



Analysis of the Effectiveness of Internal Control on Debt Payments at Hotel "X"

Cheryl Lim^{1*}, Titien Damayanti², I Putu Arnawa³

Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: Cheryl Lim cheryllim2222@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Internal Control, Effectiveness, Accounts Payable

Received : 15 August

Revised : 23 September

Accepted: 24 October

©2024 Lim, Damayanti, Arnawa: This is an open-access article distributed under the terms of the

[Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This research aims to describe internal control over debt payments to suppliers at Hotel "X". This research uses qualitative descriptive data analysis techniques and uses a triangulation test. Data collection in this research used interview, observation and documentation techniques. The results of this research indicate that the effectiveness of internal control over debt payments at Hotel "X" is very effective. There was one implementation of internal control elements that was not achieved, namely that internal parties were unable to communicate effectively, resulting in double posting of invoices due to missed communication. This was caused by the non-implementation of the Standard Operating Procedure (SOP) regarding notification of aging receivables which should have been carried out by purchasing which was actually carried out by receiving. Socialization regarding Standard Operating Procedures (SOP) must be carried out regularly so that implementation can be maximized.

Analisis Efektivitas Pengendalian Intern Pembayaran Utang di Hotel “X”

Cheryl Lim^{1*}, Titien Damayanti², I Putu Arnawa³

Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: Cheryl Lim cheryllim2222@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Pengendalian Internal, Efektivitas, *Account Payable*

Received : 15 August

Revised : 23 September

Accepted: 24 October

©2024 Lim, Damayanti, Arnawa: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengendalian intern terhadap pembayaran utang kepada *supplier* di Hotel “X”. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif dan menggunakan uji triangulasi. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian intern pembayaran utang di Hotel “X” berjalan sangat efektif. Terdapat satu implementasi pelaksanaan unsur pengendalian intern yang tidak tercapai yaitu pihak internal tidak dapat melakukan komunikasi yang efektif sehingga terjadi *double posting invoice* karena terjadi *miss* komunikasi. Hal tersebut disebabkan oleh tidak terlaksananya *Standard Operating Procedure* (SOP) mengenai pemberitahuan umur piutang yang seharusnya dilakukan oleh *purchasing* kenyataannya dilakukan oleh *receiving*. Sosialisasi mengenai *Standard Operating Procedure* (SOP) harus rutin dilaksanakan agar implementasi yang dilaksanakan lebih maksimal.

PENDAHULUAN

Pengendalian intern sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengendalian intern sangat diperlukan agar memberikan keyakinan yang memadai dalam penyusunan laporan keuangan yang telah sesuai dengan standar akuntansi keuangan (Andriani, Suarsa, & Yunita, 2019). Pengendalian intern dapat digunakan sebagai pelindung perusahaan dari risiko-risiko yang akan terjadi. Memastikan keandalan data dan informasi serta meningkatkan efektivitas dalam mengelola berbagai aktivitas perusahaan merupakan sasaran utama dari pengendalian intern. Setiap perusahaan memiliki tingkat risiko yang berbeda-beda, melalui sistem pengendalian intern inilah perusahaan memiliki mekanisme yang dapat menangani segala bentuk masalah yang mengancam kinerja operasional perusahaan. Peninjauan ulang juga perlu dilakukan pada akhir periode operasional, hal tersebut sangat penting agar jika terjadi sesuatu yang dirasa belum tepat dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan kedepannya. Sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen, (Mulyadi, 2016:129),

Sistem pengendalian bertujuan untuk menjamin kelancaran aktivitas penjualan dan meningkatkan pengelolaan utang, meminimalkan terjadinya penipuan dan penyalahgunaan, serta menekan biaya yang dikeluarkan. Pengendalian intern yang bagus mengurangi keterlambatan pembayaran utang tak tertagih. Pada akhirnya sistem pengendalian intern dapat menghasilkan laporan penjualan aktual yang membantu manajemen membuat keputusan untuk meningkatkan penjualan di masa datang.

Hotel "X" selalu berusaha untuk menjaga dan meningkatkan kualitas produk dan layanan agar sebanding dengan *brand-brand* baru yang sedang berkembang. Untuk mencapai tujuan perusahaan, Hotel "X" dapat melakukan berbagai cara termasuk salah satunya melakukan pembayaran yang tepat waktu agar tetap terjalinnya kerjasama yang baik kepada para pihak *supplier*. Manajemen Hotel "X" telah mempersiapkan sebuah sistem pengendalian intern yang sekiranya dapat mendukung kinerja operasional perusahaan untuk mencegah hal-hal yang tidak dikehendaki terjadi. Hal ini tentunya sangat dibutuhkan demi kebaikan Hotel sendiri.

