



Analisis Peranan *Income Audit* Pada Pengendalian Internal di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali

Pande Made Karina Bimantari¹, I Putu Arnawa^{2*}, I Gusti Ngurah Agung Wiryanata³

¹⁻³ Program Studi Manajemen Akuntansi Hspitaliti, Jurusan Hospitaliti,
Politeknik Pariwisata Bali

Email: karinapande80@gmail.com¹, arnawa@ppb.ac.id², agunqwiryanata@ppb.ac.id³

Alamat: Jl. Dharmawangsa, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Badung, Indonesia

Korespondensi Penulis: arnawa@ppb.ac.id

Abstract. *This study aims to determine the role of income audit in the implementation of internal control at The Westin Resort & Spa Ubud Bali Hotel, specifically in auditing revenues originating from the Food & Beverage department. Income audit is an important process that functions to ensure the accuracy and reliability of daily revenue reports, as well as prevent errors or fraud that can be detrimental to hotel management. This study uses a qualitative descriptive method, with data collection techniques through in-depth interviews with related parties, direct observation of work processes, and documentation of reports and procedures used in the revenue audit process. Data analysis was carried out using the internal control framework according to the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) which includes five components, namely: (1) control environment, (2) risk assessment, (3) control activities, (4) information and communication, and (5) monitoring. The results of the study indicate that income audit has a significant role in supervising, verifying, and ensuring that all revenue transactions are recorded correctly based on valid transaction evidence. Income audit also helps detect discrepancies or potential fraud in revenue reporting, thus contributing directly to the effectiveness of internal control. However, several challenges were identified in its implementation, such as a lack of understanding of procedures by some employees and suboptimal coordination between relevant departments. Therefore, improving cross-departmental training and communication is crucial to support the overall effectiveness of the internal control system. This research is expected to provide practical contributions to hotel management in improving revenue audit systems and strengthening internal controls in the competitive and dynamic hospitality industry.*

Keywords: *Income Audit, Internal Control, Hotel Industry, Food & Beverage, The Westin Resort & Spa Ubud Bali.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan income audit dalam pelaksanaan pengendalian internal di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali, khususnya dalam mengaudit pendapatan yang berasal dari departemen Food & Beverage. Income audit merupakan proses penting yang berfungsi untuk memastikan keakuratan dan keandalan laporan pendapatan harian, serta mencegah terjadinya kesalahan atau kecurangan yang dapat merugikan pihak manajemen hotel. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait, observasi langsung terhadap proses kerja, serta dokumentasi terhadap laporan dan prosedur yang digunakan dalam proses audit pendapatan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan kerangka pengendalian internal menurut Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) yang mencakup lima komponen, yaitu: (1) lingkungan pengendalian, (2) penilaian risiko, (3) aktivitas pengendalian, (4) informasi dan komunikasi, serta (5) pemantauan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa income audit memiliki peranan yang signifikan dalam mengawasi, memverifikasi, dan memastikan bahwa seluruh transaksi pendapatan tercatat dengan benar berdasarkan bukti transaksi yang sah. Income audit juga membantu mendeteksi ketidaksesuaian atau potensi kecurangan dalam pelaporan pendapatan, sehingga berkontribusi langsung terhadap efektivitas pengendalian internal. Namun, ditemukan pula beberapa tantangan dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya pemahaman prosedur oleh sebagian karyawan serta koordinasi yang belum optimal antar departemen terkait. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan dan komunikasi lintas departemen menjadi hal yang penting untuk mendukung efektivitas sistem pengendalian internal secara keseluruhan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen hotel dalam meningkatkan sistem audit pendapatan serta memperkuat pengendalian internal di industri perhotelan yang kompetitif dan dinamis.

Kata Kunci: *Income Audit, Pengendalian Internal, Industri Perhotelan, Food & Beverage, The Westin Resort & Spa Ubud Bali.*

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Bali berkembang pesat seiring pertumbuhan sektor pariwisata, yang mendorong meningkatnya pendapatan hotel dari berbagai unit bisnis, seperti kamar, restoran, bar, spa, dan fasilitas tambahan lainnya. Dalam konteks ini, keakuratan pencatatan dan pelaporan transaksi menjadi sangat penting untuk menjaga kestabilan keuangan serta mendukung pengambilan keputusan manajerial yang tepat dan strategis.

