

ABSTRAK

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya perhotelan, aktivitas pengelolaan sewa kamar dan penjualan sewa kamar memiliki pengaruh sangat besar bagi kehidupan dan perkembangan perusahaan karena pelaksanaan aktivitas-aktivitas tersebut menghasilkan pendapatan bagi perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan pengendalian internal dan seorang auditor internal sebagai pengawasnya untuk membantu manajemen memonitor perkembangan perusahaan dan dapat meyakinkan bahwa bawahannya tidak bertindak di luar jalur yang telah ditentukan.

Penulis melakukan penelitian pada Hotel Santika yang berlokasi di Jalan Sumatera No. 52-54 Bandung.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk menilai keandalan pengendalian internal pada penjualan sewa kamar, untuk memahami dan mempelajari penerapan audit internal terhadap penjualan sewa kamar, untuk mengetahui hubungan antara peranan auditor internal dengan penjualan sewa kamar, dan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi auditor internal dalam mengendalikan penjualan sewa kamar.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik, yaitu data diperoleh melalui penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan dengan observasi, penggunaan kuesioner, dan wawancara dengan pihak yang terkait dengan masalah yang dikaji penulis. Data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan SPSS metode *Rank Spearman*.

Dari uraian di atas, penulis membuat suatu hipotesis sebagai berikut: "Terdapat Hubungan Positif antara Peranan Auditor Internal dengan Penjualan Sewa Kamar". Hasil dari analisis menunjukkan *Sig. (2-tailed)* 0.000 lebih kecil dari tingkat probabilitas 0.05 menunjukkan hubungan positif antara peranan auditor internal dengan penjualan sewa kamar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik peranan auditor internal, maka akan semakin tinggi penjualan sewa kamar.

Dari hasil pembahasan, dinyatakan bahwa pengendalian internal perusahaan sudah memadai, khususnya untuk penjualan sewa kamar. Hal ini didukung dengan adanya peran auditor internal sebagai penunjang pengendaliannya. Pengendalian yang memadai akan memberikan keyakinan adanya keandalan laporan keuangan, mendorong efisiensi dan efektivitas operasi penjualan, serta kepatuhan terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Meski peran auditor internal sudah cukup baik, tapi masih ada kekurangan yang harus diperbaiki. Mengenai kekurangan yang ditemukan pada arus penjualan sewa kamar perusahaan, penulis mencoba memberikan beberapa saran berupa perbaikan ataupun peningkatan peran auditor internal, untuk mencegah terjadinya kesalahan atau kecurangan yang mungkin terjadi di masa yang akan datang.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.5. Rerangka Pemikiran	7
1.6. Pengujian Hipotesis	12
1.7. Waktu dan Tempat Penelitian	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Audit	13
2.1.1. Pengertian Audit	13
2.1.2. Macam-macam Audit	15
2.1.3. Tujuan Audit	19
2.1.4. Jenis Bukti Audit	21
2.1.5. Risiko Audit	23
2.1.6. Materialitas	25
2.1.6.1. Definisi Materialitas	26
2.1.6.2. Tahap-tahap dalam Menetapkan Materialitas	26

2.1.7. Tahap-tahap Audit	27
2.1.7.1. Merencanakan dan Merancang Pendekatan Audit <i>(Plan and Design an Audit Approach)</i>	28
2.1.7.2. Melakukan Pengujian Substantif atas Transaksi <i>(Perform Tests of Controls and Substantive Tests of Transaction)</i>	33
2.1.7.3. Melakukan Prosedur Analitik dan Pengujian Terinci atas Saldo <i>(Perform Analytical Procedures and Tests of Detail of Balances)</i>	33
2.1.7.4. Menyelesaikan Audit dan Menerbitkan Laporan Audit <i>(Complete the Audit and Issue an Audit Report)</i>	34
2.2. Pengendalian Internal	35
2.2.1. Pengertian Pengendalian Internal	36
2.2.2. Tujuan Pengendalian Internal	37
2.2.3. Komponen-komponen Pengendalian Internal	39
2.2.3.1. Lingkungan Pengendalian <i>(Control Environment)</i>	39
2.2.3.2. Penilaian Risiko <i>(Risk Assessment)</i>	42
2.2.3.3. Aktivitas Pengendalian <i>(Control Activities)</i>	43
2.2.3.4. Informasi dan Komunikasi <i>(Information and Communication)</i>	47
2.2.3.5. Pemantauan <i>(Monitoring)</i>	47
2.2.4. Keterbatasan Pengendalian Internal	48
2.2.5. Alasan Pemahaman Pengendalian Internal	49
2.2.6. Pemahaman Pengendalian Internal	50
2.2.7. Prosedur untuk Memperoleh Pemahaman	52
2.3. Audit Internal	53
2.3.1. Pengertian Audit Internal	53
2.3.2. Latar Belakang Munculnya Audit Internal	57

