income Audit pada Finance Department di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.
6. Bapak/Bapak/Ibu staff pada bagian Account Receivable, Account Payable, Purchasing, dan Receiving serta seluruh karyawan dalam lingkup Finance Department maupun departemen lainnya di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah memberikan pengalaman serta arahan selama melaksanakan Magang Program MBKM.

### **5. Daftar Rujukan**

- Dewi, R. (2023). PROSEDUR PEMERIKSAAN WRONG POSTING DAN WRONG AMOUNT DALAM INCOME AUDIT DI HOTEL HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA. 1-53.
- Fridayanti, N. (2023). PROSEDUR PEMBUATAN DAILY REVENUE REPORT PADA FINANCE DEPARTMENT HOTEL RADISSON BLU BALI ULUWATU. 1-80.
- Kartika, N. P. (2022). Peran Income Audit Pada Finance & Accounting Department Di Friei Bali Echo Beach. Prosiding Sintesa, 5.

Rizky Khoirunisa, A. M. (2029). the Effect of Audit on Quality on Financial Statements  
Pengaruh Audit Terhadap Kualitas Pada Laporan Keuangan. Research In  
Accounting.