Salah satu bagian penting dalam sistem keuangan hotel adalah *income audit*, yang berperan dalam melakukan verifikasi pendapatan harian dari seluruh outlet, terutama dari departemen *Food & Beverage (F&B)*. *Income audit* bertanggung jawab dalam memastikan kesesuaian antara data sistem, bukti fisik transaksi, dan prosedur operasional yang berlaku. Dengan proses audit yang terstruktur, *income audit* dapat membantu mencegah kesalahan pencatatan, potensi *fraud*, dan meningkatkan integritas laporan keuangan hotel.

Dalam mendukung peran tersebut, penerapan sistem pengendalian internal menjadi hal yang sangat penting. Salah satu kerangka yang sering digunakan dalam pengujian efektivitas pengendalian internal adalah kerangka COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), yang mencakup lima komponen utama: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta aktivitas pemantauan. Dengan penerapan komponen COSO secara optimal, perusahaan dapat mengelola risiko, menjamin keandalan pelaporan, dan meningkatkan efisiensi operasional.

Permasalahan yang terjadi di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali berkaitan dengan keterlambatan penyerahan bukti fisik transaksi oleh outlet F&B kepada bagian income audit. Hal ini berdampak pada keterlambatan proses verifikasi pendapatan, ketidaktepatan data pelaporan harian, dan potensi kehilangan atau manipulasi informasi transaksi. Keterlambatan ini juga mempengaruhi proses audit internal dan eksternal, serta menimbulkan ketidakefisienan dalam sistem pelaporan keuangan harian.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menunjukkan pentingnya peran income audit dalam sistem pengendalian internal hotel. Penelitian Damayanti *et al.* (2024) menemukan bahwa peran income audit di Swiss-Belinn Hotel Bogor sangat penting dalam menghindari manipulasi data dan kebocoran pendapatan. Sementara itu, Negara (2024) dalam penelitiannya di W Hotel Bali Seminyak menyatakan bahwa penerapan income audit yang efektif dapat meningkatkan transparansi dan akurasi laporan keuangan. Hapsary (2023) juga menyimpulkan bahwa peranan *income audit* di Best Western Kuta Villa cukup berjalan baik, namun masih perlu peningkatan dari sisi sumber daya manusia di departemen finance. Selain itu, Pradnyaswari (2024) menemukan bahwa meskipun income audit telah menjalankan tugasnya sesuai SOP di

Raffles Bali Jimbaran, masih ditemukan human error dari pihak F&B yang mengganggu keakuratan data. Penelitian oleh Noviyanti (2024) di The St. Regis Bali Resort juga menunjukkan bahwa peran income audit terhadap pendapatan non-tunai cukup baik, tetapi masih terkendala komunikasi dengan kasir. Kartika dan Pradnyani (2022) menambahkan bahwa income audit berperan dalam menganalisis pendapatan dan menyusun *Daily Revenue Report* yang menjadi dasar pertanggungjawaban pendapatan harian.

Berangkat dari latar belakang dan temuan-temuan sebelumnya, penelitian ini difokuskan pada analisis peranan income audit dalam mendukung efektivitas pengendalian internal, khususnya dalam mengelola pendapatan dari departemen Food & Beverage di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang peranan *income audit* dalam pengendalian internal di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana peranan income audit dalam mendukung efektivitas pengendalian internal berdasarkan lima komponen COSO

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan sistematis mengenai fenomena yang sedang berlangsung, dalam hal ini peranan income audit dalam pengendalian internal di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk memahami perilaku, proses kerja, serta kendala yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, khususnya yang berkaitan dengan audit pendapatan harian dan implementasi pengendalian internal berdasarkan kerangka COSO.

