

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL SIKLUS
PENDAPATAN (STUDI KASUS pada HOTEL
GRAND SURABAYA)



Oleh:

OLIVIA OKTAVIANI LEMBONO

3203010003

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2014

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL
SIKLUS PENDAPATAN
(STUDI KASUS pada HOTEL GRAND SURABAYA)

SKRIPSI
Diajukan Kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
Olivia Oktaviani Lembono
3203010003

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

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 : OLIVIA OKTAVIANI LEMBONO

NRP : 3203010003

Judul Magang : ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL
SIKLUS PENDAPATAN (STUDI KASUS
pada HOTEL GRAND SURABAYA)

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 Maret 2014

Yang menyatakan



Olivia Oktaviani Lembono

HALAMAN PERSETUJUAN

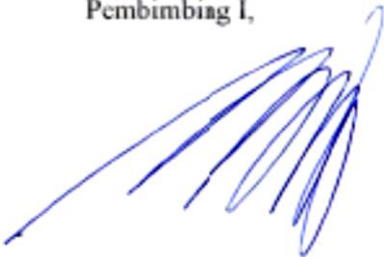
SKRIPSI

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL
SIKLUS PENDAPATAN
(STUDI KASUS pada HOTEL GRAND SURABAYA)

Oleh:
Olivia Oktaviani Lembono
3203010003

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Drs. Bambang Waluyo, Ak.

Tanggal: 17/3/2014 .

Pembimbing II,



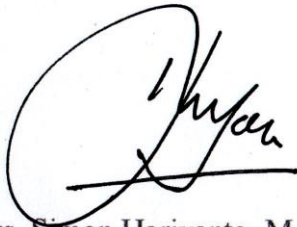
S. Patricia Febbing D, SE, MA.

Tanggal: 17/3/2014

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Olivia Oktaviani Lembono NRP 3203010003, Telah diuji pada tanggal 8 Maret 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



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

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Edoardus Lasdi, MM.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Ariston Oki A., SE., MA., BAP., Ak.
NIK. 321.03.0566

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih, hikmat, dan penyertaan-Nya sehingga tugas akhir skripsi ini berhasil diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan Skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ariston Esa, SE., MA., BAP., Ak., selaku Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Drs. Bambang Waluyo, Ak., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan banyak saran dan nasehat untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. S, Patricia Febrina D, SE., MA., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan banyak saran dan nasehat untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi yang meluangkan waktu untuk memberikan saran yang berguna bagi penulis.

6. Orang tua dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
7. Adrian Muliadji yang banyak memberikan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman yang telah ikut memberikan bantuan dan dukungan selama penulisan skripsi ini terutama Owen, Fany, Melisa, Deny, Natalia, Vebrian, Ketut, David, Agung, Johan, Michelle dan teman-teman pengurus HMJA yang selalu memberi *support* dalam penulisan skripsi ini.
9. Terima Kasih kepada Bapak Ardi selaku Direktur, Bapak Darsono selaku Chief Accounting, Bapak Avan selaku Manager Umum beserta seluruh staff PT. Graha Kencana Bhirawa atas bantuan dan ketersediaannya untuk memberikan waktu dan data selama penelitian.
10. Pihak-pihak yang berkepentingan yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam tugas akhir skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu kritik maupun saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembacanya.

Surabaya, Maret 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	13
2.3. Rerangka Berpikir.....	47
BAB 3. METODE PENELITIAN	