Perusahaan dituntut untuk melakukan pencatatan utang dengan tepat dan memadai. Sistem pengendalian intern harus disusun secara rapi supaya penerapannya efektif. Sistem pengendalian yang sudah ada perlu kita tingkatkan kembali dan juga implementasinya. Pengendalian intern di Hotel "X" sudah cukup bagus namun perlu ditingkatkan kembali. Pengendalian intern ini dapat dinilai dari keterlambatan pembayaran utang yang terjadi disebabkan oleh beberapa faktor seperti *double posting* antara *account payable* dan *receiving* terkait barang yang datang terlebih dahulu kemudian nota menyusul. Ketika terjadi salah komunikasi tersebut, maka beberapa kali terjadilah *double posting*. Kurangnya kelengkapan dokumen seperti faktur pajak dan tanda tangan *receiving* atau *usher* juga sering terjadi. *System down* pada sistem pembayaran

utang juga sering terjadi pada akhir bulan. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk meningkatkan pengendalian intern yang sudah dilaksanakan di Hotel "X".

Hasil penelitian Marliana, N. L. P. N. (2023) dapat disimpulkan bahwa pengendalian intern pembayaran utang belum terlaksana dengan baik yang disebabkan oleh pihak-pihak yang terlibat tidak selalu berada di tempat dan berdampak pada pembayaran utang tidak terlaksana sesuai dengan jadwal yang sudah ada.

Hasil penelitian Muanas, R. W. J. P. (2022) dapat disimpulkan bahwa pengendalian intern yang dilakukan berjalan sangat efektif namun masih terdapat kekurangan yaitu tidak adanya acuan SOP yang dipajang dan hanya disebar luaskan menggunakan *e-mail*.

Hasil penelitian Reumiga, dkk (2023) dapat disimpulkan bahwa pengendalian intern yang dilakukan sudah efektif dan efisien namun masih memiliki kelemahan yaitu perusahaan masih belum melakukan hal-hal seperti membatasi akses terhadap masuk keluarnya barang dagangan, memasang kamera CCTV yang diletakan gudang, dan masih sering terjadinya ketidaksesuaian antara jumlah persediaan secara fisik pada catatan persediaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan judul Analisis Efektivitas Pengendalian Intern Pembayaran Utang Di Hotel "X".

TINJAUAN PUSTAKA

Analisis Efektivitas

Untuk menganalisis tingkat efektivitas pembayaran utang, maka penulis menggunakan konsep menurut Arikunto (2016:112), rumus perhitungan mengukur persentase efektivitas sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Tingkat persentase efektivitas

F = Frekuensi jawaban "Ya"

N = Jumlah pertanyaan

Ketentuan hasil perhitungan persentase efektivitas, penulis akan menggunakan ketentuan menurut Arikunto (2016:112). Model indikator penilaian yang diadopsi peneliti dapat dilihat pada tabel kriteria efektivitas pada tabel berikut:

Tabel 1. Kriteria Efektivitas (Arikunto, 2016:112)

Tingkat Efektivitas (%)	Kriteria
81-100%	Pengendalian intern Sangat Efektif
61-80%	Pengendalian intern Efektif
41-60%	Pengendalian intern Cukup Efektif
21-40%	Pengendalian intern Kurang Efektif
0-20%	Pengendalian intern Tidak Efektif

Unsur Pokok Pengendalian Intern

Desain kerangka kerja pengendalian intern *Committee of Sponsoring Organization of The Treadway Commission (COSO)* dalam buku Sujarweni (2015:71) bahwa terdapat lima komponen pengendalian intern yaitu:

- a. Lingkungan pengendalian: Lingkungan pengendalian menjadi faktor utama yang menentukan tingkat keefektifan pengendalian intern, terutama karena menyangkut kompetensi oknum-oknum pimpinan dan orang-orang di dalam suatu organisasi.
- b. Penaksiran risiko: Penaksiran risiko merupakan rangkaian aktivitas yang harus terus dilakukan mengingat risiko yang dihadapi oleh perusahaan akan selalu berubah sejalan dengan perubahan kondisi ekonomi, industri, teknologi, maupun peraturan perundang-undangan.
- c. Aktivitas pengendalian: Aktivitas pengendalian melingkupi aktivitas-aktivitas yang diputuskan melalui kebijakan dan prosedur untuk membantu memastikan dilaksanakannya arahan manajemen dalam rangka menekan risiko atas pencapaian tujuan.
- d. Informasi dan komunikasi: Organisasi membutuhkan informasi yang relevan demi terlaksananya fungsi pengendalian intern dalam mendukung pencapaian tujuan. Manajemen harus memperoleh, menghasilkan dan menggunakan informasi yang signifikan dan berkualitas baik dari sumber internal maupun eksternal.
- e. Pemantauan: Pemantauan merupakan suatu proses melaksanakan penilaian terhadap pengendalian intern secara berkelanjutan atau periodik oleh manajemen untuk menentukan bahwa pengendalian itu telah beroperasi seperti yang diharapkan, dan dilakukan perbaikan atau penyempurnaan sesuai dengan perubahan kondisi.

Prosedur Pembayaran Utang oleh *Account Payable*

Menurut Mulyadi (2016:425), perusahaan melakukan transaksi pengeluaran kas dengan menggunakan cek. Pengeluaran kas yang jumlahnya relatif kecil tidak dapat dilakukan dengan menggunakan cek, melainkan menggunakan dana kas kecil (*petty cash*). Pengeluaran kas melalui rekening bank hotel harus sesuai dengan prosedur pengeluaran kas yang telah distandarisasi atau dibakukan oleh manajemen hotel. Fungsi yang terkait dalam prosedur pembayaran utang di hotel dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Fungsi bagian yang memerlukan barang, yaitu fungsi yang mengajukan permintaan pembelian seperti alat-alat kantor, makanan dan minuman serta material.
- b. Fungsi gudang, yaitu fungsi yang bertanggung jawab untuk menyimpan barang yang telah diterima oleh fungsi penerimaan.
- c. Fungsi pembelian, yaitu fungsi yang bertanggung jawab untuk memperoleh informasi harga barang-barang yang dibutuhkan serta mengirimkan surat permintaan penawaran harga ke berbagai pemasok.
- d. Fungsi penerimaan, yaitu fungsi yang bertanggung jawab untuk melakukan pemeriksaan terhadap jenis, mutu, kuantitas barang yang diterima oleh pemasok.

- e. Fungsi akuntansi, yaitu fungsi yang terkait dalam transaksi pembelian adalah fungsi pencatatan utang dan fungsi pencatatan persediaan.

METODOLOGI

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2022:9). Dalam penelitian yang mengadopsi pendekatan kualitatif, istilah "populasi" dan "sampel" yang digunakan dalam penelitian kuantitatif tidak diterapkan. Sebaliknya, penelitian kualitatif menggunakan konsep subjek dan objek penelitian. Subjek penelitian pada penelitian ini yaitu *staff account payable* pada Hotel "X" Objek penelitian ini berfokus pada efektivitas pengendalian intern pembayaran utang di Hotel "X".

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pengumpulan data (Sugiyono, 2022:194). Sedangkan sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data data (Sugiyono, 2022:194).

HASIL PENELITIAN

Pembayaran Utang Kepada *Supplier* di Hotel "X" Resort

Metode pencatatan utang di Hotel "X" menggunakan suatu prosedur pembayaran utang *month credit payment* yang melibatkan beberapa tahapan prosedur pencatatan dan pembayaran utang, yang antara lain sebagai berikut:

- a. Prosedur Permintaan Pembelian oleh Departemen yang memerlukan barang / *User*

Departemen pengguna bertanggung jawab dalam menghasilkan dan mengirimkan formulir permintaan pembelian / *Purchase Request* (PR) ke departemen pembelian setelah mendapatkan persetujuan dari *department head* terkait. Setelah mendapatkan persetujuan dari kepala departemen, PR tersebut kemudian disampaikan langsung ke bagian pembelian untuk diproses lebih lanjut dengan pihak pemasok.