2.3.3. Tujuan dan Lingkup Audit Internal	59
2.3.4. Independensi dan Objektivitas Audit Internal	63
2.3.5. Rencana dan Program Audit Internal	67
2.3.6. Manajemen Audit Internal	69
2.3.6.1. Struktur Organisasi	70
2.3.6.2. Pengembangan Kualitas Auditor Internal	71
2.3.6.3. Buku Pedoman Audit	75
2.3.6.4. Pengendalian Tugas Audit	76
2.3.6.4.1. Perencanaan Audit	77
2.3.6.4.2. Pelaksanaan Audit	78
2.3.6.5. Pelaporan Hasil Audit	81
2.3.6.6. Pemantauan Tindak Lanjut	82
2.3.6.7. Penataan Kertas Kerja	84
2.4. Peranan Auditor Internal	86
2.4.1. Peranan Audit Internal	86
2.4.1.1. Koordinasi Kerja Auditor Internal dan Auditor Eksternal	88
2.4.1.2. Manfaat-manfaat yang Diperoleh	90
2.4.2. Keberhasilan dan Hambatan Auditor Internal	91
2.4.2.1. Keberhasilan Auditor Internal	91
2.4.2.2. Hambatan yang Dihadapi Auditor Internal	94
2.4.3. Wewenang, Tugas, dan Tanggung Jawab Auditor Internal	96
2.5. Penjualan	98
2.5.1. Definisi Penjualan	98
2.5.2. Arus Penjualan	99
2.6. Pengertian Hotel dan Pengelolaannya	104
2.6.1. Pengertian Hotel	104
2.6.2. Peranan <i>Front Office</i> dalam Penjualan	106
2.7. Ketaatan Terhadap Kewajiban Pemenuhan Pajak Berkaitan dengan Penjualan Sewa Kamar di Hotel	107

BAB 3. OBJEK dan METODE PENELITIAN	112
3.1. Sejarah Singkat Hotel Santika	112
3.2. Fasilitas Hotel	114
3.3. Struktur Organisasi	119
3.3.1. Tugas dan Tanggung Jawab Keseluruhan Departemen	120
3.3.2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Front Office Department</i>	126
3.3.3. Tugas dan Tanggung Jawab <i>House Keeping and Laundry Department</i>	134
3.3.4. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Accounting Department</i>	136
3.4. Aktivitas <i>Front Office</i>	137
3.4.1. Kedudukan <i>Front Office</i>	137
3.4.2. Hubungan Kerja antara <i>Front Office Department</i> dengan Departemen Lain	139
3.4.3. Pelaksanaan <i>Front Office Report</i>	142
3.5. Unit Audit Internal Hotel Santika	145
3.6. Metode Penelitian	146
3.6.1. Populasi dan Sampel	146
3.6.1.1. Populasi	146
3.6.1.2. Sampel	147
3.6.1.2.1. Metode Penarikan Sampel	147
3.6.1.2.2. Ukuran Sampel	148
3.7. Operasionalisasi Variabel	148
3.7.1. Skala Pengukuran	149
3.7.2. Teknik Pengumpulan Data	150
3.7.3. Analisis Data	152
3.7.4. Rancangan Pengujian Hipotesis	152
3.7.4.1. Penetapan Hipotesis	152
3.7.4.2. Pemilihan Tes Statistik	153
3.7.4.3. Penetapan Tingkat Signifikansi	155

