

## Analisis Prosedur Rekonsiliasi Transaksi Non-Tunai dalam Meminimalisir Selisih Data Sistem Opera: Studi Kasus Hotel X

<sup>1</sup> Fathonah Nur Khasanah, <sup>2</sup> Diarany Sucahyati

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya

<sup>2</sup>Program Studi Akuntansi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya

E-mail: <sup>1</sup> [23013010225@student.upnjatim.ac.id](mailto:23013010225@student.upnjatim.ac.id), <sup>2</sup>[diarany.s.ak@upnjatim.ac.id](mailto:diarany.s.ak@upnjatim.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur rekonsiliasi transaksi non-tunai dalam meminimalisir selisih data pada sistem OPERA, dengan studi kasus pada Departemen *Finance* bagian *Account Receivable/Income Audit* di hotel X. Fokus penelitian adalah pada tahapan teknis rekonsiliasi, faktor penyebab selisih data yang dipetakan ke dalam lima komponen kerangka pengendalian internal COSO, serta efektivitas prosedur dalam menjaga integritas laporan pendapatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif dan strategi studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi partisipatif terhadap *Junior Accountant* dan *Associate Account Receivable/Income Audit*, serta dokumentasi berupa bukti pembayaran digital, rekening koran bank, dan *Daily Revenue Report*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur rekonsiliasi dijalankan melalui lima tahap berurutan, mulai dari pencocokan bukti pembayaran hingga pencocokan akhir dengan rekening koran bank. Kelima komponen COSO telah berjalan cukup baik, ditandai dengan kejelasan pembagian fungsi kerja, mekanisme otorisasi berjenjang, dan jalur penyelesaian melalui *credit meeting*, meskipun belum didukung oleh SOP tertulis resmi. Selisih data paling banyak ditemukan pada transaksi EDC dan *Virtual Credit Card (VCC)*, dengan tingkat kecocokan transaksi sebesar 95% pada percobaan pertama. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur rekonsiliasi yang berjalan saat ini efektif secara desain dan hasil akhir, tetapi belum efisien dari sisi waktu dan koordinasi antarpihak, sehingga diperlukan pendokumentasian SOP secara formal, kesepakatan batas waktu penyelesaian dengan bank, serta pemantauan berbasis risiko pada transaksi yang rawan selisih. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi hotel lain dalam memperkuat pengendalian internal atas transaksi non-tunai.

**Kata kunci :** *rekonsiliasi, transaksi non-tunai, income audit, account receivable, COSO*

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the reconciliation procedures for non-cash transactions in minimizing data discrepancies in the OPERA system, using a case study of the Accounts Receivable/Income Audit section of the Finance Department at a hotel X. The research focuses on the technical stages of reconciliation, the factors causing data discrepancies which are mapped to the five components of the COSO internal control framework and the effectiveness of the procedures in maintaining the integrity of revenue reports. This study employs a qualitative approach using a descriptive design and a case study strategy. Data were collected through semi-structured interviews and participatory observation of junior accountants and accounts receivable/income audit associate, as well as documentation in the form of digital payment receipts, bank statements, and daily revenue reports. The research findings indicate that the reconciliation process is carried out in five sequential stages, ranging from matching payment evidence to the final reconciliation with the bank statement. The five COSO components have been implemented fairly well, as evidenced by a clear division of duties, a tiered authorization mechanism, and a resolution process through credit meetings, although these have not yet been supported by formal written SOPs. The largest discrepancies were found in EDC and Virtual Credit Card (VCC) transactions, with a transaction match rate of 95% in the first trial. The implications of this study indicate that the current reconciliation procedures are effective in terms of design and final results, but are not yet efficient in terms of time and coordination among parties; therefore, formal documentation of SOPs is required, agreements with banks on settlement deadlines, as well as risk-based monitoring of transactions prone to discrepancies. These findings can serve as a reference for other hotels in strengthening their internal controls over non-cash transactions.*

**Keyword :** *reconciliation, non-cash transactions, income audit, accounts receivable, COSO*

## 1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan dalam satu dekade terakhir mengalami transformasi besar dalam metode pembayaran tamu. Penggunaan uang tunai yang dahulu dominan kini bergeser ke berbagai instrumen pembayaran digital, seperti kartu kredit, kartu debit, QRIS, hingga *payment link*. Pergeseran ini memberi kemudahan bagi tamu, tetapi

menambah kompleksitas kerja bagi bagian keuangan hotel, khususnya fungsi *Income Audit* dan *Account Receivable* (AR), karena setiap jenis pembayaran memiliki jalur verifikasi, lembaga perantara (bank), dan waktu pencairan dana yang berbeda.