- b. Prosedur Pembelian oleh Departemen *Purchasing*

Departemen pembelian akan bertanggung jawab atas proses pembelian barang, yang dimulai dengan menerima dokumen PR dari departemen pengguna dan akan diproses dengan mengirimkan permintaan penawaran harga kepada beberapa pemasok dengan tujuan memperoleh informasi mengenai harga barang, kualitas, dan ketentuan pembelian kredit. Setelah mendapatkan informasi harga dari beberapa pemasok, departemen pembelian akan melakukan perbandingan harga untuk mendapatkan harga dan kualitas standar hotel, serta membuat pesanan

pembelian (*Purchase Order/PO*) berdasarkan PR yang diterima dari departemen pengguna.

c. Prosedur Penerimaan oleh Departemen *Receiving*

Bagian penerimaan (*receiving*) akan bertanggung jawab atas proses penerimaan barang berdasarkan pesanan pembelian (*PO*) dan standar ketentuan penerimaan barang yang telah ditetapkan oleh hotel. Saat barang diterima, pihak penerimaan akan memeriksa kualitas dan kuantitas barang tersebut, serta membandingkan *invoice* yang diberikan oleh pemasok dengan dokumen *PO*. *Invoice* yang sesuai akan ditandatangani dan diberi cap "*received*" bersama dengan tanggal penerimaan barang, sebagai bukti bahwa barang tersebut telah diterima oleh pihak penerimaan. Selanjutnya, *invoice* akan dikumpulkan dan di-*posting* untuk membuat *Receiving Report (RR)* yang digunakan sebagai dasar untuk pemeriksaan barang yang telah diterima. Barang yang telah diterima dan di-*posting* selanjutnya akan diserahkan kepada bagian penyimpanan (*store*) atau departemen pengguna untuk disimpan. Dokumen - dokumen tersebut akan diserahkan kebagian pembayaran/*account payable* untuk diproses lebih lanjut.

d. Pencatatan dan Pembayaran Utang oleh *Account Payable*

Dalam prosedur ini, bagian pembayaran hutang bertanggung jawab atas proses pencatatan dan pembayaran utang yang dimulai dengan penerimaan dokumen *PO*, *invoice*, dan *RR* secara harian oleh bagian *receiving*. Pemeriksaan dokumen dilakukan oleh *account payable* seperti jumlah harga, cap *received*, tanda tangan *receiving*, tanda tangan departemen yang meminta barang dan faktur pajak jika ada. Selanjutnya, dilakukan rekonsiliasi dan memposting *receiving report* ke sistem akuntansi *PeopleSoft Account Payable (PSAP)* agar tercatat dalam *AP aging report*. *Receiving report* beserta dokumen pendukungnya sementara disimpan dalam arsip berkas belum dibayar (*unpaid file*). Proses pembayaran kepada pemasok akan dimulai setelah dokumen pendukung pembayaran telah diterima secara lengkap oleh bagian *account payable*.

Bagian *account payable* akan menyusun pembayaran kepada pemasok setiap bulan disetiap minggu jika umur utang sudah 30 hari. Hal ini dilakukan dengan memeriksa kelengkapan dokumen pembayaran, memastikan jumlah yang akan dibayarkan sesuai dengan *invoice*, memeriksa identitas rekening bank pemasok seperti nomor rekening dan nama pemilik rekening. Pembuatan voucher pembayaran dan disiapkan slip bank dan cek sebagai dokumen pendukung untuk melakukan pembayaran kepada pemasok. Dokumen pendukung pembayaran akan didistribusikan kepada *accountant*, *assistant financial controller*, *director of finance* dan *general manager* untuk diperiksa dan ditandatangani sebagai bentuk persetujuan pembayaran kepada pemasok. Pembayaran dilakukan melalui *transfer* melalui layanan perbankan internet ke rekening masing-masing pemasok, dengan biaya administrasi ditanggung oleh pemasok yang bersangkutan.

PEMBAHASAN

Berikut disajikan analisis penerapan unsur – unsur pengendalian intern dan kenyataan yang terjadi pada bagian *account payable* di Hotel “X” yang sepenuhnya belum terlaksana sesuai dengan unsur – unsur yang dikemukakan oleh *Committee of Sponsoring Organizations* (COSO) dalam buku Sujarweni (2015:71), sebagai berikut:

a. Lingkungan pengendalian

Lingkungan pengendalian berkaitan dengan integritas serta nilai-nilai etika yang dituangkan dalam *Standard Operating Procedure* (SOP). Pada Hotel “X”, integritas dicerminkan dari adanya larangan agar karyawan melakukan pekerjaannya dengan jujur, tidak melakukan hal ilegal dan hal yang tidak etis. Usaha yang perusahaan lakukan untuk mengukur kredibilitas karyawannya yaitu dengan melakukan sosialisasi kode etika secara rutin.