BAB 4. PEMBAHASAN	156
4.1. Penjualan Sewa Kamar pada Hotel	156
4.1.1. Prosedur Penjualan Sewa Kamar	156
4.1.2. Prosedur Pembebanan Rekening Tamu	168
4.1.3. Prosedur <i>Check Out</i>	170
4.1.4. Pelaporan Pendapatan Sewa Kamar	173
4.2. Evaluasi Pengendalian Internal atas Fungsi Penjualan	175
4.2.1. Evaluasi atas Lingkungan Pengendalian	175
4.2.2. Evaluasi atas Penilaian Risiko	179
4.2.3. Evaluasi atas Aktivitas Pengendalian Penjualan	180
4.2.4. Evaluasi atas Informasi dan Komunikasi	185
4.2.5. Evaluasi atas Pemantauan	188
4.2.6. Penilaian Risiko Pengendalian	188
4.3. Manajemen Unit Audit Internal Hotel Santika	190
4.3.1. Struktur Organisasi Unit Audit Internal Hotel Santika	191
4.3.2. Pengembangan Kualitas Para Auditor Internal Hotel Santika	197
4.3.3. Pengendalian Tugas Audit	197
4.3.3.1. Perencanaan Audit	198
4.3.3.2. Pelaksanaan Audit	201
4.3.4. Pelaporan Hasil Audit	203
4.3.5. Pemantauan Tindak Lanjut	203
4.3.6. Penataan Kertas Kerja	204
4.3.7. Lingkup Kegiatan Audit Internal	204
4.4. Peranan Unit Audit Internal di Hotel Santika	205
4.4.1. Peran Audit Internal	205
4.4.2. Keberhasilan dan Hambatan Auditor Internal	207
4.5. Peranan Auditor Internal dalam Mengendalikan Penjualan Sewa Kamar	209

4.6. Hasil Pengujian Hipotesis Hubungan antara Peranan Auditor Internal dengan Penjualan Sewa Kamar	212
BAB 5. SIMPULAN dan SARAN	221
5.1. Simpulan	221
5.2. Saran	225
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	
SURAT PERNYATAAN	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
BERITA ACARA BIMBINGAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Perbandingan Konsep Kunci Pengertian Audit Internal	55
Tabel 3.1.	Laporan Bulanan <i>Front Office</i> Hotel Santika	144
Tabel 4.1.	Data Mentah Hasil Survey-Variabel X	213
Tabel 4.2.	Data Mentah Hasil Survey-Variabel Y	215
Tabel 4.3.	Tabel Perhitungan Korelasi	217

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.** Struktur Organisasi Pusat Hotel Santika
- Gambar 2.** Struktur Organisasi Hotel Santika Bandung
- Gambar 3.** Struktur Organisasi Unit Audit Internal Hotel Santika
- Gambar 4.** Struktur Organisasi *Front Office Department* Hotel Santika Bandung
- Gambar 5.** Bagan Arus Prosedur Pemesanan Kamar
- Gambar 6.** Bagan Arus Prosedur Pendaftaran Tamu
- Gambar 7.** Bagan Arus Prosedur Pencatatan Akuntansi
(Penerimaan *Deposit By Cash* dan *Credit Card*)
- Gambar 8.** Proses Audit
- Gambar 9.** Peta Lokasi Hotel Santika Bandung

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2.** Struktur Organisasi Pusat Hotel Santika
- Lampiran 3.** Struktur Organisasi Hotel Santika Bandung
- Lampiran 4.** Struktur Organisasi Unit Audit Internal Hotel Santika
- Lampiran 5.** Struktur Organisasi *Front Office Department* Hotel Santika Bandung
- Lampiran 6.** Bagan Arus Prosedur Pemesanan Kamar
- Lampiran 7.** Bagan Arus Prosedur Pendaftaran Tamu
- Lampiran 8.** Bagan Arus Prosedur Pencatatan Akuntansi
(Penerimaan *Deposit By Cash* dan *Credit Card*)
- Lampiran 9.** Proses Audit
- Lampiran 10.** *Room Rate* 2006
- Lampiran 11.** *Registration Form/Form "A"*
- Lampiran 12.** *Form Reservation*
- Lampiran 13.** *Control Safe Deposit Boxes*
- Lampiran 14.** *Telephone Bill*
- Lampiran 15.** *Bill Register*
- Lampiran 16.** *Miscellaneous Charge*
- Lampiran 17.** *Breakfast Voucher*
- Lampiran 18.** *Credit Card Imprint Voucher*
- Lampiran 19.** *Deposit Voucher*
- Lampiran 20.** *Extra Bed Form*
- Lampiran 21.** *Room/Rate Change*
- Lampiran 22.** Peta Lokasi Hotel Santika Bandung