Pada *Property Management System* (PMS) seperti OPERA, setiap transaksi non-tunai di *Front Office* maupun *outlet Food & Beverage* tercatat sebagai bagian dari

pendapatan harian. Namun, pencatatan pada sistem tidak otomatis berarti dana telah diterima. Di antara waktu transaksi dicatat dan waktu dana masuk ke rekening hotel terdapat tahap rekonsiliasi yang memastikan nominal, jenis kartu, dan tanggal transaksi pada OPERA sama dengan yang dikirim bank melalui rekening koran. Apabila tahap ini tidak dijalankan dengan cermat, dapat menimbulkan selisih data pada laporan pendapatan hotel.

Penelitian Febrianti & Sumariati (2023) menunjukkan bahwa penerimaan kas yang telah dilakukan secara non-tunai mempercepat proses penerimaan, namun menuntut pencatatan yang lebih cermat agar pendapatan tetap dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian Nurlaelasani E. & Sulaeman (2023) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi penjualan dan penerimaan kas membuat pencatatan transaksi menjadi lebih cepat dan rapi. Penelitian Oktariana dkk. (2023) menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi penjualan kamar mempermudah pencatatan pendapatan kamar. Penelitian Samosir dkk. (2025) menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi dapat memperkuat pengendalian siklus pendapatan apabila didukung verifikasi yang konsisten. Penelitian Bimantari dkk. (2025) menunjukkan bahwa penerapan *income audit* pada pengauditan pendapatan *food & beverage* masih menyisakan *human error* dari pihak F&B yang mengganggu keakuratan data, sehingga diperlukan peningkatan pelatihan dan komunikasi antardepartemen. Penelitian Putri dkk. (2025) menunjukkan bahwa *income*

*audit* yang dijalankan melalui verifikasi transaksi harian, pencocokan data sistem, dan pelaporan selisih lebih/kurang mampu menjaga keakuratan laporan pendapatan. Penelitian Damayanti dkk. (2024) menunjukkan bahwa *income audit* yang mencocokkan data sistem dengan bukti transaksi setiap hari memungkinkan manipulasi maupun ketidaksesuaian pencatatan terdeteksi lebih awal. Penelitian Vivaldi dkk. (2026) menunjukkan bahwa penyelesaian audit pendapatan pada hari yang sama serta keterlibatan *financial controller* dalam validasi laporan harian menjaga integritas dan akuntabilitas laporan. Penelitian Wijaya dkk. (2025) menunjukkan bahwa sebelum penerapan *income audit* masih ditemukan entri transaksi ganda, transaksi yang tidak tercatat, hingga keterlambatan pencatatan akibat dana non-tunai baru masuk rekening pada malam hari setelah kas ditutup, sehingga penerapan *income audit* diperlukan untuk menekan kesalahan tersebut.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, terlihat bahwa keakuratan pendapatan hotel sangat bergantung pada proses verifikasi dan pencocokan data. Namun, belum ada penelitian yang secara khusus membahas prosedur rekonsiliasi transaksi non-tunai untuk meminimalisir selisih data antara catatan sistem, data *settlement*, dan penerimaan yang sebenarnya, terlebih pada *Property Management System* (PMS) seperti OPERA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur rekonsiliasi transaksi non-tunai dalam meminimalisir selisih data pada sistem OPERA dengan studi kasus di Hotel X.

## 2. LANDASAN TEORI

### Siklus Pendapatan dalam Sistem Informasi Akuntansi

Siklus pendapatan adalah rangkaian aktivitas bisnis dan pemrosesan data terkait penyediaan barang/jasa kepada pelanggan serta penagihan kasnya (Romney & Steinbart, 2021). Dalam konteks hotel, siklus ini mencakup pemesanan kamar, *check-in*, konsumsi layanan di *outlet*, hingga pembayaran tamu. Pada transaksi non-tunai, siklus tidak berhenti saat pencatatan di *Front Office*, tetapi berlanjut ke verifikasi penerimaan dana, sehingga rekonsiliasi menjadi bagian tak terpisahkan dari siklus pendapatan.