Audit yang dilakukan oleh dewan komisaris atau dewan pengawas yaitu audit *International Summary Risk Assessment* (ISRA) dan *Control Self-Assessment Tool* (CSAT) selama satu tahun sekali. *Audit* sangatlah penting untuk mengevaluasi kinerja *account payable* serta pengawasan yang dilakukan oleh *department head*. Peninjauan ulang dilakukan untuk mengevaluasi dan memberikan pendapat tentang kredibilitas laporan keuangan berdasarkan bukti yang dikumpulkan dan dilakukan oleh seorang yang independen dan berpengalaman, sehingga menggambarkan terpenuhinya konsep dewan pengawas melaksanakan tanggung jawab tata kelola.

Tidak mungkin bagi fungsi akuntansi untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas seluruh proses transaksi. Kenyataan yang terjadi, yaitu masing-masing fungsi yang bertugas dalam proses pencatatan dan pelunasan utang sudah memiliki pemisahan tugas dan tanggung jawab yang sesuai meliputi fungsi pembelian yang dilaksanakan oleh *purchasing*, fungsi penerimaan oleh *receiving*, fungsi penyimpanan oleh *storekeeper* dan fungsi akuntansi yaitu pencatatan dan pelunasan utang yang telah dilaksanakan oleh *account payable*. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan *internal check* yang baik dalam setiap pembayaran utang untuk menggambarkan telah terpenuhinya ketersediaan struktur organisasi yang memisahkan wewenang dan tanggung jawab yang jelas.

Mutu karyawan adalah unsur pengendalian intern yang paling penting untuk mendapatkan karyawan yang berkompeten dan dapat dipercaya. Kenyataan yang sudah terjadi di Hotel “X” dapat dilihat dari sudah dilakukan pemeriksaan latar belakang *staff account payable* yang memiliki pengalaman dibidangnya dan mampu bertanggung jawab dalam menyelesaikan proses pembayaran utang kepada *supplier*. Pengembangan individu yang telah dilakukan yaitu dengan memberikan pelatihan sesuai dengan bidangnya dan melakukan evaluasi secara berkala untuk melakukan *review* pekerjaan yang telah dilakukan. Hotel “X” memberikan apresiasi kepada karyawannya atas kerja keras yang telah dilakukan setiap bulannya disaat event *townhall*. Hal ini bertujuan untuk memotivasi karyawan dan mempertahankan individu yang kompeten.

b. Penaksiran risiko

Penilaian risiko bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis serta menanggulangi risiko yang berkaitan dengan pembayaran utang. Dalam hal ini penilaian terhadap risiko dicerminkan dari risiko keterlambatan pembayaran utang. *Account payable* Hotel "X" dapat menanggulangi risiko yang terjadi yaitu jika utang tersebut sudah lebih dari dua bulan, *account payable* akan melakukan negosiasi dengan *supplier* dengan cara memberikan surat keterangan mengapa pihak hotel tidak dapat melakukan pembayaran dan kapan akan membayar utang tersebut. Komunikasi dengan *supplier* atau vendor adalah kunci utama agar tidak menghambat operasional hotel. Pembayaran utang dilakukan berdasarkan umur utang yang paling lama. Contoh lainnya yaitu utang tersebut memiliki umur utang yaitu seminggu namun waktunya pembayaran terjadi hari senin dimana pembayaran dilakukan hari rabu. Hal tersebut harus segera dikomunikasikan kepada *supplier* agar barang selanjutnya yang kita pesan tetap dikirim karena akan berdampak kepada departemen lain. Dampak dari penaksiran risiko sangat penting agar tidak terjadi keterlambatan pembayaran utang yang berdampak bagi departemen lain. Hotel "X" sudah menerapkan penilaian risiko dengan baik.

c. Aktivitas pengendalian

Aktivitas pengendalian berkaitan dengan otorisasi, persetujuan, verifikasi dan rekonsiliasi yang didalamnya terdapat tindakan yaitu setiap pembayaran utang wajib untuk melakukan persetujuan dan verifikasi dari pimpinan terlebih dahulu. *Account payable* saat melakukan pembayaran utang tidak langsung terkirim kepada *supplier*, namun harus melewati pengecekan dokumen oleh *accountant*, *assistant financial controller* dan *director of finance*. Dokumen pembayaran utang yang sudah lengkap dan sesuai akan disetujui atau di-approve oleh *director of finance* kemudian utang tersebut terbayar kepada *supplier* melalui masing-masing akun bank. Setelah pembayaran utang dilakukan *account payable* akan melakukan rekonsiliasi yang bertujuan untuk melakukan pengecekan uang keluar dari bank sudah sesuai dengan jurnal pembayaran utang. Rekonsiliasi sangat penting untuk mengetahui apakah uang keluar sudah sesuai dengan jurnal pembayaran. Otoritas, persetujuan, verifikasi dan rekonsiliasi sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dan kecurangan dalam proses pembayaran utang, Hotel "X" telah menerapkan konsep otoritas, persetujuan, verifikasi dan rekonsiliasi.