Penelitian dilaksanakan di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali, yang berlokasi di kawasan Ubud, Gianyar. Hotel ini merupakan salah satu properti bintang lima yang memiliki sistem keuangan yang kompleks serta volume transaksi yang tinggi, khususnya dari outlet Food & Beverage. Objek dalam penelitian ini adalah bagian income audit dan aktivitas verifikasi terhadap laporan pendapatan harian dari outlet F&B seperti Tabia Restaurant, Lobby Bar, Pool Bar, dan Tall Trees Restaurant.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu wawancara semi-terstruktur untuk mendapatkan informasi dari narasumber, observasi langsung terhadap proses verifikasi pendapatan, dan dokumentasi berupa pengumpulan dokumen pendukung seperti bill, checklist, dan foto kegiatan audit.

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan mengacu pada lima komponen pengendalian internal berdasarkan kerangka COSO, yaitu: lingkungan pengendalian, penilaian

risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas peranan income audit dalam mendukung sistem pengendalian internal hotel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *income audit* dalam sistem pengendalian internal di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali, khususnya dalam proses verifikasi pendapatan dari outlet Food & Beverage (F&B). Penelitian dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses kerja income audit, wawancara dengan income auditor, serta dokumentasi dokumen-dokumen pendukung seperti SOP, bukti transaksi (bill), dan laporan pendapatan harian. Hasil penelitian menggambarkan bahwa *income audit* memiliki peran penting sebagai garda terakhir yang memastikan keakuratan pendapatan harian hotel, sebelum laporan tersebut digunakan untuk kepentingan pelaporan keuangan dan pengambilan keputusan oleh manajemen.

Secara umum, *income audit* bertugas melakukan verifikasi terhadap seluruh transaksi yang tercatat dalam sistem Point of Sales (POS) dengan mencocokkannya dengan bukti fisik dari setiap outlet, seperti guest check atau bill. Proses ini dilakukan setiap pagi terhadap transaksi hari sebelumnya. Outlet F&B yang menjadi objek audit antara lain Tabia Restaurant, Lobby Bar, Pool Bar, dan Tall Trees Restaurant. Hasil verifikasi akan disusun dalam bentuk *Daily Revenue Report* yang berisi rincian total pendapatan, diskon yang diberikan, void transaction (transaksi yang dibatalkan), hingga jumlah pajak dan service charge yang dikenakan. Laporan ini selanjutnya diserahkan kepada atasan di bagian finance untuk ditinjau dan digunakan dalam laporan keuangan harian.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, proses verifikasi yang dilakukan oleh income audit telah berjalan sesuai prosedur. *Income audit* menggunakan *form checklist* untuk memastikan kelengkapan dokumen dari masing-masing outlet. Namun, dalam praktiknya masih sering ditemukan keterlambatan dari pihak outlet dalam menyerahkan dokumen transaksi, bahkan dalam beberapa kasus terdapat dokumen yang tidak ditemukan atau hilang. Hal ini menjadi hambatan utama dalam kelancaran proses audit dan mengakibatkan income auditor harus menghubungi outlet bersangkutan untuk melengkapi dokumen yang kurang. Keterlambatan ini tidak hanya mengganggu jadwal kerja income audit, tetapi juga dapat berimplikasi pada keterlambatan dalam pelaporan keuangan secara keseluruhan.

Dari sisi penerapan pengendalian internal, *income audit* memiliki fungsi yang sangat strategis karena menjadi pihak yang memeriksa dan memverifikasi seluruh pendapatan non-room (selain dari penjualan kamar). Dalam struktur organisasi, *income audit* berada langsung di bawah pengawasan supervisor *finance* dan bertanggung jawab terhadap kelengkapan dan akurasi data pendapatan harian. Selain itu, *income audit* juga berperan dalam mendeteksi adanya kesalahan sistem, manipulasi data, atau potensi fraud yang dapat merugikan perusahaan.

