

**Analisis Sistem Pengendalian Internal atas Pengelolaan
Pendapatan pada Hotel ARYADUTA Manado**

Novia Christin Tampi¹, Andreuw Kristian Pantow², Grace Ropa³

Politeknik Negeri Manado

noviach.tampi@gmail.com¹, andreuw.pantow7@gmail.com²,

graceropa571@gmail.com³.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of the internal control system implementation over revenue management at ARYADUTA Manado Hotel based on the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) framework. A qualitative research method with a descriptive approach was used. Data were collected through passive participant observation, semi-structured in-depth interviews with key informants (Income Auditor, Front Office cashiers, Food and Beverage cashiers), and documentation study. Data validity was ensured using source and technique triangulation, while data analysis was conducted through data condensation, data display, and conclusion drawing/verification. The results indicate that the internal control system over revenue management at ARYADUTA Manado Hotel is generally effective. This is supported by strong integrity values, a clear segregation of duties between operational and accounting departments, and strict transaction authorization procedures. However, constraints remain in the information and communication component, specifically the delayed submission of physical transaction evidence from operational units to the Income Auditor. This delay causes postponed daily transaction verification. This study provides recommendations for hotel management to improve document workflow discipline to ensure timely revenue reporting.

Keywords: Internal Control; Revenue Management; COSO Framework; Hospitality Industry

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan sistem pengendalian internal atas pengelolaan pendapatan pada Hotel ARYADUTA Manado. Evaluasi dilakukan dengan merujuk pada kerangka kerja *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif pasif, wawancara mendalam semiterstruktur dengan informan kunci (*Income Auditor*, kasir *Front Office*, kasir *Food and Beverage*), serta studi dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik, sedangkan analisis data dilakukan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal atas pengelolaan pendapatan di Hotel ARYADUTA Manado secara umum sudah berjalan efektif. Hal ini didukung oleh penerapan nilai integritas yang baik, pemisahan tugas yang jelas antara bagian operasional dan akuntansi, serta prosedur otorisasi transaksi yang ketat. Namun, masih ditemukan kendala pada komponen informasi dan komunikasi, yaitu adanya keterlambatan penyerahan bukti transaksi fisik dari bagian operasional ke *Income Audit*. Keterlambatan ini menyebabkan proses verifikasi bukti transaksi harian menjadi tertunda. Penelitian ini memberikan masukan

bagi manajemen hotel untuk meningkatkan kedisiplinan alur dokumen agar pelaporan pendapatan dapat berjalan lebih tepat waktu.

Kata Kunci: Pengendalian Internal; Pengelolaan Pendapatan; Kerangka COSO; Industri Perhotelan

PENDAHULUAN

Sistem pengendalian internal merupakan suatu proses terintegrasi yang dirancang oleh manajemen untuk memberikan keyakinan memadai terkait pencapaian tujuan organisasi dalam hal efektivitas operasional dan keandalan pelaporan keuangan. Menurut (COSO, 2013) pengendalian internal bukan sekadar prosedur tambahan, melainkan bagian yang melibatkan seluruh tingkatan personel dalam entitas bisnis guna memitigasi risiko secara proaktif. Sejalan dengan hal tersebut, (Limba & Sapulette, 2023) sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan strategis. (Prastyaningtyas, 2019) sistem akuntansi pada dasarnya adalah alat bagi manajemen untuk memantau seluruh aktivitas ekonomi perusahaan melalui catatan dan laporan yang dikoordinasikan secara sistematis. Tanpa adanya sistem yang terstandarisasi dan terkontrol dengan baik, manajemen akan kehilangan kendali dalam mengawasi arus masuk pendapatan yang sangat dinamis. Oleh karena itu, penguatan struktur pengendalian internal menjadi aspek krusial yang menentukan keberlanjutan serta kredibilitas sebuah organisasi di mata pemangku kepentingan.

Industri perhotelan memiliki karakteristik operasional yang sangat kompleks karena melibatkan berbagai unit penghasil pendapatan yang beroperasi secara kontinu selama dua puluh empat jam. (Romney et al., 2021) menjelaskan bahwa siklus pendapatan adalah rangkaian aktivitas bisnis berulang yang terkait dengan penyediaan barang dan jasa kepada pelanggan guna menjamin kelancaran arus kas perusahaan. Hotel ARYADUTA Manado mengelola berbagai sumber penerimaan utama, mulai dari *Room Revenue* 199 kamar dan *suite*, *Food and Beverage Revenue* Cakrawala Restaurant, *Amicoo Italian Restaurant*, dan *In-Room Dining*, hingga fasilitas MICE, spa, dan kebugaran. Untuk kemudahan tamu, hotel menyediakan beragam metode transaksi seperti pembayaran tunai, kartu kredit/debit, metode digital, hingga transfer bank. Oleh karena itu, variasi sumber pendapatan dan cara pembayaran ini menuntut sinkronisasi yang kuat antara bagian operasional dan akuntansi agar seluruh arus kas masuk tercatat secara akurat serta meminimalkan selisih laporan.

Fenomena yang ditemukan pada Hotel ARYADUTA Manado menunjukkan adanya hambatan pada alur distribusi dokumen transaksi dari departemen operasional menuju bagian akuntansi, khususnya antara Divisi *Front Office* dan *Food and Beverage* terhadap bagian *Income Audit*. Sementara, kasir *Front Office* dan *Food and Beverage* sebenarnya bertugas untuk mencatat setiap transaksi tamu secara akurat ke dalam sistem, mencetak dan mengumpulkan seluruh bukti transaksi fisik secara lengkap, serta langsung menyerahkannya beserta laporan penerimaan kasir harian ke bagian *Income Audit* tepat saat *shift* kerja mereka berakhir (*shift closing*).