Aktivitas pengendalian pada Hotel "X" dicerminkan dengan adanya review kerja karyawan dalam periode tertentu. *Account payable* akan melakukan review pekerjaan bersama dengan *accountant*, *assistant financial controller* dan *director of finance*. Review kerja ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang harus ditingkatkan, apakah terjadi masalah, kekurangannya dimana dan dapat langsung didiskusikan bersama.

Prosedur yang jelas dalam tugas, wewenang serta tanggung jawab sesuai dengan struktur organisasi yang ada merupakan cerminan dari aktivitas pengendalian intern. Dengan adanya pemisahan tugas, setiap karyawan akan bekerja dengan efektif dan efisien karena tidak terjadi perangkapan tugas serta

pemberian tugas diluar tanggung jawab masing masing bagian sehingga masing-masing karyawan sesuai dengan porsinya.

d. Informasi dan Komunikasi

Informasi dan komunikasi adalah mengidentifikasi, mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisa, mencatat dan melaporkan transaksi dalam perusahaan untuk mempertahankan pertanggungjawabannya. Setiap informasi baik dengan pihak internal maupun eksternal yang berkaitan dengan pembayaran utang harus disampaikan dengan jelas. Komunikasi merupakan kunci utama dalam melakukan pembayaran agar tidak terjadi *miss* komunikasi. *Account payable* dalam prakteknya masih sering terjadi *miss* komunikasi dengan departemen *receiving* sehingga pernah terjadi *double posting* utang kepada *supplier*. Hal tersebut harus diperhatikan karena dapat menimbulkan kelebihan pembayaran kepada *supplier* dan kerugian bagi hotel. Penyimpangan SOP juga terjadi karena pemberitahuan mengenai umur utang seharusnya dilakukan oleh *purchasing* bukan *receiving*. Informasi dan komunikasi dengan pihak eksternal juga dibutuhkan oleh *account payable* karena berhubungan erat dengan *supplier*. Dalam hal ini tentunya belum terpenuhinya penyampaian informasi dan komunikasi pihak internal, sedangkan penyampaian informasi dan komunikasi dengan pihak eksternal sudah terpenuhi.

e. Pemantauan

Pemantauan yaitu berhubungan dengan terjadinya secara terus menerus oleh manajemen untuk melihat apa saja yang telah dilaksanakan dan telah diperbaiki sesuai dengan keadaannya. Evaluasi yang diterapkan oleh Hotel "X" terkait pembayaran utang yaitu konfirmasi aging yang dilakukan 3 bulan sekali. Konfirmasi aging ini bertujuan untuk mencocokkan pencatatan utang kita dengan vendor atau *supplier*. Terdapat juga evaluasi lainnya yaitu (*Days Acct Payable Outstanding*) DAPO, evaluasi ini bertujuan untuk mengukur seberapa lama *account payable* dapat melakukan pembayaran utang. Pertimbangan manajemen dalam menyelesaikan masalah sangat dibutuhkan oleh seorang *account payable* dalam melakukan pembayaran utang. Hotel "X" dalam hal ini telah melaksanakan pemantauan pembayaran utang.

Efektivitas pengendalian intern pembayaran utang terdiri dari lima unsur yaitu lingkungan pengendalian, penaksiran risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, pemantauan COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*) dalam buku Sujarweni (2015:71). Terdapat beberapa indikator yang harus tercapai dalam unsur pengendalian intern. Selanjutnya, hasil perhitungan akan diklasifikasikan ke dalam lima kategori berikut: sangat efektif jika persentasenya 81% hingga 100% dari skor yang diperoleh, efektif jika persentasenya antara 61% hingga 80% dari skor, cukup efektif jika persentasenya antara 41% hingga 60% dari skor, kurang efektif jika persentasenya antara 21% hingga 40% dari skor, dan tidak efektif jika persentasenya kurang dari 20% dari skor yang diperoleh. Berikut disajikan tabel analisis efektivitas unsur pengendalian intern pembayaran utang, sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Efektivitas Unsur Pengendalian Intern Pembayaran Utang di Hotel "X" (Arikunto, 2016)