### Pengendalian Internal: Kerangka COSO

*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* mengembangkan kerangka pengendalian internal yang terdiri atas lima komponen yang saling terkait, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta aktivitas pemantauan (Tuanakotta, 2019). Kelima komponen ini digunakan secara luas untuk menilai apakah suatu prosedur kerja telah dirancang dan dijalankan secara memadai untuk mencegah maupun mendeteksi kesalahan secara dini. Pada penelitian ini, kerangka COSO digunakan sebagai pisau analisis untuk menjawab ketiga rumusan masalah, dengan pemetaan terhadap tahap alur kerja rekonsiliasi sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Pemetaan komponen COSO dalam penelitian

Komponen COSO	Penerapan dalam Penelitian ini
Lingkungan Pengendalian	Menilai kejelasan SOP, pembagian tugas, dan wewenang antara <i>Associate AR/IA</i> dan <i>Front Office</i> .
Penilaian Risiko	Mengidentifikasi jenis transaksi/metode pembayaran yang paling rentan menimbulkan selisih.
Aktivitas Pengendalian	Menelaah titik verifikasi pada setiap tahap alur kerja yakni pencocokan <i>bill dengan settlement, batch transfer, dan payment maintenance</i> .
Informasi dan Komunikasi	Mengevaluasi alur komunikasi <i>Associate</i> dengan para <i>stakeholders</i> saat ditemukan selisih.
Aktivitas Pemantauan	Menilai mekanisme ulas berkala oleh <i>Cluster Director of Finance</i> atau pihak manajemen atas hasil rekonsiliasi.
Lingkungan Pengendalian	Menilai kejelasan SOP, pembagian tugas, dan wewenang antara <i>Associate AR/IA</i> dan <i>Front Office</i> .

Sumber: Peneliti (2026)

### *Income Audit dan Account Receivable* dalam Industri Perotelan

*Income Audit* dalam departemen *finance* hotel bertanggung jawab untuk melakukan rekonsiliasi seluruh transaksi pendapatan harian, sebelum data tersebut disajikan dalam *Daily Revenue Report* (Azmia & Hudaya, 2026). Fungsi ini berperan sebagai pemeriksa kedua setelah *Night Audit*, dengan tugas utama memastikan bahwa nominal, jenis pembayaran, dan tanggal transaksi yang tercatat pada sistem telah sesuai dengan bukti

pendukung yang ada, sehingga potensi kesalahan pencatatan maupun kecurangan dapat terdeteksi sejak awal.

*Account Receivable* merupakan bagian dari siklus pendapatan yang bertanggung jawab atas penagihan dan pengelolaan piutang berdasarkan bukti pembayaran yang timbul dari transaksi non-tunai, baik melalui kartu kredit/debit (Romney & Steinbart, 2021). *Account Receivable* memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan *Income Audit*, *Income Audit* bertugas memverifikasi keabsahan transaksi, sedangkan *Account Receivable* mengawal proses penagihan dan rekonsiliasinya dengan pihak bank.

Dalam praktiknya, pemisahan fungsi *Income Audit* dan *Account Receivable* tidak selalu diterapkan secara tegas pada seluruh hotel. Pada penelitian Yanti dkk. (2023) fungsi *Income Audit* dan *Account Receivable* masih dirangkap oleh satu orang, sehingga berpotensi melemahkan pengendalian internal karena hilangnya pemisahan tugas (*segregation of duties*) antara pihak yang memverifikasi pendapatan dan pihak yang menagih piutang. Kondisi ini menegaskan pentingnya kedua fungsi tersebut dijalankan secara independen, khususnya pada hotel dengan volume transaksi non-tunai yang tinggi, agar proses verifikasi dan rekonsiliasi data, termasuk pada sistem seperti OPERA, dapat berjalan akurat dan akuntabel.

### 3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif dan strategi studi kasus (*case study*), yang bertujuan untuk

memahami secara mendalam suatu fenomena untuk mengetahui perilaku atau pengalaman suatu kelompok dalam konteks sosial tertentu (Sari dkk., 2025). Pendekatan ini dipilih karena prosedur rekonsiliasi transaksi non-tunai bersifat prosedural dan sangat bergantung pada konteks operasional masing-masing hotel, sehingga pemahaman atas proses, alasan, dan makna di balik setiap tahapan kerja dinilai lebih relevan dibandingkan pengukuran yang bersifat statistik.

Penelitian dilaksanakan di Hotel X, tepatnya pada Departemen Finance bagian *Account Receivable/Income Audit*, selama periode magang penulis berlangsung dari tanggal 5 Januari 2026 hingga 3 Juli 2026.