Namun pada praktiknya, masih terdapat beberapa bukti transaksi pendapatan fisik yang mengalami keterlambatan penyampaian yang dipicu oleh tingginya volume transaksi pada jam sibuk dan kendala koordinasi administrasi saat pergantian *shift*. Ketidaklengkapan dokumen fisik saat proses verifikasi menyebabkan *Income Auditor* tidak dapat melakukan rekonsiliasi data secara *real-time* (Purwanti et al., 2021) yang menyatakan bahwa informasi akuntansi harus tersedia tepat waktu agar dapat digunakan untuk mengukur kinerja keuangan secara objektif. Hal ini juga berkaitan dengan (Rosita et al., 2024) perilaku individu dan dinamika kelompok dalam struktur organisasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan kolektif melalui kepatuhan terhadap aturan. Jika masalah ini terus berlanjut, hotel berpotensi menghadapi risiko kecurangan (*fraud*) karena deteksi terhadap kesalahan transaksi tidak dapat dilakukan secara dini oleh bagian *income audit*.

Urgensi penelitian ini didukung oleh berbagai hasil kajian terdahulu yang menekankan pentingnya akuntabilitas dalam siklus operasional perusahaan. (Safitri & Sari, 2025) menegaskan bahwa implementasi yang lemah pada komponen informasi menghambat optimalisasi operasional, sementara (Febriansyah & Indirwan, 2022) membuktikan secara empiris bahwa efektivitas pengendalian internal memiliki kontribusi paling dominan dalam memitigasi dan mencegah risiko kecurangan (*fraud*). Hambatan pada jalur informasi juga terbukti dapat mengganggu stabilitas operasional secara menyeluruh dan memicu terjadinya inefisiensi sistemik (Fiqri et al., 2023). Selain itu, (Nababan & Muktiadji, 2022) mengidentifikasi bahwa praktik lapangan yang tidak selaras dengan aturan formal manajemen akan melemahkan fungsi pengamanan aset, dan (Ikaputri & Fatima, 2023) menegaskan bahwa efektivitas operasional sangat bergantung pada peran audit internal untuk meminimalisir ketergantungan pada kebiasaan kerja personel yang tidak terstruktur. Konsistensi temuan dari berbagai peneliti ini menunjukkan bahwa koordinasi penyerahan dokumen dan penguatan fungsi audit merupakan titik kritis yang harus dievaluasi secara berkelanjutan.

Berdasarkan fenomena dan tinjauan literatur tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara komprehensif efektivitas penerapan sistem pengendalian internal atas pengelolaan pendapatan pada Hotel ARYADUTA Manado berdasarkan lima komponen kerangka kerja COSO (2013) yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan kegiatan pemantauan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur akuntansi sektor jasa perhotelan, khususnya mengenai evaluasi alur distribusi dokumen transaksi dan keandalan pelaporan keuangan harian. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan rekomendasi praktis bagi pihak manajemen hotel dalam mengoptimalkan alur distribusi dokumen transaksi guna meningkatkan efisiensi proses pelaporan serta memperkuat efektivitas sistem pengendalian internal perusahaan.

TINJAUAN LITERATUR

Sistem Pengendalian Internal

Keberadaan sistem pengendalian internal menjadi fondasi utama dalam menjamin kelancaran operasional suatu perusahaan. (Purwanti et al., 2021) Mekanisme ini merupakan sebuah proses terintegrasi yang melibatkan peran dewan komisaris, pihak manajemen, hingga seluruh staf dalam organisasi. Tujuannya adalah untuk memberikan jaminan yang memadai bahwa setiap target yang telah ditetapkan oleh entitas dapat tercapai dengan baik. Senada dengan pandangan tersebut, (Romney et al., 2021) Dalam literaturnya mengenai Sistem Informasi Akuntansi menyatakan bahwa pengendalian internal adalah rangkaian prosedur yang dijalankan guna memberikan kepastian yang masuk akal terkait pencapaian sasaran pengendalian. Hal ini mencakup upaya proteksi aset dari penyalahgunaan serta penjagaan akurasi data dalam laporan keuangan. Dalam industri perhotelan, sistem ini menjadi instrumen vital untuk meminimalisir risiko eror maupun tindakan manipulasi transaksi.

Implementasi pengendalian internal dalam sebuah entitas bukan sekadar prosedur formal, melainkan instrumen untuk mencapai target organisasi secara sistematis (Purwanti et al., 2021) Tujuan utama dari adanya sistem pengendalian adalah untuk memberikan perlindungan terhadap kekayaan perusahaan, menjamin ketelitian dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi operasional, serta memastikan kebijakan manajemen dipatuhi oleh seluruh jajaran organisasi. Lebih lanjut, (Romney et al., 2021) menjelaskan bahwa tujuan pengendalian internal mencakup empat aspek krusial, yaitu pengamanan aset dari pencurian tanpa otorisasi, pemeliharaan catatan transaksi secara detail, penyediaan laporan keuangan yang kredibel, serta kepatuhan terhadap standar operasional guna memitigasi risiko hukum.

(COSO, 2013) Sistem pengendalian internal terdiri dari lima komponen yang saling terkait. Kelima komponen ini harus hadir (*present*) dan berfungsi (*functioning*) secara bersama-sama untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Komponen-komponen tersebut adalah:

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*) merupakan sekumpulan standar, proses, dan struktur yang memberikan dasar untuk melaksanakan pengendalian internal di seluruh organisasi. Hal ini mencakup integritas, nilai etika, struktur organisasi, dan akuntabilitas manajemen.
2. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*) melibatkan proses yang dinamis dan berulang untuk mengidentifikasi serta menganalisis risiko-risiko yang relevan terhadap pencapaian tujuan organisasi, baik risiko internal maupun eksternal dan efektivitas pengendalian sangat ditentukan oleh kematangan organisasi dalam memetakan potensi gangguan secara berkala. (Mamesah et al., 2025) Hambatan operasional sering kali muncul bukan disebabkan oleh ketiadaan standar prosedur, melainkan akibat dari proses identifikasi risiko yang tidak sistematis serta kurangnya internalisasi nilai etika. Hal ini menunjukkan bahwa

penilaian risiko yang rutin merupakan pondasi utama untuk mencegah inefisiensi dalam sistem pengendalian.