No.	Unsur Pengendalian Internal Pembayaran Utang	Indikator yang Terlaksana
1	Lingkungan Pengendalian	$9/9 \times 100\% = 100\%$
2	Penaksiran Risiko	$1/1 \times 100\% = 100\%$
3	Aktivitas Pengendalian	$4/4 \times 100\% = 100\%$
4	Informasi dan Komunikasi	$1/2 \times 100\% = 50\%$
5	Pemantauan	$2/2 \times 100\% = 100\%$
Total Persentase		$100\% + 100\% + 100\% + 50\% + 100\% = 450\%$
Rata - Rata Persentase		$450\% / 5 = 90\%$

Keterlaksanaan pengendalian intern dalam pembayaran utang mencakup beberapa unsur. Unsur pertama, yaitu lingkungan pengendalian, telah terlaksana dengan baik dengan sembilan kriteria yang terlaksana. Berdasarkan analisis, unsur pertama memperoleh skor 100% dengan kategori sangat efektif karena berada dalam rentang 81%-100%. Pelaksanaan unsur kedua, yaitu penaksiran risiko yang sudah terlaksana dengan baik. Keterlaksanaan unsur kedua menjadi sangat efektif karena berada dalam rentang 81%-100%. Pada unsur ketiga, terdapat empat indikator yang terlaksana dari empat indikator yang ada. Berdasarkan analisis, unsur ketiga memperoleh skor 100%, menunjukkan sangat efektif karena berada dalam rentang 81%-100%. Pada unsur keempat, yaitu informasi dan komunikasi, terdapat satu indikator yang sudah terlaksana dan satu indikator yang belum terlaksana. Kategori yang belum terlaksana yaitu informasi dan komunikasi dengan pihak internal karena pernah terjadi *miss* komunikasi dengan *receiving* sehingga terjadi *double posting* ketika barang datang namun notanya menyusul dan terjadi penyimpangan SOP karena pemberitahuan umur utang seharusnya dilakukan oleh *purchasing* bukan oleh *receiving*. Hal tersebut harus diperhatikan agar tidak terjadi dua kali pembayaran kepada *supplier*, maka berdasarkan hasil analisis didapatkan skor 50% untuk unsur pengendalian intern yang keempat dengan kategori cukup efektif karena berada pada rentang 41%-60%. Pada unsur kelima, yaitu pemantauan, terlaksana dengan baik. Berdasarkan analisis, unsur kelima memperoleh skor 100% dengan kategori sangat efektif karena berada dalam rentang 81%-100%.

Berdasarkan hasil rata-rata, dapat disimpulkan bahwa keterlaksanaan pengendalian intern dalam pembayaran utang di Hotel "X" adalah 90%. Menurut konsep yang dikemukakan oleh Arikunto (2016), persentase tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian intern pembayaran utang di Hotel "X" sangat efektif. Terdapat satu poin yang perlu diperbaiki dalam setiap unsur pengendalian intern. Dalam penerapannya masih terdapat satu pengendalian intern yang belum tercapai yaitu komponen informasi dan komunikasi, dimana pihak internal dapat menciptakan dan menggunakan informasi yang berkualitas sebagai indikator terjadinya komunikasi yang efektif. Komunikasi merupakan

kunci *account payable* dalam melakukan pembayaran utang namun masih saja terjadi *miss* komunikasi dengan *receiving* sehingga terjadinya *double posting invoice*, saat ingin melakukan pembayaran *staff account payable* menyadari hal tersebut dan dapat mengurangi terjadinya *double* pembayaran. Terjadi penyimpangan SOP yang dilakukan karena pemberitahuan mengenai umur utang seharusnya dikomunikasikan dengan *purchasing* bukan dengan *receiving*. Sebaiknya pihak *account payable*, *receiving* dan *purchasing* melakukan komunikasi dan pemberian informasi yang jelas untuk mengurangi risiko *double posting* dan dapat meningkatkan pengendalian intern di Hotel "X".