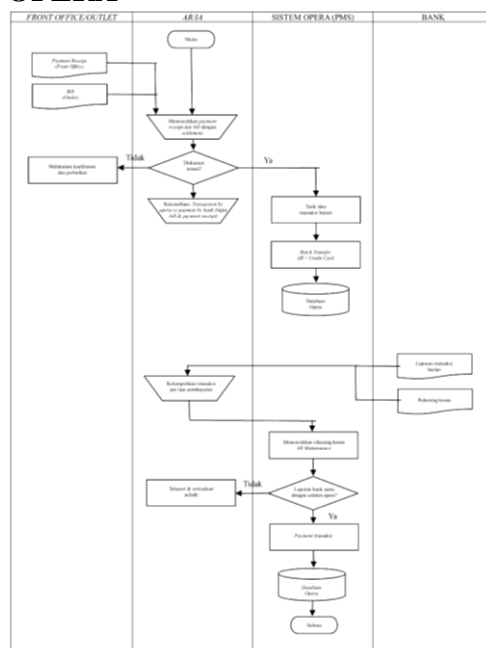
Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan *Junior Accountant*, *Associate Income Audit/Account Receivable*, serta melalui observasi partisipatif terhadap alur kerja rekonsiliasi yang berlangsung setiap hari. Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung berupa bukti pembayaran digital, rekening koran bank, dan *Daily Revenue Report* yang dihasilkan oleh sistem OPERA, dengan tetap memperhatikan kerahasiaan data tamu sepanjang proses penelitian.

Analisis data dilakukan dengan mengadaptasi model Miles, Huberman, dan Saldaña yang terdiri atas tiga tahap, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dkk., 2020). Hasil analisis pada setiap tahap selanjutnya dipetakan ke dalam lima komponen kerangka COSO untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, yaitu dengan

membandingkan informasi dari berbagai informan, serta triangulasi metode, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Prosedur Teknis Rekonsiliasi Transaksi Non-Tunai pada Sistem OPERA



Gambar 1. *Flowchart* Rekonsiliasi Transaksi Non-Tunai pada Sistem OPERA

Sumber: Peneliti (2026)

Berdasarkan gambar *flowchart* diatas, prosedur rekonsiliasi transaksi non-tunai dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Associate AR/IA* mengambil *payment receipt* dari *Front Office* dan *bill* dari *outlet*, kemudian mencocokkannya dengan bukti *settlement*. Kendala yang umum ditemukan pada tahap ini adalah perbedaan tipe

pembayaran yang tercatat dan kesalahan nominal, baik akibat *human error* karyawan maupun kesalahan dari pihak tamu.

2. Menarik data harian dari OPERA, kemudian dilakukan rekonsiliasi antara *transaction by OPERA* dan *payment by bank*. Data dari *payment receipt* dan *bill* yang sudah diverifikasi pada tahap pertama diinput secara manual sebagai pembanding.
3. Hasil rekonsiliasi pada tahap kedua ditransfer per batch melalui menu *AR > Credit Card* pada OPERA.
4. Bank akan mengirimkan laporan transaksi yang masuk, kemudian dikelompokkan oleh *Associate AR/IA* per tipe pembayaran seperti: *visa, mastercard, amex, unionpay, debit, QRIS, dan payment link*. Bank juga mengirimkan rekening koran sebagai acuan rekonsiliasi.
5. Transaksi yang telah dipilah dicocokkan dengan rekening koran melalui menu *AR > Maintenance* pada OPERA. Apabila transaksi yang dikirim bank sesuai dengan transaksi yang tercatat di OPERA, transaksi tersebut *dipayment* sesuai dengan mutasi rekening koran harian dan selisihnya akan diposting sebagai beban komisi bank sesuai dengan laporan transaksi harian. Temuan ini sejalan dengan Febrianti & Sumariati (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan penerimaan kas secara non-tunai di hotel

memang mempercepat proses transaksi, tetapi menuntut ketelitian pencatatan yang lebih tinggi agar pendapatan tetap dapat dipertanggungjawabkan.

### **Faktor-Faktor Penyebab Selisih Data Berdasarkan Komponen COSO**

Untuk memahami akar permasalahan selisih pembayaran non-tunai secara lebih mendalam, berikut hasil wawancara dan observasi terhadap *Junior Accountant* dan *Associate Account Receivable/Income Audit* yang dipetakan ke dalam lima komponen pengendalian internal menurut kerangka COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta aktivitas pemantauan. Penggunaan kerangka ini konsisten dengan pendekatan yang dipakai Bimantari dkk. (2025) dalam mengevaluasi peran income audit terhadap pengendalian internal pendapatan *Food & Beverage* di hotel, yang juga memetakan temuannya ke lima komponen COSO yang sama.