Melalui pendekatan komponen COSO, hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Pada aspek lingkungan pengendalian, *income audit* telah memiliki struktur kerja yang jelas, namun kesadaran staf outlet terhadap pentingnya ketepatan pelaporan transaksi masih rendah. Hal ini terlihat dari adanya keterlambatan rutin dalam penyerahan bill oleh outlet F&B.
2. Dari sisi penilaian risiko, *income audit* mampu mengenali risiko kehilangan dokumen atau keterlambatan pelaporan. Namun sistem pelaporan risiko tersebut belum terdokumentasi dan belum terintegrasi secara menyeluruh dengan sistem manajemen risiko hotel.
3. Untuk aktivitas pengendalian, *income audit* telah menjalankan fungsi pengecekan harian secara rutin dan menggunakan *form checklist* sebagai alat bantu pengendalian. Meskipun demikian, kegiatan ini belum sepenuhnya efektif karena masih bergantung pada kedisiplinan outlet.
4. Dalam aspek informasi dan komunikasi, ditemukan bahwa komunikasi antar bagian masih bersifat informal dan manual. Pengingat kepada outlet sering dilakukan secara lisan atau pesan singkat, tanpa sistem pendukung yang otomatis dan terdokumentasi.
5. Sedangkan dari aspek pemantauan, *income audit* telah melaporkan pelanggaran atau temuan kepada atasan. Namun belum terdapat sistem evaluasi yang konsisten, termasuk tidak adanya sanksi atau teguran resmi terhadap outlet yang sering melanggar SOP.

Dengan kata lain, *income audit* telah menjalankan perannya sebagai pengawas pendapatan dan telah memiliki prosedur kerja yang sistematis. Namun efektivitas pengendalian internal belum tercapai secara optimal karena masih adanya ketergantungan pada faktor manusia, seperti kedisiplinan staf outlet dan efektivitas komunikasi antar bagian. Hambatan-hambatan tersebut mengindikasikan bahwa perbaikan tidak hanya perlu dilakukan pada

prosedur, tetapi juga pada pembentukan budaya kerja yang mendukung sistem pengendalian internal yang lebih kuat.

B. Pembahasan

Income audit merupakan bagian dari fungsi akuntansi manajemen yang bertugas melakukan verifikasi dan analisis atas pendapatan harian hotel. Di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali, *income audit* berfungsi sebagai lapisan pengendalian internal yang menjembatani antara pelaporan transaksi yang dilakukan oleh outlet (terutama F&B) dengan laporan keuangan yang disusun oleh bagian *accounting*. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun *income audit* telah menjalankan prosedur verifikasi sesuai Standard Operating Procedure (SOP), masih terdapat beberapa hambatan yang mengurangi efektivitas pengendalian internal. Pembahasan ini akan menguraikan lebih lanjut temuan penelitian dengan mengacu pada lima komponen pengendalian internal menurut kerangka COSO, yang menjadi landasan analisis sistem pengendalian internal secara menyeluruh.

Secara struktural, *income audit* di hotel ini memiliki peran yang jelas dalam proses verifikasi pendapatan. *Income auditor* menerima laporan pendapatan dari setiap outlet, mencocokkannya dengan sistem *Point of Sales* (POS), serta membandingkannya dengan bukti fisik berupa guest check atau bill. Selanjutnya, *income audit* menyusun laporan harian (*Daily Revenue Report*) yang akan digunakan oleh manajemen sebagai bahan evaluasi kinerja operasional setiap hari. Proses ini penting untuk menjaga integritas keuangan hotel, mencegah manipulasi data, dan menjamin kelengkapan transaksi. Namun, selama pelaksanaan audit, ditemukan berbagai kendala, antara lain keterlambatan outlet dalam menyerahkan dokumen fisik, kelalaian dalam menyimpan bukti transaksi, dan komunikasi yang tidak terstruktur antara bagian outlet dan *finance*. Kondisi ini menjadi indikator bahwa pengendalian internal belum berjalan dengan efektif.