3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*) merupakan tindakan-tindakan yang ditetapkan melalui kebijakan dan prosedur untuk memastikan bahwa arahan manajemen untuk memitigasi risiko telah dilaksanakan. Dalam operasional hotel, hal ini mencakup otorisasi transaksi dan pemisahan tugas.
4. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*) yaitu informasi diperlukan bagi entitas untuk menjalankan tanggung jawab pengendalian internalnya. Komunikasi merupakan proses berkelanjutan untuk menyediakan, membagikan, dan memperoleh informasi yang diperlukan agar data seperti dokumen pendapatan tersedia tepat waktu bagi pihak yang membutuhkan yaitu *Income Audit*.
5. Kegiatan Pemantauan (*Monitoring Activities*) merupakan evaluasi berkelanjutan atau terpisah untuk memastikan bahwa masing-masing dari lima komponen pengendalian internal, termasuk prinsip-prinsip di dalamnya, benar-benar ada dan berfungsi sebagaimana mestinya.

Pendapatan Hotel

Pendapatan hotel merupakan seluruh pemasukan uang yang diperoleh hotel, baik yang bersumber dari kegiatan bisnis utama maupun fasilitas pendukung yang disediakan. (Purnamyawati et al., 2026) Sumber pendapatan hotel secara garis besar terbagi menjadi tiga kelompok utama, yaitu pendapatan kamar (*room revenue*), pendapatan makanan dan minuman (*food and beverage revenue*), serta pendapatan departemen tambahan (*minor operated department sales*). Pendapatan kamar mencakup seluruh uang yang masuk dari penyewaan kamar harian, paket menginap, serta denda atau biaya tambahan seperti *late check-out* dan *no-show fees* bagi tamu yang tidak jadi menginap tanpa pembatalan. Sementara itu, pendapatan makanan dan minuman dihasilkan dari penjualan konsumsi di seluruh fasilitas hotel, seperti restoran, bar, acara *banquet*, hingga pemesanan makanan ke kamar (*room service*). Adapun pendapatan departemen tambahan merupakan pemasukan yang diraih dari fasilitas penunjang lainnya, seperti jasa *laundry*, penggunaan fasilitas telepon, dan layanan pendukung lain yang disediakan oleh hotel.

Saat ini, bisnis perhotelan tidak hanya mengandalkan penjualan produk secara terpisah, tetapi juga gencar menawarkan paket gabungan seperti kamar yang sudah termasuk sarapan (*room includes breakfast*). Penjualan model paket dengan satu harga tunggal (*bundled price*) ini menjadi strategi ampuh untuk mendongkrak total pendapatan sekaligus menarik minat tamu untuk menginap. Namun dalam pencatatan akuntansi, harga paket tersebut tidak bisa dicatat secara sembarangan. Nilainya harus dipisahkan dan dihitung secara proporsional sesuai dengan harga asli dari masing-masing fasilitas, yaitu menentukan secara terpisah berapa nilai untuk porsi harga kamarnya dan berapa nilai untuk porsi harga sarapannya (Purnamyawati et al., 2026).

Selain itu, pendapatan hotel diakui berbasis akrual saat jasa atau fasilitas benar-benar dimanfaatkan oleh tamu, bukan saat kas diterima. Sebagai contoh, pendapatan kamar diakui pada saat tamu melakukan *check-in*, sedangkan pendapatan sarapan diakui ketika fasilitas sarapan tersebut benar-benar dikonsumsi oleh tamu (*actual breakfast cover*). Salah satu ciri khas unik dari pendapatan paket hotel ini adalah adanya kemungkinan fasilitas yang sudah dibayar oleh tamu tetapi tidak digunakan, seperti tamu yang tidak mengambil hak sarapannya selisih atau *variance* atas fasilitas paket yang tidak terpakai ini diakui sebagai pendapatan tersendiri, yaitu *Package Breakage* pada *Miscellaneous Income*, dan tidak dialokasikan ke departemen operasional asal yaitu *Food and Beverage Department* (Purnamyawati et al., 2026).

Pengelolaan Pendapatan

Pengelolaan pendapatan dalam industri perhotelan merupakan proses terstruktur untuk memastikan setiap manfaat ekonomi yang haknya dimiliki hotel dapat diterima dan dicatat dengan benar. Pengelolaan pendapatan ditekankan pada pengakuan arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari aktivitas normal entitas (seperti penyewaan kamar dan penjualan makanan) pada saat layanan telah diberikan. Selain itu (Purwanti et al., 2021) Pengelolaan dalam sistem akuntansi mencakup prosedur pencatatan, penggolongan, dan peringkasan transaksi. Dalam konteks pendapatan, hal ini berarti memastikan bahwa setiap transaksi dari berbagai titik penjualan (*Point of Sales*) di hotel dapat terintegrasi ke dalam laporan keuangan secara akurat. Dengan demikian, pengelolaan pendapatan dapat disimpulkan sebagai rangkaian prosedur pengawasan terhadap seluruh siklus transaksi, mulai dari pemesanan oleh tamu hingga penerimaan kas atau pengakuan piutang, guna mencegah terjadinya kehilangan pendapatan (*revenue leakage*).

