



## Analisis Dampak Digital *Payment* pada Pengendalian Internal Penerimaan di Hotel Grand Hyatt Bali

Ni Kadek Mulia Dewi<sup>1</sup>, I Gusti Ngurah Agung Wiryanata<sup>2</sup>, Luh Nyoman Tri Lilasari<sup>3\*</sup>

<sup>1-3</sup> Politeknik Pariwisata Bali, Indonesia

Email: [trililasari\\_ila@ppb.ac.id](mailto:trililasari_ila@ppb.ac.id)<sup>3\*</sup>

Alamat: Jl. Dharmawangsa, Benoa, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali, Indonesia 80361

\*Penulis Korespondensi

**Abstract.** *The purpose of this investigation is to analyze the influence of digital transaction methods on the control mechanisms of cash revenue at the Grand Hyatt Bali Hotel. The study applies a qualitative descriptive design, where information is gathered through interviews, field observations, and the review of supporting documents, including transcripts of discussions. The findings reveal that digital payments at the Grand Hyatt Bali provide convenience to guests in conducting transactions such as transaction speed, recording accuracy, and ease in the verification process. However, the use of digital payments also has a negative impact where digital cash receipts are recorded in the accounts receivable section requiring many supporting documents making it appear less optimal and less functional and highly dependent on the availability and stability of the internet network connection. From an internal control perspective, digital payments help improve transparency and accuracy in cash recording processes. The risk of miscalculations or data manipulation is reduced because transaction evidence is readily available digitally, in the form of sales slips, system notifications, and account statements. The mechanism of internal supervision regarding cash inflows at Grand Hyatt Bali Hotel based on COSO consists of several components, namely the organizational climate, monitoring practices, hazard analysis, exchange of insights and knowledge, and supervision. Overall, the implementation of internal controls has been carried out by all staff, however, the implementation is still not optimal related to the collection of documents that are still late, this is caused by staff knowledge about the documents required when digital payments are still not executed according to the procedures outlined in the SOP.*

**Keywords:** *Cash revenue; COSO framework; Digital payment; Grand Hyatt Bali Hotel; Internal control.*

**Abstrak.** Tujuan dari investigasi ini adalah untuk menganalisis pengaruh metode transaksi digital terhadap mekanisme pengendalian pendapatan tunai di Hotel Grand Hyatt Bali. Penelitian ini menerapkan desain deskriptif kualitatif, di mana informasi dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan lapangan, dan peninjauan dokumen pendukung, termasuk transkrip diskusi. Temuan tersebut mengungkapkan bahwa pembayaran digital di Grand Hyatt Bali memberikan kemudahan bagi para tamu dalam melakukan transaksi seperti kecepatan transaksi, akurasi pencatatan, dan kemudahan dalam proses verifikasi. Namun, penggunaan pembayaran digital juga berdampak negatif dimana penerimaan kas digital dicatat di bagian piutang yang membutuhkan banyak dokumen pendukung sehingga tampak kurang optimal dan kurang fungsional serta sangat bergantung pada ketersediaan dan stabilitas koneksi jaringan internet. Dari perspektif pengendalian internal, pembayaran digital membantu meningkatkan transparansi dan akurasi dalam proses pencatatan kas. Risiko kesalahan perhitungan atau manipulasi data berkurang karena bukti transaksi sudah tersedia secara digital, berupa slip penjualan, notifikasi sistem, dan laporan rekening. Mekanisme pengawasan internal mengenai arus kas masuk di Hotel Grand Hyatt Bali berbasis COSO terdiri dari beberapa komponen, yaitu iklim organisasi, praktik pemantauan, analisis bahaya, pertukaran wawasan dan pengetahuan, serta pengawasan. Secara keseluruhan, penerapan pengendalian internal telah dilakukan oleh seluruh staf, namun implementasinya masih belum optimal terkait dengan pendataan dokumen yang masih terlambat, hal ini disebabkan oleh pengetahuan staf tentang dokumen yang diperlukan ketika pembayaran digital masih belum dieksekusi sesuai prosedur yang dituangkan dalam SOP.

**Kata kunci:** Hotel Grand Hyatt Bali; Kerangka COSO; Pembayaran digital; Pendapatan tunai; Pengendalian internal.

### 1. LATAR BELAKANG

Hotel adalah institusi komersial yang berfungsi menyediakan tempat tinggal sementara, sekaligus melayani kebutuhan konsumsi dan pelayanan pendukung bagi pelanggan, baik wisata maupun bisnis. Tujuannya memberi kenyamanan, keamanan, dan kepuasan, sekaligus

mendukung sektor pariwisata serta dituntut memenuhi standar pelayanan agar mampu bersaing di industri perhotelan. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 mengenai Standar Usaha Hotel, dijelaskan bahwa hotel merupakan unit usaha yang menyediakan layanan akomodasi lengkap dengan fasilitas konsumsi dan layanan pendukung lainnya, yang seluruhnya dijalankan secara profesional (Mulyadi, 2019).