3.1. Desain Penelitian	48
3.2. Jenis dan Sumber Data	48
3.3. Alat dan Metode Pengumpulan Data	49
3.4. Teknik Analisis Data	50
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	52
4.2. Deskripsi Data.....	62
4.3. Analisis dan Pembahasan.....	82
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	105
5.2. Keterbatasan	106
5.3. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 Tipe, Jumlah dan Harga Kamar.....	54
Tabel 4.2 Tipe, Ukuran dan Tipe Ruangan.....	55
Tabel 4.3 Ringkasan Permasalahan dan Saran.....	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Simbol Bagan Alir Dokumen.....	21
Gambar 2.2. Flowchart Penjualan Room.....	33
Gambar 2.3. Flowchart Penjualan Laundry.....	34
Gambar 2.4. Flowchart Penjualan dan Piutang Travel Agent.....	35
Gambar 2.5. Rerangka Berpikir.....	47
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	59
Gambar 4.2. Flowchart Prosedur tamu check in.....	63
Gambar 4.3. Flowchart Prosedur tamu check-out.....	65
Gambar 4.4. Flowchart Prosedur Meeting Room.....	67
Gambar 4.5. Flowchart Prosedur Room Service.....	70
Gambar 4.6. Flowchart Prosedur Laundry.....	72
Gambar 4.7. Lanjutan Flowchart Accounting.....	73
Gambar 4.8. Reservation Form.....	75
Gambar 4.9. Registration Form.....	77
Gambar 4.10. Billing Form.....	79
Gambar 4.11. Billing Paid Out.....	81
Gambar 4.12. Reservation Form setelah perbaikan.....	85
Gambar 4.13. Usulan Dokumen Cash Receipt.....	87
Gambar 4.14. Usulan Dokumen Pergantian Shift.....	88
Gambar 4.15. Usulan Dokumen Laundry List.....	89
Gambar 4.16. Flowchart Prosedur tamu check in	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pertanyaan dan Hasil Observasi *Front Office*
- Lampiran 2. Pertanyaan dan Hasil Observasi *Accounting*
- Lampiran 3. Pertanyaan dan Hasil Observasi *Manager*
- Lampiran 4. Pertanyaan dan Hasil Observasi *Waitress*

ABSTRAK

Siklus pendapatan merupakan salah satu kegiatan operasional yang memerlukan perhatian ekstra. Oleh karena itu perusahaan memerlukan adanya sistem pengendalian internal yang memadai agar dapat membantu kegiatan operasional perusahaan. Obyek penelitian yang digunakan adalah Hotel Grand Surabaya menyediakan jasa penjualan kamar, *food and beverage*, *meeting room* dan *room service*. Hotel ini dapat dikatakan baru dalam dunia perhotelan sehingga hotel ini memiliki beberapa masalah. Salah satunya adalah pengendalian internal. Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka perusahaan dapat lebih baik dalam pengendalian internal di siklus pendapatan.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kelemahan dalam pengendalian internal siklus pendapatan sekaligus memberikan masukan terkait dengan solusi dari kelemahan pengendalian internal di Hotel Grand Surabaya. Terdapat beberapa masalah dalam siklus pendapatan diantaranya yaitu terjadinya selisih kas saat pergantian *shift*, tamu *check out* tanpa melakukan pembayaran dan *billing* yang tidak tertagih. Pengendalian internal pada hotel ini memiliki kekurangan di dokumentasi, otorisasi dan prosedur. Hasil dari penelitian ini adalah merancang prosedur yang baru dan menambah dokumen

Kata Kunci: Analisis, Siklus pendapatan, Pengendalian Internal

ABSTRACT

Revenue cycle is one from operational activity, extra attention for this cycle is needed. Because of that, a company needs reliable internal control for operational activity. Grand Hotel Surabaya, the object of this observation, provided room, food and beverage, meeting room, and room service. This hotel are still new, yet, doesn't use external management service, for that, this hotel have some issue. One of them is the internal control. Hopefully with this reasearch, the company can be better in their internal control for revenue cycle.

The purpose of this reaseach is to identify and evaluate the weakness in internal control at revenue cycle in Grnad Hotel Surabaya, and to give opinion and solution for that weakness. The trouble for income cycle are: the cash doesn't balance at shift change, unpaid bills, and runaway guest. This hotel still have a weakness in documentation, authorization, and procedure. Result from this research is to design new procedure and add some document.

Keyword : *Analysys, Revenue Cycle, Internal Control*