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengendalian intern pembayaran utang di Hotel "X" adalah 90%. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian intern tersebut berjalan sangat efektif karena kurangnya implementasi unsur pengendalian intern dalam informasi dan komunikasi dengan pihak internal. Hal ini dapat berdampak pada kelancaran operasional bagian *account payable*, termasuk proses pencatatan *invoice* dan pembayaran, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pembayaran utang kepada *supplier*. Beberapa unsur pengendalian intern yang belum dilaksanakan di Hotel "X" adalah sebagai berikut:

- a. Lingkungan pengendalian: Implementasi unsur pengendalian intern pertama, yang mencakup kredibilitas dan etika, dewan pengawas melaksanakan tanggung jawab tata kelola, struktur organisasi dan pembagian wewenang, dan proses merekrut, mengembangkan dan mempertahankan individu yang kompeten sudah berjalan sangat efektif. Efektivitas pada unsur pengendalian intern yang pertama sebesar 100% yang berarti sangat efektif karena berada pada rentang presentasi 81%-100%.
- b. Penilaian risiko: Implementasi unsur pengendalian intern kedua, yang mencakup mengidentifikasi risiko sudah berjalan sangat efektif karena *staff account payable* sudah dapat mengidentifikasi risiko dan menilai risiko yang akan terjadi dalam pembayaran utang. Efektivitas pada unsur pengendalian intern yang kedua sebesar 100% yang berarti sangat efektif karena berada pada rentang presentasi 81%-100%.
- c. Aktivitas pengendalian: Implementasi unsur pengendalian intern ketiga, yang mencakup otoritas, persetujuan, verifikasi dan rekonsiliasi, *review* kinerja dan pemisahan tugas sudah berjalan sangat efektif dilihat dari terdapat otorisasi pembayaran utang, melakukan rekonsiliasi pembayaran utang, *review* kinerja untuk mengevaluasi pekerjaan dan pemisah tugas yang jelas sesuai dengan struktur organisasi. Efektivitas pada unsur pengendalian intern yang ketiga sebesar 100% yang berarti sangat efektif karena berada pada rentang presentasi 81%-100%.
- d. Informasi dan komunikasi: Implementasi unsur pengendalian intern keempat yang mencakup penyampain informasi dan komunikasi internal dan eksternal berjalan cukup efektif dilihat dari informasi dan komunikasi internal tidak berjalan dengan baik dibuktikan dengan pernah terjadinya

miss komunikasi antara *account payable*, *receiving* dan *purchasing* sehingga terjadinya *double posting*. Hal tersebut terjadi akibat penyimpangan SOP *purchasing* dan *receiving*. Efektivitas pada unsur pengendalian intern yang keempat sebesar 50% yang berarti cukup efektif karena berada pada rentang presentasi 41%-60%.

- e. Pemantauan: Implementasi unsur pengendalian intern kelima yang mencakup evaluasi keberlanjutan & evaluasi terpisah dan pertimbangan manajemen berjalan sangat efektif. Evaluasi yang dilakukan oleh *account payable* yaitu konfirmasi aging dan DAPO (*Days Acct Payable Outstanding*). Efektivitas pada unsur pengendalian intern yang kelima di Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort sebesar 100% yang berarti sangat efektif karena berada pada rentang presentasi 81%-100%.

PENELITIAN LANJUTAN

Setiap penelitian memiliki keterbatasan, termasuk penelitian yaitu dalam keterbatasan data. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan memperluas sampel, menggunakan metode penelitian yang berbeda, atau menambah variable penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang besar terutama kepada Dr. Titien Damayanti, S.E., M.Si., selaku pembimbing 1, dan I Putu Arnawa, S.E., MM. sebagai pembimbing 2, atas bimbingan dan arahan yang mereka berikan dalam penelitian ini. Terima kasih kepada semua rekan yang telah mendukung dan berkontribusi dalam penulisan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Putri, Abin Suarsa, Yuniati. 2019. Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada PDAM Tirtawening Kota Bandung. *Journal SEMAR* Vol 1; hal 26-41.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marliana, Ni Luh Putu Nita. 2023. *Analisis Pengendalian Internal Pembayaran Utang Di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran*. Tugas Akhir. Bali: Politeknik Pariwisata Bali (Unpublished).
- Muanas, Rahadyan Wisnu Jaka Prakoso. 2022. Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Prosedur Pengeluaran Kas Aktivitas Operasional Berbasis COSO Framework 2013. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Purnama, Reumiga Sabili, Indupurnahayu, dan Hurriyaturohman. 2023. Evaluasi Sistem Atas Persediaan Barang Dagang Dalam Meningkatkan Efektivitas & Pengendalian Internal Efisiensi Pada Cv. Sukses Global Mandiri. *Jurnal Pundi*.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.