Prosedur penerimaan pendapatan di hotel merupakan serangkaian aktivitas yang dimulai dari titik penjualan (*point of sale*) hingga dana tersebut masuk ke rekening Perusahaan (Ananda Azmia & Hudaya, 2026) Alur penerimaan pendapatan ini melibatkan koordinasi antar departemen operasional dengan bagian keuangan, yang meliputi:

1. Pencatatan Transaksi (*Posting Charges*): Setiap penggunaan fasilitas oleh tamu, baik berupa sewa kamar maupun konsumsi makanan dan minuman, wajib segera dicatatkan ke dalam sistem akun tamu (*guest ledger*). Berdasarkan (Purnamyawati et al., 2026), pendapatan ini diakui secara accrual pada saat jasa diberikan.
2. Pertanggungjawaban Kasir (*Cashier Report*): Setiap akhir giliran kerja (*shift*), kasir di departemen operasional (seperti *Front Office* atau *Restoran*) wajib membuat laporan penerimaan harian. (Purwanti et al., 2021) Prosedur ini harus didukung dengan bukti transaksi yang sah, seperti salinan tagihan (*bill*) dan slip kartu kredit, guna memastikan validitas data.
3. Verifikasi Dokumen Pendukung: Prosedur ini melibatkan pencocokan antara jumlah pendapatan yang ada pada sistem informasi hotel dengan bukti fisik yang

dikumpulkan oleh kasir. Hal ini bertujuan untuk memastikan tidak ada pendapatan yang belum tertagih atau salah catat.

4. Penyetoran dan Pelaporan: Seluruh dana tunai yang diterima diserahkan kepada kasir umum (*General Cashier*) untuk disetorkan ke bank. Dalam sistem akuntansi yang baik, penyetoran harus dilakukan secara utuh dan tepat waktu guna menjaga keamanan aset perusahaan.

Dalam menjalankan prosedur penerimaan, dukungan teknologi informasi melalui sistem manajemen yang terintegrasi terbukti mampu mengakselerasi proses rekonsiliasi data (Ambalangi et al., 2025). Pemanfaatan sistem digital dapat meminimalisir kesalahan manusia, namun perusahaan tetap perlu menyediakan panduan operasional tertulis untuk menangani situasi darurat ketika sistem mengalami gangguan. Hal ini penting agar sinkronisasi dokumen transaksi tetap terjaga secara kontinu.

Pengendalian internal dalam siklus pengelolaan pendapatan bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh layanan yang diberikan kepada tamu telah dicatat dan ditagihkan secara akurat serta dana yang diterima aman dari risiko penyimpangan (Divanda et al., 2025). Instrumen utama pengendalian meliputi fungsi Income Audit yang melakukan verifikasi harian terhadap kebenaran laporan pendapatan seluruh departemen dengan mencocokkan laporan sistem dan bukti fisik transaksi. Selain itu, Pengendalian pendapatan juga menuntut adanya pemisahan fungsi (*segregation of duties*) antara bagian transaksi, penyimpanan uang, dan pencatatan akuntansi. Di samping itu, diterapkan pula mekanisme otorisasi dan dokumentasi yang ketat atas transaksi non-standar seperti *discount*, *void*, atau koreksi kesalahan posting guna meminimalisir manipulasi data (Divanda et al., 2025).

Efektivitas

Efektivitas dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu organisasi, kelompok, atau individu dalam mencapai sasaran secara tepat sasaran (Dedik et al., 2025). (Daft, 2010) menjelaskan bahwa efektivitas organisasi adalah sejauh mana organisasi tersebut mampu mewujudkan tujuannya dengan menitikberatkan pada hasil akhir dan keberhasilan berinteraksi dengan lingkungannya. Berbeda dengan efisiensi yang berfokus pada penggunaan sumber daya minimal, efektivitas lebih menekankan pada keberhasilan pencapaian sasaran strategis perusahaan. Suatu sistem pengendalian internal dapat dinyatakan efektif apabila kelima komponen COSO (2013) hadir (*present*) dimana komponen dan prinsip-prinsip yang relevan ada dalam rancangan sistem, berfungsi (*functioning*) jika komponen tersebut benar-benar dijalankan dalam operasional perusahaan, dan beroperasi secara terintegrasi (*operating together*) jika kelima komponen tersebut harus beroperasi bersama secara terintegrasi sebagai satu kesatuan sistem untuk mengurangi risiko hingga ke level yang dapat diterima. Integrasi kelima komponen tersebut bertujuan untuk memberikan keyakinan memadai (*reasonable assurance*) bagi manajemen mengenai pencapaian tujuan operasional, pelaporan, dan kepatuhan.

Penentuan apakah suatu sistem pengendalian internal telah berjalan secara efektif memerlukan ukuran dan parameter penilaian yang transparan serta objektif (COSO, 2013). Secara lebih spesifik, efektivitas organisasi dapat diukur melalui beberapa pendekatan, di antaranya pendekatan pencapaian sasaran (*goal approach*) dan pendekatan proses internal (*internal process approach*) yang berfokus pada efisiensi dan kesehatan operasional (Daft, 2010). Dalam konteks sistem pengendalian internal hotel, pendekatan pencapaian sasaran diterapkan untuk menilai sejauh mana sistem memastikan seluruh pendapatan hak hotel benar-benar diterima dan dicatat. Sementara itu, pendekatan efisiensi internal digunakan untuk mengukur sejauh mana prosedur mampu meminimalisir kesalahan pencatatan transaksi harian yang berlangsung selama 24 jam. Oleh karena itu, penelitian ini menitikberatkan efektivitas pada kemampuan sistem dalam mencegah manipulasi data oleh kasir, meminimalisir selisih kas, serta menjamin keandalan laporan harian melalui proses *income audit*.

Studi Terdahulu dan Kebaruan Ilmiah

Sejumlah penelitian terdahulu telah menguji penerapan sistem pengendalian internal pada berbagai sektor bisnis dan entitas publik. Evaluasi siklus pendapatan berbasis COSO oleh (Safitri & Sari, 2025) pada bisnis jasa boga menunjukkan bahwa kelemahan pada komponen informasi dan komunikasi berpotensi menghambat efektivitas operasional secara signifikan. Dari perspektif pencegahan kecurangan, (Febriansyah & Indirwan, 2022) menegaskan bahwa peningkatan efektivitas pengendalian internal dan penegakan integritas berkorelasi kuat dalam menekan risiko fraud serta menjaga keabsahan pencatatan. Penataan alur informasi dan konsistensi prosedur ditekankan oleh (Fiqri et al., 2023) pada siklus pengeluaran, sementara (Nababan & Muktiadji, 2022) menemukan bahwa ketidaksesuaian antara SOP dan praktik lapangan dapat menurunkan fungsi pengamanan aset. Lebih lanjut, (Ikaputri & Fatima, 2023) menggarisbawahi pentingnya peran audit internal untuk menekan risiko akibat kebiasaan kerja manual yang tidak terstruktur.