#### **Lingkungan Pengendalian**

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa perusahaan belum memiliki SOP tertulis resmi yang secara khusus mengatur proses rekonsiliasi transaksi non-tunai. Tugas yang dilakukan pada bagian *Account Receivable/Income Audit* selama ini berjalan berdasarkan fungsi kerja yang telah disepakati secara informal, dan secara umum *associate* telah memahami tugas serta tanggung jawabnya. Kondisi ini

mengindikasikan bahwa fondasi pengendalian (*control environment*) pada dasarnya masih bertumpu pada pemahaman tersirat dan kebiasaan kerja, bukan pada dokumentasi formal yang baku. Ketiadaan SOP tertulis ini berpotensi menimbulkan risiko tidak konsistennya prosedur, terutama apabila terjadi pergantian *associate* atau perbedaan interpretasi atas tahapan kerja yang seharusnya seragam. Temuan serupa dilaporkan oleh Bimantari dkk. (2025), yang menemukan bahwa efektivitas *income audit* pada komponen lingkungan pengendalian masih bergantung pada pemahaman tersirat karyawan karena minimnya dokumentasi prosedur formal.

#### **Penilaian Risiko**

Pada tahap identifikasi risiko, ditemukan bahwa transaksi melalui EDC dan *Virtual Credit Card (VCC)* merupakan jenis transaksi yang paling rawan menimbulkan selisih. Hal ini terjadi karena karakteristik transaksi tersebut yang melibatkan proses *settlement* dari pihak ketiga (bank), sehingga muncul jeda waktu antara tanggal transaksi yang dicatat secara internal dan tanggal saat dana benar-benar diterima. Manajemen telah mengidentifikasi risiko-risiko utama seperti keterlambatan *settlement*, kesalahan posting, transaksi duplikat, dan kegagalan sistem sebagai bagian dari evaluasi operasional. Temuan ini memperkuat dugaan bahwa perbedaan tipe pembayaran bukan sekadar variasi administratif, melainkan sumber risiko yang melekat pada karakteristik teknis masing-masing metode pembayaran non-tunai. Damayanti dkk. (2024) menemukan bahwa risiko selisih kas paling banyak muncul pada transaksi

yang melibatkan jeda waktu *settlement* pihak ketiga.

#### **Aktivitas Pengendalian**

Selisih paling sering terdeteksi pada tahap pencocokan transaksi dengan rekening koran bank, di mana *associate* menemukan transaksi yang belum *settle*, nominal yang tidak sesuai, atau transaksi yang belum tercatat dalam sistem. Untuk mengantisipasi risiko ini, perusahaan telah menerapkan mekanisme otorisasi berjenjang (*dual control*), di mana setiap penyesuaian atau posting koreksi pada menu *AR > Maintenance* terlebih dahulu diperiksa oleh *Junior Accountant* sebelum disetujui dan diposting secara final. Aktivitas pengendalian ini dilakukan untuk mencegah kesalahan akibat *human error*. Hal ini konsisten dengan Bimantari dkk. (2025) yang menyimpulkan bahwa *income audit* pada pengauditan *pendapatan Food & Beverage* masih menyisakan *human error* dari pihak operasional yang mengganggu keakuratan data, sehingga diperlukan mekanisme verifikasi berlapis serta peningkatan pelatihan dan komunikasi antardepartemen.

#### **Informasi dan Komunikasi**

Ketika selisih ditemukan pada rekening koran, *Associate Account Receivable/Income Audit* berkomunikasi terlebih dahulu dengan pihak internal terkait untuk mencari penyebab terjadinya selisih. Apabila penyebabnya belum ditemukan, maka akan dikomunikasikan dengan pihak bank. Di sisi internal, terdapat pula laporan monitoring berisi daftar selisih *outstanding*, status investigasi, dan tindak lanjut yang telah dilakukan, yang disampaikan secara berkala kepada *Cluster Director of Finance*.

Mekanisme ini menunjukkan bahwa jalur komunikasi dan pelaporan selisih sudah berjalan dengan baik, sebagaimana juga ditemukan Damayanti dkk. (2024) bahwa pelaporan selisih kas secara berjenjang kepada pihak manajemen mempercepat proses investigasi dan penyelesaian selisih.