Dari sudut pandang lingkungan pengendalian (*control environment*), hotel telah memiliki struktur organisasi yang baik dengan pembagian tugas yang jelas. Income audit bekerja di bawah pengawasan supervisor finance dan berkoordinasi langsung dengan outlet dan bagian kasir. Akan tetapi, penelitian menemukan bahwa sebagian staf outlet belum memiliki kesadaran penuh terhadap pentingnya ketepatan waktu dan kelengkapan dalam menyerahkan dokumen transaksi. Beberapa outlet seperti Pool Bar dan Tall Trees sering terlambat mengumpulkan bukti transaksi, yang menyebabkan keterlambatan dalam proses audit. Ini menunjukkan bahwa meskipun struktur telah tersedia, nilai-nilai tanggung jawab, integritas, dan budaya kontrol belum sepenuhnya ditanamkan di seluruh lini kerja. COSO menyatakan

bahwa lingkungan pengendalian yang kuat dibangun atas dasar integritas dan etika kerja seluruh karyawan, bukan hanya dari sistem dan prosedur yang tersedia.

Selanjutnya, dalam aspek penilaian risiko (*risk assessment*), income audit telah mengenali berbagai risiko yang dapat muncul dalam proses pelaporan pendapatan, seperti kehilangan bill, keterlambatan pelaporan, atau kesalahan input pada sistem. Namun, tidak terdapat sistem formal untuk mendokumentasikan, mengevaluasi, dan merespons risiko-risiko tersebut. Penanganan terhadap pelanggaran atau penyimpangan masih bersifat kasuistik dan tidak dibarengi dengan analisis penyebab maupun perencanaan tindakan pencegahan yang strategis. Akibatnya, temuan yang berulang tidak diselesaikan secara sistematis. Dalam kerangka COSO, risiko harus diidentifikasi dan dianalisis secara terus menerus, termasuk risiko internal seperti kelalaian prosedural atau komunikasi yang buruk antar departemen.

Pada aspek aktivitas pengendalian (*control activities*), income audit telah menjalankan fungsi kontrol sesuai prosedur standar. Kegiatan verifikasi dilakukan berdasarkan laporan dari sistem POS, lalu dicocokkan dengan dokumen fisik. Income audit memiliki checklist pemeriksaan dan SOP kerja yang jelas. Namun, keberhasilan aktivitas pengendalian ini sangat tergantung pada ketepatan waktu dan kelengkapan dokumen yang diserahkan oleh outlet. Sayangnya, keterlambatan dan kelalaian outlet cukup sering terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengendalian telah dirancang dengan baik, pelaksanaannya masih belum konsisten karena kurangnya kepatuhan dan pengawasan silang antar departemen. Kontrol yang hanya dilakukan oleh satu pihak (income audit) tidak cukup jika tidak dibarengi dengan komitmen disiplin dari seluruh bagian yang terlibat dalam siklus pendapatan.

Dari sisi informasi dan komunikasi (*information and communication*), sistem komunikasi antar bagian belum berjalan dengan efisien. Income audit sering kali harus mengingatkan outlet secara manual, baik melalui pesan langsung, panggilan, maupun kunjungan ke outlet untuk meminta dokumen yang belum dikumpulkan. Proses ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga tidak terdokumentasi secara formal. Jika terdapat pelanggaran SOP atau kehilangan dokumen, tidak ada laporan tertulis yang bisa ditelusuri kembali sebagai bahan evaluasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem komunikasi belum berbasis pada data dan rekam jejak kerja yang teratur. COSO menyarankan agar informasi dan komunikasi tidak hanya bersifat dua arah, tetapi juga dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial. Dalam konteks ini, penggunaan sistem digital seperti aplikasi pengingat atau dashboard audit berbasis intranet internal akan sangat membantu dalam memperkuat fungsi komunikasi dan dokumentasi.

Adapun pada aspek pemantauan (*monitoring activities*), income audit telah melakukan pelaporan harian dan menyampaikan temuan kepada atasan, terutama jika terdapat keterlambatan atau ketidaksesuaian dalam dokumen. Namun, proses pemantauan belum dibarengi dengan tindakan korektif yang konsisten. Beberapa outlet yang melakukan pelanggaran SOP tidak dikenai sanksi atau evaluasi khusus. Akibatnya, perilaku yang tidak disiplin tersebut cenderung berulang. Dalam pengendalian internal yang efektif, pemantauan harus melibatkan proses review secara berkala, pencatatan pelanggaran, serta tindak lanjut yang mengarah pada perbaikan sistem kerja. Ketidakhadiran evaluasi formal terhadap kinerja outlet dalam pelaporan transaksi menjadi celah besar dalam siklus pengendalian pendapatan hotel.