Meskipun literatur terdahulu telah membedah pentingnya pengendalian internal, sebagian besar studi masih berfokus pada entitas jasa tunggal, manufaktur, atau sektor publik dengan alur penerimaan kas yang linier. Kebaruan penelitian (*novelty*) dalam studi ini terletak pada fokusnya yang membahas fenomena unik di hotel bisnis, yaitu ketimpangan antara sistem akuntansi digital yang sudah canggih dengan ketergantungan pada pengumpulan bukti transaksi fisik secara manual. Meskipun sistem pencatatan transaksi kasir dan manajemen hotel sudah terintegrasi secara komputerisasi, verifikasi pendapatan harian di bagian *Income Audit* tetap sering tertunda akibat keterlambatan penyerahan berkas fisik seperti nota asli dan slip transaksi EDC yang dipicu oleh tingginya volume tamu pada jam-jam sibuk serta kendala koordinasi saat pergantian *shift* kasir. Celah penelitian (*research gap*) ini hadir untuk mengisi keterbatasan dari studi-studi terdahulu yang mayoritas hanya meneliti entitas berskala kecil atau sektor publik dengan alur penerimaan kas yang sederhana dan linier. Dengan demikian, penelitian ini memberikan sudut pandang

baru dalam menganalisis sejauh mana keterlambatan alur dokumen fisik tersebut dapat memengaruhi efektivitas penerimaan pendapatan dan keandalan pelaporan harian berdasarkan kerangka kerja pengendalian internal COSO.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. (Sugiyono, 2013) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif karena bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam, sistematis, dan akurat mengenai fakta-fakta serta karakteristik objek penelitian. Dalam hal ini, peneliti ingin mendeskripsikan secara nyata bagaimana penerapan sistem pengendalian internal atas pengelolaan pendapatan di Hotel ARYADUTA Manado serta bagaimana efektivitasnya dalam mengatasi kendala administratif seperti keterlambatan distribusi dokumen transaksi. Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel ARYADUTA Manado yang beralamat di Jl. Piere Tendean No. 22 Boulevard, Wenang Utara, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Pelaksanaan penelitian berlangsung dalam rentang waktu 18 Agustus 2025 sampai selesai. Periode tersebut meliputi tahap pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan kunci melalui interaksi lapangan. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan langsung dalam proses penerimaan, pencatatan, dan verifikasi pendapatan, yang terdiri dari *Income Auditor*, *Front Office Cashier/Supervisor*, serta *Food and Beverage Cashier*. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan yang relevan, seperti *Standard Operating Procedures (SOP)* pengelolaan pendapatan, struktur organisasi, alur siklus pendapatan, serta berkas fisik transaksi harian seperti *guest bill*, *captain order*, dan laporan pendapatan harian.

Teknik pengumpulan data dilakukan secara komprehensif melalui observasi partisipatif pasif, wawancara semiterstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati alur fisik pergerakan dokumen transaksi dari meja kasir operasional menuju bagian *Income Audit*. Wawancara semiterstruktur dilaksanakan guna menggali informasi mendalam mengenai mekanisme input data, prosedur otorisasi, hingga kendala teknis koordinasi di lapangan. Sedangkan teknik dokumentasi digunakan untuk memverifikasi keabsahan bukti transaksi fisik dan laporan yang dihasilkan oleh sistem akuntansi. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi dengan membandingkan dan meyakinkan kembali data hasil wawancara, catatan observasi, serta bukti dokumen tertulis.

Teknik analisis data mengacu pada model interaktif (Miles et al., 2014) yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Tahap kondensasi data dilakukan dengan

menyederhanakan, memilah, dan memfokuskan data lapangan berdasarkan lima komponen pengendalian internal kerangka (COSO, 2013), yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta kegiatan pemantauan. Tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi secara sistematis ke dalam bentuk teks naratif deskriptif. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti merumuskan tingkat efektivitas sistem pengendalian internal yang kemudian diverifikasi kembali dengan memeriksa kecocokan data mentah guna memastikan keabsahan temuan akhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi sistem pengendalian internal atas pengelolaan pendapatan di Hotel ARYADUTA Manado dilakukan dengan menguji temuan lapangan menggunakan kerangka kerja COSO (2013). Kerangka ini menilai sejauh mana kelima komponen pengendalian internal telah diterapkan untuk mencegah risiko kebocoran pendapatan (*revenue leakage*). Pembahasan dilakukan dengan membandingkan praktik harian staf kasir dan auditor terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Uraian rinci mengenai penerapan serta analisis pada masing-masing komponen COSO dijelaskan sebagai berikut:

Lingkungan Pengendalian (*Control environment*)

Lingkungan pengendalian di Hotel ARYADUTA Manado terbangun melalui penegakan nilai etika, struktur organisasi yang mandiri, dan pengawasan manajemen puncak. Bagian *Income Audit* menekankan lima prinsip kerja utama: integritas (kejujuran), objektivitas tanpa keberpihakan, kerahasiaan (*confidentiality*), kompetensi berbasis SOP, dan dokumentasi bukti temuan (*evidence*). Posisi *Income Audit* dirancang independen dari divisi operasional (*Front Office* dan *Food and Beverage*) untuk mencegah konflik kepentingan. Pengawasan manajemen dilakukan setiap hari melalui penyusunan *Daily Revenue Report* yang dilaporkan dan ditandatangani oleh *Financial Controller (FC)* dan *General Manager (GM)*. Keterlibatan aktif jajaran pimpinan ini menjamin bahwa setiap temuan selisih kas dapat ditindaklanjuti secara cepat dan rasional.