#### **Aktivitas Pemantauan**

Hasil rekonsiliasi akan disetujui oleh *Cluster Director of Finance*. Apabila selisih belum terselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan, permasalahan tersebut akan dibahas dalam *credit meeting* yang melibatkan pihak-pihak yang berkaitan dengan pendapatan, seperti *Sales, Finance, General Manager, Front Office, dan Food & Beverage*, dengan komposisi peserta yang dapat berbeda-beda bergantung pada karakteristik kasus yang dibahas. Dalam forum tersebut diputuskan secara bersama bagaimana selisih akan diperlakukan, yaitu dibebankan kepada *associate* yang bersangkutan, dicatat sebagai beban (*expense*), atau dimasukkan ke dalam cadangan kerugian piutang.

Secara keseluruhan, kelima komponen COSO tersebut menunjukkan bahwa kerangka pengendalian internal perusahaan telah berjalan dengan cukup baik, terutama tercermin dari kejelasan pembagian fungsi kerja, mekanisme *dual control*, jalur eskalasi melalui *credit meeting*, serta pengawasan berkala oleh *Cluster Director of Finance*. Namun, kerangka tersebut belum didukung oleh dokumentasi formal berupa SOP tertulis, sehingga lingkungan pengendalian masih bertumpu pada pemahaman dan kebiasaan kerja *associate*. Selisih yang

tetap muncul terutama terjadi pada titik-titik yang melibatkan ketergantungan pada pihak eksternal (*settlement bank*) dan proses manual (pencocokan dengan rekening koran). Pola ini konsisten dengan temuan Bimantari dkk. (2025) dan Damayanti dkk. (2024) yang sama-sama menunjukkan bahwa titik lemah pengendalian internal pada siklus pendapatan hotel umumnya berada pada ketiadaan SOP formal dan pada proses rekonsiliasi yang masih bergantung pada verifikasi manual. Dengan demikian, permasalahan utama tidak hanya terletak pada jarak implementasi di tahap operasional sehari-hari, tetapi juga pada belum terdokumentasikannya prosedur secara formal pada level lingkungan pengendalian, yang berpotensi menimbulkan risiko tidak konsisten dalam jangka panjang.

### **Efektivitas Prosedur Rekonsiliasi dalam Menjaga Integritas Laporan Pendapatan**

#### **Evaluasi Keefektifan Prosedur**

Berdasarkan hasil wawancara, satu siklus rekonsiliasi non-tunai rata-rata membutuhkan waktu 1–3 hari kerja setelah rekening koran diterima, dengan durasi yang sangat dipengaruhi oleh volume transaksi harian dan jumlah transaksi yang memerlukan investigasi lebih lanjut. Dari sisi tingkat keberhasilan, sekitar 95% transaksi dapat langsung *match* pada percobaan pertama, sementara sisanya sebesar 5% memerlukan investigasi ulang akibat perbedaan nominal, keterlambatan posting, atau data pendukung yang belum lengkap. Angka ini selaras dengan temuan pada sub-bab sebelumnya, yang mengidentifikasi transaksi EDC dan

*Virtual Credit Card* (VCC) sebagai sumber selisih yang paling dominan. Meskipun tingkat keberhasilan tergolong baik, masalah muncul ketika selisih yang terjadi tidak terselesaikan tepat waktu. Selisih yang dibiarkan menggantung dapat menyebabkan pendapatan yang dilaporkan tidak mencerminkan kondisi sebenarnya, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan pada laporan keuangan, memengaruhi proses audit, dan pada akhirnya menghambat pengambilan keputusan manajemen. Temuan ini sejalan dengan Wijaya dkk. (2025), yang menunjukkan bahwa sebelum penerapan *income audit* yang konsisten, hotel masih menjumpai entri transaksi ganda, transaksi tidak tercatat, hingga keterlambatan pencatatan akibat dana non-tunai yang baru masuk rekening setelah kas ditutup. Verifikasi harian yang disiplin mampu menekan kesalahan tersebut serta meningkatkan konsistensi laporan pendapatan. Implikasi ini menunjukkan bahwa dampak ketidakefektifan prosedur rekonsiliasi tidak berbanding lurus dengan jumlah transaksi yang bermasalah, melainkan lebih ditentukan oleh seberapa cepat dan konsisten selisih tersebut dapat diselesaikan.