Dengan mengacu pada kelima komponen COSO, dapat disimpulkan bahwa income audit telah melaksanakan peran pengendalian internal dengan struktur dan prosedur yang cukup memadai. Namun, efektivitas pengendalian internal secara keseluruhan masih belum optimal karena adanya kelemahan dari sisi kedisiplinan outlet, lemahnya komunikasi, dan kurangnya evaluasi tindak lanjut. Pengendalian internal bukan hanya tugas bagian audit, tetapi merupakan tanggung jawab bersama dari seluruh departemen. Diperlukan upaya bersama yang sistematis untuk membangun budaya kontrol yang konsisten, meningkatkan koordinasi, serta memperkuat sistem pelaporan dan pemantauan agar sistem pengendalian internal dapat berjalan efektif dan berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali, dapat disimpulkan bahwa income audit memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung efektivitas pengendalian internal, khususnya dalam proses verifikasi pendapatan harian dari outlet Food & Beverage (F&B). Income audit berfungsi untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang terjadi telah dicatat dengan benar dan sesuai prosedur, melalui proses pencocokan antara laporan sistem Point of Sales (POS) dan bukti fisik transaksi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara struktural dan prosedural, fungsi income audit telah berjalan dengan baik dan sistematis. Namun efektivitasnya masih terhambat oleh beberapa faktor, seperti keterlambatan outlet dalam penyerahan dokumen, kurangnya kesadaran staf terhadap pentingnya kepatuhan prosedur, komunikasi yang belum terdokumentasi secara baik, serta belum adanya sistem monitoring dan evaluasi kinerja yang konsisten.

Jika dianalisis berdasarkan lima komponen pengendalian internal menurut kerangka COSO, hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Lingkungan Pengendalian telah terbentuk, namun nilai-nilai kepatuhan dan tanggung jawab masih perlu diperkuat di tingkat operasional.
2. Penilaian Risiko telah dilakukan secara informal, tetapi belum terdokumentasi dan belum menjadi bagian dari sistem manajemen risiko yang terintegrasi.
3. Aktivitas Pengendalian sudah berjalan melalui audit harian dan penggunaan checklist, namun masih tergantung pada kedisiplinan pihak outlet.
4. Informasi dan Komunikasi belum berjalan secara efektif karena masih bersifat manual dan belum terdokumentasi.
5. Pemantauan telah dilakukan, tetapi belum disertai dengan tindakan korektif yang tegas dan sistem evaluasi yang berkelanjutan.

Dengan demikian, income audit sudah menjalankan fungsinya sesuai SOP, namun untuk mencapai pengendalian internal yang optimal, diperlukan dukungan lintas departemen serta sistem komunikasi dan pemantauan yang lebih terstruktur.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh, maka disarankan agar seluruh pihak terkait meningkatkan komitmen dan kolaborasi dalam mendukung efektivitas pengendalian internal, khususnya dalam proses income audit. Pihak manajemen perlu memperkuat budaya kepatuhan terhadap prosedur melalui pelatihan rutin dan sosialisasi kepada staf outlet agar mereka menyadari pentingnya ketepatan waktu dalam pelaporan transaksi. Selain itu, penggunaan sistem komunikasi internal berbasis digital perlu dipertimbangkan guna mendukung proses pengumpulan dokumen yang lebih efisien dan terdokumentasi, seperti melalui aplikasi pengingat otomatis atau dashboard pelaporan internal. Penerapan sistem manajemen risiko yang terstruktur juga penting agar setiap pelanggaran dapat dicatat, dianalisis, dan ditindaklanjuti secara konsisten. Income audit bersama dengan pihak manajerial perlu menyusun mekanisme evaluasi berkala terhadap kepatuhan outlet, termasuk memberikan sanksi administratif yang proporsional apabila terjadi pelanggaran prosedur secara berulang. Di samping itu, peningkatan koordinasi antar departemen sangat diperlukan agar proses pengendalian pendapatan tidak hanya menjadi tanggung jawab income audit semata, tetapi menjadi bagian dari tanggung jawab kolektif seluruh unit kerja di lingkungan hotel. Dengan