Secara teknis, pemisahan fungsi (*segregation of duties*) memisahkan secara tegas antara petugas operasional atau kasir, *General Cashier* sebagai penyimpan kas, dan *Income Audit* sebagai verifikator. Kebijakan ini diperkuat oleh regulasi internal SOP No. FN-IA-003 (*Food and Beverage Revenue Procedures*) dan SOP No. FN-IA-011 (*Advance Deposit Procedures*) yang menetapkan pembagian wewenang antara *Front Office*, *Food and Beverage*, *Income Audit*, dan *Accounts Receivable*. Akuntabilitas individu diterapkan melalui penggunaan akun *ID* dan kata sandi (*password*) unik bagi setiap kasir di sistem POS/PMS. Apabila terjadi kesalahan entri (*wrong transaction code*), *Income Audit* menagih pertanggungjawaban melalui surel teguran beserta lampiran kronologi dan data perbandingan. Penegakan independensi fungsi audit pada struktur ini sejalan dengan temuan (Ikaputri & Fatima, 2023) mengenai

pentingnya peran pengawasan yang mandiri dalam menjaga akurasi laporan keuangan.

Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Manajemen menetapkan sasaran pengendalian pendapatan secara terukur, yakni memastikan kesesuaian antara transaksi di mesin kasir outlet dengan sistem akuntansi pusat *SUN System*. Identifikasi risiko berfokus pada potensi kesalahan manusia (*human error*) staf operasional seperti kesalahan pengetikan nominal saat terjadi lonjakan tamu, serta risiko teknis double posting akibat gangguan integrasi antar-sistem (*Infrasys*, *HMS*, dan *SUN System*). Pemetaan risiko ini dilakukan secara berkala guna mengantisipasi celah kelemahan dalam rantai pencatatan keuangan harian. Dengan memetakan titik-titik rawan secara sistematis, manajemen mampu merancang mekanisme pencegahan yang lebih adaptif. Langkah ini juga meminimalkan dampak kerugian finansial yang berpotensi merusak keandalan pelaporan harian.

Untuk memitigasi risiko kecurangan (*fraud risk*), manajemen menetapkan aturan pelarangan hubungan keluarga dekat antara kasir outlet dan staf *Income Audit*. Seluruh kasir dan *General Cashier* diwajibkan mengambil hak cuti tahunan secara rutin guna memfasilitasi pengawasan dan penggantian tugas berkala (*job rotation*). Berdasarkan SOP No. FN-IA-003, risiko *check re-selling* (penjualan ulang nota tunai oleh oknum) diminimalkan melalui pengujian pembeli rahasia (*silent shopper*) secara kuartalan, pemeriksaan mendadak (*surprise audit*) atas saldo kas kasir/*bartender* oleh *supervisor*, serta penggantian kata sandi (*password*) POS secara berkala setiap tiga bulan. Terhadap perubahan teknis sistem, jika terjadi *double posting*, *Income Audit* bersama pihak *System Support* melakukan perbaikan melalui jurnal penyesuaian (*balancing journal*). Langkah pencegahan risiko dan penanganan teknis ini sejalan dengan temuan (Febriansyah & Indirwan, 2022), yang menunjukkan bahwa pengendalian internal terutama pada aspek validitas pencatatan dan pertanggungjawaban sangat berperan penting dalam mencegah kecurangan serta menjaga keabsahan laporan keuangan.

Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Aktivitas pengendalian diimplementasikan melalui pembatasan otorisasi teknis, penguncian harga, dan kepatuhan prosedur operasional standar. Kasir tidak memiliki akses untuk mengubah harga atau membatalkan transaksi secara sepihak. Berdasarkan SOP No. FN-IA-003, batasan pembatalan nota (*void*) dan pemotongan harga (*rebate*) dikunci dan hanya dapat diakses menggunakan akun *ID supervisor* atau *manajer*. Setiap transaksi *void* dan *rebate* wajib melampirkan berita acara khusus yang disetujui oleh *Head Departement*, *FC*, dan *GM*. Dalam hal penetapan harga, daftar harga menu makanan/minuman disahkan tertulis oleh *F&B Director* dan *GM* serta dievaluasi minimal dua kali setahun, di mana kesesuaian harga fisik dan sistem POS diuji tiap kuartal oleh pihak independen.

Untuk transaksi masa depan, SOP No. FN-IA-011 mengharuskan pencatatan *advance deposit* pada *Deposit Ledger* di sistem *Front Office*. Laporan deposit dievaluasi secara bulanan oleh *Credit Manager* dan diklasifikasikan dengan ketat apabila acara telah berlalu, deposit diputuskan untuk dikembalikan (dikodekan ke *Other Creditors*) atau diakui sebagai *Other Revenue* atas persetujuan *FC*. Alur pemesanan makanan juga memandatkan penggunaan kitchen ticket atau formulir bernomorurut (*prenumbered captain's order*). Pentingnya keberadaan bukti nota dan kejelasan otorisasi ini didukung oleh temuan (Ikaputri & Fatima, 2023), yang menegaskan bahwa kejelasan prosedur dan kelengkapan dokumen pencatatan sangat penting untuk mencegah terjadinya kesalahan penagihan (*unbilled/inaccurate revenue*).

Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Bagian Income Audit mengandalkan dokumen sumber berkualitas seperti *FB Revenue Report*, *Detail Item Listing Report*, laporan *Transaction Totals (HMS)*, *Market Segment report*, *guest bill*, *slip EDC*, dan *captain's order* bernomorurut (*prenumbered*). Oleh karena sistem HMS belum secara otomatis memindahkan data alokasi konsumsi sarapan/paket pertemuan ke sistem akuntansi pusat (*SUN System*), *Income Audit* menarik data *Transaction Totals* dari HMS dan mengolahnya secara teliti menggunakan template Microsoft Excel khusus untuk diposting ke *SUN System*. Komunikasi internal antara bagian audit dan staf operasional menggunakan media resmi surel (*email*) untuk mengirimkan laporan temuan selisih, meminta klarifikasi, dan menyimpan rekam jejak audit (*audit trail*). Komunikasi eksternal dilakukan oleh *Front Office* dan Sales dengan memeriksa keabsahan *Guarantee Letter (GL)* korporasi/instansi, konfirmasi *Travel Agent Voucher*, serta validasi data identitas tamu (KTP/*Registration Card*) saat *check-in* untuk mencegah penolakan tagihan piutang (*city ledger*). Keterbukaan informasi ini menjaga kelancaran alur pelaporan akuntansi di seluruh unit operasional.

Meski demikian, penelitian menemukan adanya hambatan pada alur distribusi fisik dokumen transaksi. Dokumen fisik seperti *guest bill*, slip mesin *EDC*, dan nota voucher sering kali mengalami keterlambatan penyerahan dari unit operasional (*Front Office* dan *F&B*) ke bagian Income Audit. Keterlambatan ini dipicu oleh tingginya volume transaksi pada jam-jam sibuk (*speed of service*) serta kendala koordinasi administrasi saat pergantian *shift* kasir. Keterlambatan distribusi berkas fisik ini menyebabkan *Income Auditor* tidak dapat melakukan verifikasi dan rekonsiliasi data *secara real-time*, sehingga penutupan (*closing*) laporan harian menjadi terhambat. Keterbatasan praktis ini sejalan dengan temuan (Safitri & Sari, 2025) mengenai bagaimana kelemahan alur distribusi informasi dapat mereduksi efektivitas siklus pendapatan.

Penggunaan sistem komputer terintegrasi (*Infrasys*, *HMS*, dan *SUN System*) di Hotel ARYADUTA Manado sangat membantu mempercepat rekapitulasi data penjualan secara otomatis. Namun, kecanggihan komputer ini belum bisa menggantikan peran bukti fisik dokumen pendapatan misalnya struk atau nota. (Purnamyawati et al., 2026) Setiap pendapatan yang masuk tetap wajib dibuktikan

dengan kertas nota asli dan slip EDC untuk kepentingan pemeriksaan audit. Perpaduan antara sistem komputer yang cepat dan pengumpulan bukti transaksi yang membutuhkan waktu inilah yang menjadi ciri khas utama pengendalian pendapatan di hotel ini.

Kegiatan Pemantauan (*Monitoring Activities*)

Pemantauan dilakukan secara berkelanjutan melalui proses audit harian dan pengujian rutin. Setiap pagi, Income Audit memeriksa seluruh berkas laporan penjualan shift hari sebelumnya dengan mencocokkan laporan komputer terhadap nota asli, bukti gesek EDC, serta formulir *Officer Check* dan *Entertainment Check*. Berdasarkan ketentuan SOP No. FN-IA-003, pihak *Accounting Department* menginisiasi pengujian nota terbuka (*open check testing*) secara bulanan pada jam sibuk di seluruh outlet *F&B* untuk memastikan tidak ada meja terisi yang transaksinya tidak tercatat (*unrecorded sale*). Selain itu, SOP No. FN-IA-011 memandatkan *Financial Controller* melakukan rekonsiliasi antara *sub ledger* deposit dan *General Ledger* sebelum penutupan buku bulanan (*month end close*). Pengawasan berkala ini menjamin keandalan data transaksi yang disajikan pada laporan posisi keuangan entitas.

Sistem pemantauan ini didukung oleh mekanisme *feedback loop* berupa tindakan korektif-edukatif. Apabila *Income Audit* menemukan kesalahan pencatatan atau selisih data harian, auditor tidak hanya menegur, tetapi mengirimkan surel penjelasan yang menyajikan data perbandingan antara data yang salah dan data yang benar. Dampak positif dari evaluasi dan pengawasan berkesinambungan ini sejalan dengan temuan (Fiqri et al., 2023), yang membuktikan secara empiris bahwa pemantauan secara rutin berpengaruh signifikan dalam menjaga efektivitas serta efisiensi operasional perusahaan. Melalui bimbingan langsung dari tim audit, tingkat kedisiplinan dan kesadaran kerja staf operasional dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Tabel 1 Evaluasi Efektivitas Pengendalian Internal COSO

Sumber: Data primer diolah (2026)

Komponen COSO	Penerapan Praktik Lapangan	Status Efektivitas
Lingkungan Pengendalian	Nilai integritas dipatuhi, struktur organisasi memisahkan fungsi akuntansi dan operasional secara tegas, serta dilaksanakan pengawasan harian oleh manajemen.	Efektif
Penilaian Risiko	Identifikasi risiko human error, penanganan risiko <i>double posting</i> , serta adanya pencegahan kecurangan dan	Efektif

	kolusi melalui rotasi tugas dan <i>silent shopper</i> .	
Aktivitas Pengendalian	Otorisasi manajemen untuk dokumen pendapatan, penggunaan formulir <i>prenumbered</i> , dan pencatatan <i>advance deposit</i> .	Efektif
Informasi dan Komunikasi	Rekonsiliasi lewat surel resmi berjalan baik, namun terjadi keterlambatan distribusi dokumen bukti transaksi fisik dari bagian operasional ke <i>Income Audit</i> .	Cukup Efektif
Kegiatan Pemantauan	Pemantauan harian oleh <i>Income Auditor</i> , pengujian <i>open check</i> bulanan, serta rekonsiliasi bulanan oleh <i>Financial Controller</i> .	Efektif