Secara umum, informan menilai prosedur rekonsiliasi yang berjalan saat ini sudah cukup efektif dalam memastikan keakuratan transaksi, sebagaimana tercermin dari tingkat *match* yang tinggi pada percobaan pertama. Namun, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan kendala-kendala operasional, antara lain keterlambatan penerimaan data pendukung dan kebutuhan koordinasi dengan pihak eksternal dalam proses investigasi dan

penyelesaian selisih. Kendala-kendala ini konsisten dengan temuan pada komponen Penilaian Risiko pada sub-bab sebelumnya, yang mengidentifikasi keterlambatan *settlement* dari pihak bank sebagai salah satu sumber risiko utama yang berada di luar kendali langsung perusahaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prosedur rekonsiliasi saat ini efektif secara desain dan hasil akhir, namun belum sepenuhnya efisien dari sisi waktu dan koordinasi antar-pihak.

### Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan evaluasi di atas, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas prosedur rekonsiliasi non-tunai:

Pertama, mengingat keterlambatan penerimaan data pendukung menjadi salah satu kendala utama, perusahaan dapat membuat penetapan batas waktu yang lebih jelas dengan pihak bank atau penyedia layanan pembayaran terkait waktu pengiriman data *settlement*, sehingga proses rekonsiliasi tidak perlu menunggu tanpa kepastian waktu.

Kedua, mengingat belum terdapat SOP tertulis resmi serta mekanisme penyelesaian seperti *credit meeting* yang masih bersifat kasus per kasus, perusahaan dapat mempertimbangkan untuk mendokumentasikan secara formal tahapan rekonsiliasi, batas waktu penyelesaian, serta kriteria pembebanan selisih ke dalam SOP tertulis, sehingga penyelesaian selisih tidak menggantung terlalu lama. Rekomendasi ini sejalan dengan Bimantari dkk. (2025), yang

menekankan pentingnya penguatan dokumentasi formal pada komponen lingkungan pengendalian sebagai fondasi keberhasilan komponen COSO lainnya.

Ketiga, mengingat transaksi EDC dan VCC teridentifikasi sebagai sumber selisih dominan baik pada sub-bab sebelumnya maupun temuan efektivitas, perusahaan dapat mempertimbangkan pemantauan berbasis risiko (*risk-based monitoring*) yang memprioritaskan pengawasan lebih intensif pada kedua jenis transaksi tersebut, dibandingkan menerapkan intensitas pengawasan yang sama untuk semua jenis transaksi non-tunai.

### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, penelitian ini membahas prosedur rekonsiliasi transaksi non-tunai pada sistem OPERA di Departemen *Finance* bagian *Account Receivable/Income Audit* di Hotel X, dengan fokus pada tahapan teknis rekonsiliasi, faktor penyebab selisih data, dan efektivitas prosedur dalam menjaga integritas laporan pendapatan. Prosedur rekonsiliasi dijalankan melalui lima tahap yang saling berurutan, mulai dari pencocokan *payment receipt* dan *bill* dengan bukti *settlement*, penarikan data harian dari OPERA, transfer hasil rekonsiliasi per *batch*, pengelompokan laporan transaksi dari bank per tipe pembayaran, hingga pencocokan akhir melalui menu *AR > Maintenance*. Ditinjau dari kerangka COSO, kelima komponen pengendalian internal telah berjalan dengan baik, tercermin dari

kejelasan pembagian fungsi kerja, mekanisme otorisasi berjenjang, dan jalur penyelesaian melalui *credit meeting*, meskipun belum didukung oleh SOP tertulis resmi sehingga lingkungan pengendalian masih bertumpu pada kebiasaan kerja *associate*. Selisih data paling banyak ditemukan pada transaksi EDC dan *Virtual Credit Card* (VCC) yang melibatkan ketergantungan pada proses *settlement* pihak bank. Dari sisi efektivitas, prosedur rekonsiliasi yang berjalan saat ini sudah cukup baik, ditunjukkan oleh tingkat kecocokan transaksi sebesar 95% pada percobaan pertama, tetapi belum efisien dari sisi waktu dan koordinasi antarpihak.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup data yang hanya berfokus pada satu hotel dan satu unit kerja, yaitu *Account Receivable/Income Audit*, serta terbatasnya informasi dari perspektif pihak bank atau penyedia layanan pembayaran sebagai pihak eksternal yang juga terlibat dalam proses rekonsiliasi, sehingga temuan ini belum dapat digeneralisasi pada hotel dengan skala atau merek yang berbeda. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah memperluas cakupan studi pada hotel dengan skala atau merek yang berbeda agar diperoleh perbandingan yang lebih komprehensif, serta melibatkan perspektif pihak bank atau penyedia layanan pembayaran untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai sumber keterlambatan *settlement*. Penelitian lanjutan juga disarankan untuk mengkaji lebih dalam efektivitas pendokumentasian SOP tertulis dan mekanisme *credit meeting* dalam meminimalisir risiko

