

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL ATAS
SIKLUS PENJUALAN JASA KAMAR PADA
BUMI SURABAYA *CITY RESORT*
(STUDI PRAKTIK KERJA)



OLEH:
MARGARETHA YULIANTI
3203014043

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL ATAS
SIKLUS PENJUALAN JASA KAMAR PADA
BUMI SURABAYA *CITY RESORT*
(STUDI PRAKTIK KERJA)

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Akuntansi

OLEH:

MARGARETHA YULIANTI

3203014043

JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2017

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Margaretha Yulianti

NRP : 3203014043

Judul Skripsi : Analisis Pengendalian Internal Atas
Siklus Penjualan Jasa Kamar Pada Bumi
Surabaya City Resort (Studi Praktik Kerja)

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 Desember 2017
Yang Menyatakan



Margaretha Yulianti

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL ATAS
SIKLUS PENJUALAN JASA KAMAR PADA
BUMI SURABAYA *CITY RESORT*
(STUDI PRAKTIK KERJA)**

Oleh:

**MARGARETHA YULIANTI
3203014043**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Simon Hariyanto', written over a horizontal line.

**Drs. Simon Hariyanto, M. Ak., Ak., QIA
Tanggal:**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Margaretha Yulianti NRP 3203014043
Telah diuji pada tanggal 20 Desember 2017 dan dinyatakan lulus
oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Drs. Simon Hariyanto, M.Ak., Ak., QIA

Mengetahui,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi., MM., Ak., CA.

NIK. 321.99.0370

S, Patricia Febrina D., SE., MA.

NIK. 321.08.0621

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih, berkat dan penyertaan-Nya sehingga tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan. Tugas akhir skripsi ini disusun guna memenuhi syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan tugas akhir skripsi ini kiranya tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan serta doa yang tiada hentinya dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Orang tua beserta saudari penulis khususnya Rosa Novenda Yulianti yang telah memberikan dukungan dan doa yang tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., AK., CA. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu S, Patricia Febrina Dwijayanti, SE., MA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Bapak Drs. Simon Hariyanto, M. Ak., Ak., QIA selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun tugas akhir skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Rekan-rekan di Bumi Surabaya *City Resort*, khususnya Ibu Erna selaku *Credit Manager* dan Bapak Sugeng selaku *Finance*

Manager, yang telah memberikan banyak pelajaran berharga serta bantuan hingga tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan.

6. Teman-teman kala suka dan duka selama menempuh pendidikan di Unika Widya Mandala Surabaya (Wimanivers) yang telah memberikan dukungan, doa dan semangatnya.
7. Teman-teman seperjuangan magang, Natanael Marcelino dan Andy Sutikno yang terus saling memberikan bantuan serta doa selama magang hingga tugas akhir skripsi ini terselesaikan.
8. Seluruh *staff* Tata Usaha Fakultas Bisnis Unika Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan dan proses pengumpulan tugas akhir dan sidang.
9. Semua pihak yang turut memberikan bantuan, dukungan maupun doa yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat menerima saran maupun kritik yang dapat membangun. Akhir kata, semoga adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang bermanfaat bagi para pembacanya.

Surabaya, 5 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori.....	12
2.3 Rerangka Berpikir	37

BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	38
3.2. Jenis dan Sumber Data	38
3.3. Alat dan Metode Pengumpulan Data	39
3.4. Objek Penelitian.....	40
3.5. Teknik Analisis Data	41
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	42
4.2. Deskripsi Data	44
4.3. Analisis dan Pembahasan	74
BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	81
5.2. Keterbatasan	82
5.3. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1. Tipe Kamar Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Berpikir.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	45
Gambar 4.2 Diagram <i>Flowchart</i> Prosedur Penjualan Kamar (<i>Check In</i>).....	62
Gambar 4.3 Diagram <i>Flowchart</i> Prosedur Penjualan Kamar (<i>Check In</i>).....	63
Gambar 4.4 Diagram <i>Flowchart</i> Prosedur Penjualan Kamar (<i>Check In</i>).....	64
Gambar 4.5 Diagram <i>Flowchart</i> Prosedur Penjualan Kamar (<i>Check Out</i>).....	65
Gambar 4.6 Diagram <i>Flowchart</i> Prosedur Penagihan Piutang.....	68
Gambar 4.7 Diagram <i>Flowchart</i> Prosedur Penagihan Piutang.....	69
Gambar 4.8 Diagram <i>Flowchart</i> Prosedur Penagihan Piutang.....	70
Gambar 4.9 Diagram <i>Flowchart</i> Prosedur Pelunasan Piutang.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Dokumen *Expected Arrival*
- Lampiran 2. Dokumen *Registration Form*
- Lampiran 3. Dokumen *Paid Form*
- Lampiran 4. Dokumen *Guest Folio*
- Lampiran 5. Dokumen *Paid Out Form*
- Lampiran 6. Dokumen *Rebate Form*
- Lampiran 7. Dokumen *Currency Exchange Voucher*
- Lampiran 8. Dokumen *Miscellaneous*
- Lampiran 9. Dokumen *Voucher*
- Lampiran 10. Dokumen *Guarantee Letter*
- Lampiran 11. Dokumen *Remittance of Funds*
- Lampiran 12. Dokumen *Invoice*
- Lampiran 13. Dokumen *Cash Receipt*
- Lampiran 14. Dokumen *Mailing List*
- Lampiran 15. Dokumen Tanda Terima
- Lampiran 16. Dokumen *Bill Mini Bar dan Room Service*
- Lampiran 17. Daftar Pertanyaan Wawancara

ABSTRAK

Perkembangan industri perhotelan saat ini semakin pesat. Industri perhotelan umumnya menawarkan layanan jasa bagi pelanggan berupa jasa kamar, restoran, klub kebugaran serta fasilitas lainnya, dimana pendapatan utama hotel seringkali bersumber dari penjualan atas jasa kamar. Tidak dapat dipungkiri bahwa penjualan jasa kamar dalam prosesnya, memungkinkan terjadinya kesalahan atau kecurangan yang dapat merugikan hotel. Oleh karena itu, pengendalian internal yang baik dan memadai sangatlah dibutuhkan. Adanya pengendalian internal berguna untuk mencapai tujuan suatu perusahaan dengan meminimalkan atau menghindari terjadinya suatu resiko yang berdampak buruk.

Bumi Surabaya *City Resort* merupakan salah satu hotel bintang lima di Surabaya yang menawarkan penjualan atas jasa kamar secara tunai maupun kredit. Dalam hal ini penelitian dilakukan untuk menganalisis sistem pengendalian internal siklus penjualan jasa kamar Bumi Surabaya *City Resort*. Analisis pengendalian internal atas siklus penjualan jasa kamar pada Bumi Surabaya *City Resort* meliputi aktivitas *check in*, *check out*, penagihan piutang dan pelunasan piutang. Fungsi-fungsi pengendalian internal Bumi Surabaya *City Resort* telah berjalan cukup baik, seperti otorisasi yang memadai terhadap setiap transaksi, pemisahan tugas yang telah ditetapkan dan dokumen yang memadai. Namun masih ada beberapa kelemahan terkait fasilitas *mini bar* kamar dan pengarsipan dokumen *invoice*. Meskipun demikian, Bumi Surabaya *City Resort* dalam aktivitasnya dapat berjalan cukup efektif dan efisien karena telah melaksanakan aktivitas pengendalian internal yang ada.

Kata Kunci: Pengendalian Internal, Penjualan Jasa Kamar

ABSTRACT

The development of the hotel industry is now growing rapidly. The hotel industry generally offers services for customers in the form of room service, restaurant, fitness club and other facilities, where the main income of the hotel is often sourced from the sale of room service. It can not be denied that the sale of room services in the process, allowing the occurrence of errors or fraud that could harm the hotel. Therefore, good and adequate internal control is required. The existence of internal control is useful to achieve the goals of a company by minimizing or avoiding the occurrence of a risk that has a negative impact.

Bumi Surabaya City Resort is one of the five star hotels in Surabaya that offers sales for room service in cash or credit payment. In this case the research was conducted to analyze the internal control system of the room sales cycle of Bumi Surabaya City Resort. Analysis of internal control over the room sales cycle at Bumi Surabaya City Resort includes check-in, check-out, receivable collection and receivable settlement. Internal control functions of Bumi Surabaya City Resort have been running quite well, such as adequate authorization of each transaction, separation of assigned tasks and adequate documents. But there are still some weaknesses related to mini bar room facilities and filing invoice documents. Nevertheless, Bumi Surabaya City Resort in its activities can run quite effectively and efficiently because it has been carrying out existing internal control activities.

Keywords: *Internal Control, Rooms Sale*