demikian, pengendalian internal yang efektif dan berkelanjutan dapat tercapai secara menyeluruh.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian, serta kepada seluruh narasumber yang telah meluangkan waktu dan berbagi informasi yang sangat berharga. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing atas bimbingan, masukan, dan arahan yang sangat berarti dalam proses penyusunan artikel ini. Tidak lupa, penulis menyampaikan apresiasi kepada keluarga dan teman-teman yang senantiasa memberikan semangat dan doa selama proses penelitian hingga artikel ini terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S. (2017). *Auditing: Petunjuk praktis pemeriksaan akuntan oleh akuntan publik* (Edisi Revisi). Salemba Empat.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2017). *Auditing and assurance services: An integrated approach* (16th ed.). Pearson Education.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Cahyadi, A., & Jayanti, P. (2023). Peranan income audit pada finance & accounting department di The 101 Bali Oasis Sanur. *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA)*, 6.
- Damayanti, N. A., Andrianto, T., & Rachman, R. (2024). Tinjauan peranan income audit terhadap pengendalian internal kas pada Swiss-Belinn Hotel Bogor. *Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 4(3), 463–467. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v4i3.2446>
- Devina, P. L. (2024). Peran income audit terhadap pengendalian internal pada pendapatan food and beverage di Hotel Intercontinental Bali (Skripsi, Politeknik Negeri Bali). <https://repository.pnb.ac.id/14025/>
- Halim, H. (2019). Peranan income audit terhadap pengendalian internal pada Hotel Gammara Makassar (Skripsi, Politeknik Negeri Bali). <https://repository.pnb.ac.id/9794/>

- Hapsary, L. P. J. (2023). Peranan income audit terhadap pengendalian internal pada Hotel Best Western Kuta Villa (Skripsi, Politeknik Negeri Bali). <https://repository.pnb.ac.id/9794/>
- Hayes, R., Wallage, P., & Gortemaker, H. (2021). Principles of auditing: An introduction to international standards on auditing (4th ed.). Pearson.
- Kartika, N. P., & Pradnyani, K. D. (2022). Peran income audit pada finance & accounting department di Frii Bali Echo Beach. Prosiding SINTESA, 5, 291–298. <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/sintesa/article/view/2255/0>
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2015). Managing front office operations (9th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Lim, C., Damayanti, T., & Arnawa, I. P. (2024). Analysis of the effectiveness of internal control on debt payments at Hotel "X". Fintech: Jurnal Keuangan dan Teknologi, 2(4), 379–392. <https://doi.org/10.55927/fintech.v2i4.11272>
- Negara, D. M. P. (2024). Peran income audit dalam meningkatkan ketepatan penyajian pendapatan dan pengendalian internal pada W Hotel Bali Seminyak. Jurnal Ilmiah Pariwisata, 15(1), 37–48.
- Noviyanti, N. P. (2024). Peranan income audit terhadap keakuratan pendapatan nontunai pada The St. Regis Bali Resort (Skripsi, Politeknik Negeri Bali). <https://repository.pnb.ac.id/13391/>
- Pradnyaswari, N. P. A. Y. (2024). Peranan income auditor pada finance department di Raffles Bali Jimbaran (Skripsi, Politeknik Negeri Bali). <https://repository.pnb.ac.id/11555/>
- Sugiyono. (2024). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D (Edisi 2; S. Sutopo, Ed.). Alfabeta.
- Trisnabudi, N. P. F. (2023). Peran income auditor pada finance department di Hotel Fairfield by Marriott (Skripsi, Politeknik Negeri Bali). <https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/8447/>
- Weygandt, J. J., Kimmel, P. D., & Kieso, D. E. (2020). Accounting principles (13th ed.). Wiley.