ketidak konsistenan prosedur dalam jangka panjang.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Hotel X atas izin dan kesempatan yang diberikan untuk melaksanakan penelitian ini, serta kepada *Junior Accountant & Associate AR/IA* yang bersedia menjadi narasumber dan berbagi informasi selama proses wawancara. Terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing atas arahan yang diberikan selama penyusunan artikel, serta kepada keluarga dan teman-teman atas dukungan yang diberikan hingga penelitian ini selesai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azmia, A. A., & Hudaya, R. (2026). PROSEDUR INCOME AUDIT SEBAGAI ALAT KONTROL ATAS LAPORAN PENDAPATAN HARIAN PADA LOMBOK ASTORIA HOTEL. *Jurnal Praktik Akuntansi Dan Bisnis*. <https://jurnal.fe.unram.ac.id/index.php/prakbis>
- Bimantari, P. M. K., Arnawa, I. P., & Wiryanata, I. G. N. A. (2025). Analisis Peranan Income Audit Pada Pengendalian Internal Di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(3), 579–589. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i3.5092>
- Damayanti, N. A., Andrianto, T., & Rachman, R. (2024). Tinjauan Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Kas Pada Swiss-Belinn Hotel Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 4(3), 463–476.

- <https://doi.org/10.37641/jabkes.v4i3.2446>
- Febrianti, N. M. R. S., & Sumariati, D. A. R. (2023). Analisis Dampak Penerimaan Kas Non Tunai (Cashless) di Hotel X Bali. *Journal of Accounting and Hospitality*, 1(2). <https://doi.org/10.52352/jah.v1i2.1151>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Nurlaelasani E., & Sulaeman. (2023). EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALAN DAN PENERIMAAN KAS PADA HOTEL SANTIKA SUKABUMI. *JURNAL MANEKSI*, 12(3).
- Oktariana, U., Suyanto, S., & Rahayu, S. R. (2023). ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALAN KAMAR PADA HOTEL CITRA III KOTA METRO. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(1).
- Putri, N. L. A., Damayanti, T., & Septiviari, A. A. I. M. (2025). Analysis of the Role of Income Audit in Internal Control: Evidence from the Hospitality Sector in Bali. *JURNAL EKONOMI KREATIF DAN MANAJEMEN BISNIS DIGITAL*, 4(1), 133–140. <https://doi.org/10.55047/jekombital.v4i1.1010>
- Romney, M. B., Steinbart, P. J., Summers, S. L., & Wood, D. A. (2021). *Accounting Information Systems, Global Edition 15/E*. Pearson.
- Samosir, S., Ginting, A., Harianingsih, R., Rusli, C. A., Khairani, W. D., & Darma, J. (2025). Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Untuk Meningkatkan Pengendalian Siklus Pendapatan. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 5. <https://doi.org/10.55606/jupea.v5i2.3857>
- Sari, A. R., Husnawati, H. Al, Suryono, J., Marzuki, & Mulyapradana, A. (2025). *METODE PENELITIAN KUALITATIF, KUANTITATIF, DAN R&D*. Yayasan Putra Adi Dharma.
- Tuanakotta, T. M. (2019). *AUDIT INTERNAL BERBASIS RISIKO* (ed. 1). Salemba Empat.
- Vivaldi, L. A. A., Waskito, I., & Agustiningsih, W. (2026). EVALUASI PERAN INCOME AUDIT SEBAGAI BAGIAN DARI SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DI HOTEL NOVOTEL LOMBOK. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*. <https://doi.org/10.31959/jm.v15i2.3747>
- Wijaya, Y. A., Cahyaningtyas, S. R., & Kartikasari, N. (2025). ANALISIS PENERAPAN INCOME AUDIT DALAM MENINGKATKAN AKURASI LAPORAN KEUANGAN: STUDI KASUS HOTEL KINI VILLA SUMBAWA. *Jurnal Risma*, 5(2).
- Yanti, S., Anggriani, I., & Noviantoro, R. (2023). Analysis of Presentation of Income Account Financial Statements at The Madeline Hotel Bengkulu. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 225–238. <https://doi.org/10.53697/emak.v4i2>