Berdasarkan Tabel 1 di atas, secara umum penerapan sistem pengendalian internal atas pengelolaan pendapatan di Hotel ARYADUTA Manado telah berjalan efektif pada empat komponen dan cukup efektif pada komponen Informasi dan Komunikasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Sistem pengendalian internal atas pengelolaan pendapatan di Hotel ARYADUTA Manado secara umum telah berjalan efektif sesuai dengan kerangka kerja COSO. Efektivitas ini didukung oleh penegakan nilai-nilai integritas, pemisahan tugas yang jelas antara bagian operasional dan akuntansi, prosedur otorisasi transaksi yang ketat, serta pemantauan rutin oleh *Income Audit*. Walaupun demikian, komponen informasi dan komunikasi masih memerlukan perbaikan akibat keterlambatan penyampaian bukti transaksi fisik seperti *guest bill* dan nota pendapatan lain-lain (*miscellaneous form*) dari bagian operasional ke *Income Audit*. Keterlambatan yang dipicu oleh tingginya volume transaksi pada jam sibuk dan kendala koordinasi saat pergantian shift ini mengakibatkan proses verifikasi dan pencocokan data harian tidak dapat dilaksanakan secara real-time.

Mengatasi hambatan tersebut, manajemen hotel disarankan untuk menegaskan kembali batas waktu penyerahan dokumen fisik melalui sosialisasi rutin, arahan tertulis, serta penerapan mekanisme sanksi atau konsekuensi administratif yang terukur guna meningkatkan kedisiplinan staf operasional. Selain itu, manajemen perlu mempertimbangkan pembaruan sistem akuntansi dengan fitur validasi otomatis untuk mencegah *double posting* serta meminimalisir koreksi manual. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan studi pada hotel

berskala lebih luas, melakukan studi komparatif, serta mengkaji secara mendalam integrasi arsitektur sistem informasi yaitu *Point of Sales*, *Property Management System*, dan sistem akuntansi pusat menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* guna menguji dampaknya terhadap kinerja keuangan secara empiris.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambalangi, P. V., Rengku, J. O., & Manggopa, R. E. (2025). Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Atas Pendapatan Jasa Studi Kasus Cv Kombos Tendeand. In *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Vokasi Issn Xxxx* (Vol. 1, Number 1). Jurnal Mahasiswa Akuntansi Vokasi.
- Ananda Azmia, A., & Hudaya, R. (2026). Prosedur Income Audit Sebagai Alat Kontrol Atas Laporan Pendapatan Harian Pada Lombok Astoria Hotel. *Jurnal Praktik Akuntansi Dan Bisnis*, 1(4), 992–1001. <https://Jurnal.Fe.Unram.Ac.Id/Index.Php/Prakbis>
- Coso. (2013). *Internal Control - Integrated Framework*. Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission.
- Daft, R. L. . (2010). *Organization Theory And Design* (Tenth). South-Western Cengage Learning.
- Dedik, Fauziyah, T., & Lestari, W. (2025). Organisasi Dan Perilaku Organisasi. *Mesada : Journal Of Innovative Research*, 02(01), 495–501. <https://Ziaresearch.Or.Id/Index.Php/Mesada>
- Divanda, S. P., Septiviari, M. I. A. A., & 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*, 04(01), 32–41.
- Febriansyah, A., & Indirwan, I. (2022). Pengaruh Integritas Dan Pengendalian Internal Terhadap Pencegahan Fraud Dalam Pengelolaan Keuangan Negara (Studi Kasus Kpp Pratama Bandung Bojonagara). *Jemba: Journal Of Economics, Management, Business, And Accounting*, 2(2), 220–230.
- Fiqri, S. R. A. N., Afif, M. N., & Didi. (2023). Analysis Of Factors Affecting The Internal Control System Using Coso Elements On The Effectiveness And Efficiency Of The Expenditure Cycle. *The Accounting Journal Of Binaniaga*, 8(02). <https://Doi.Org/10.33062/Ajb.V8i02.38>
- Ikaputri, D., & Fatima, E. (2023). Evaluasi Penerapan Pengendalian Internal Atas Proses Bisnis Pendapatan Jasa. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(4), 3580–3590. <https://Doi.Org/10.33395/Owner.V7i4.1663>
- Limba, B. F., & Sapulette, G. S. (2023). *Sistem Informasi Akuntansi* (A. Masrurah, Ed.; Pertama, Sept. 2023). Widina Media Utama. www.freepik.com
- Mamesah, P. Y., Tuerah, R. H., & Tampenawas, M. (2025). Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Persediaan Suku Cadang Pada Pt. Astra Internasional Daihatsu Cabang Martadinata. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Vokasi*, 1(1), 73–81.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (Third). Sage Publications, Inc.

- Nababan, S. M., & Muktiadji, N. (2022). Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Atas Prosedur Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Lembaga Pendidikan (Studi Kasus Pada Sekolah James Education Center Kota Bogor). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(1), 161–170. <https://doi.org/10.37641/jiakes.V10i1.1268>
- Prastyaningtyas, E. W. (2019). *Sistem Akuntansi*. Cv. Azizah Publishing.
- Purnamyawati, N. K., Tuwi, I. W., & Susanti, C. (2026). Perlakuan Akuntansi Pendapatan Room Includes Breakfast Di Hotel Str Berdasarkan Standar Usali Edisi Ke-12. *Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*, 25(8).
- Purwanti, A., Rikah, Sutrisno, R. C., Sartika, D., Syahrenny, N., Mahmudah, A. D., Yani, P., Mulyani, S., Adriyana, R., Rois, N. I. D., Sari, A. I., Oktaviani, M. R., & Muchlis. (2021). *Sistem Akuntansi (Pertama)*. Cv. Eureka Media Aksara.
- Romney, B. M., Steinbart, J. P., Summers, S. L., & Wood, D. A. (2021). *Accounting Information Systems (Fifteenth)*. Pearson.
- Safitri, A., & Sari, F. M. (2025). Revenue Cycle Effectiveness Through Internal Control Evaluation With Coso Framework. *Journal Of Social And Policy Issues*, 5(1), 69–72. <https://doi.org/10.58835/jspi.V5i1.444>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D* (19th Ed.). Alfabeta Bandung.