Penerimaan kas di hotel mencakup transaksi tunai maupun non-tunai dari berbagai layanan, seperti kamar, makanan, laundry, dan sewa ruang. Pengelolaan yang baik penting untuk menjaga stabilitas keuangan, kelancaran operasional, serta mencegah kesalahan, kehilangan, atau fraud. Karena itu, hotel perlu sistem yang terorganisir, transparan, akuntabel, dan prosedur ketat dalam pencatatan, penyimpanan, serta pelaporan keuangan. Sistem ini mencakup pemisahan tugas, penggunaan sistem kasir terintegrasi, rekonsiliasi harian, dan audit internal. Tujuannya memastikan pencatatan benar, aman, sesuai prosedur, serta meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan.

Transaksi cashless atau digital payment semakin meningkat dengan teknologi modern yang membuat pembayaran lebih efisien, aman, cepat, dan nyaman. Perkembangan ini memengaruhi sistem keuangan hotel yang sebelumnya berbasis tunai, kini beralih ke pembayaran elektronik dengan dampak positif maupun negatif (Dwivedi et al., 2021). Digital payment adalah metode pembayaran berbasis internet yang praktis, aman, hemat waktu, dan tidak memerlukan pertemuan langsung. Masyarakat kini lebih memilihnya dibandingkan tunai, termasuk di industri perhotelan karena permintaan konsumen. Sistem ini memungkinkan pengguna bertransaksi dengan praktis tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Penggunaan digital payment berdampak positif pada operasional dengan meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Sistem ini mengurangi pengelolaan tunai manual, menekan risiko kesalahan dan kehilangan, mempercepat transaksi, mempersingkat antrean, serta memudahkan pelanggan dalam pembayaran.

Grand Hyatt Bali adalah hotel bintang lima di Nusa Dua dengan struktur organisasi terkoordinasi, termasuk Accounting Department yang menangani penerimaan dan pengeluaran kas. Income Audit mengontrol pendapatan dari layanan hotel dan berhubungan dengan hampir semua departemen, sementara Account Receivable mencatat piutang serta menagih pembayaran dari travel agent dan transaksi non-tunai. Di sisi pengeluaran, Account Payable memastikan pembayaran tepat waktu, melakukan rekonsiliasi akun, menjaga hubungan dengan vendor, serta mematuhi kebijakan perusahaan dan aturan perpajakan.

Digital payment semakin diminati karena mudah, efisien, bisa dilakukan kapan saja, serta meningkatkan produktivitas. Selain itu, metode ini lebih aman dibandingkan tunai, terutama untuk transaksi dalam jumlah besar. Namun, digital payment juga memiliki dampak negatif, seperti pencatatan account receivable yang memerlukan banyak dokumen dan risiko kesalahan transaksi pada income audit. Untuk menjaga akurasi laporan keuangan, perlu dilakukan pengecekan ulang, rekonsiliasi, serta jurnal penyesuaian. Pencegahan dilakukan melalui evaluasi sistem, pelatihan SDM, penerapan sistem terintegrasi, dan audit internal secara berkala. Kendala pembayaran digital adalah ketergantungan pada koneksi internet, yang bisa menghambat transaksi saat gangguan terjadi. Hal ini berisiko menimbulkan ketidaksesuaian pencatatan dan kesalahpahaman dengan tamu. Untuk mengantisipasi, hotel perlu menyiapkan sistem cadangan seperti jaringan backup atau pencatatan manual sementara sebagai bagian mitigasi risiko.

Hotel Grand Hyatt Bali, berlokasi di ITDC Nusa Dua dengan 636 kamar, menerapkan digital payment untuk memudahkan pembayaran kamar maupun layanan tambahan seperti makanan, laundry, spa, dan room service. Berikut adalah data transaksi tunai maupun *digital payment* selama tiga periode di Grand Hyatt Bali.

**Tabel.1**

Informasi Penerimaan Kas Hotel dari Transaksi Tunai dan *Digital payment* pada Hotel Grand Hyatt Bali Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah Transaksi	Jumlah Transaksi	Jumlah Transaksi	Jumlah Transaksi
	Tunai	Tunai	Digital Payment	Digital Payment
	Total Transaksi	Presentase (%)	Total Transaksi	Presentase (%)
2022	3.420	30,00%	7.980	70,00%
2023	3.967	29,17%	9.632	70,83%
2024	4.514	28,57%	11.285	71,43%

Sumber: Accounting Department Hotel GHB, 2025 (Data diolah)

Pada tabel 1.1 diatas, dapat dijelaskan dalam tiga tahun terakhir, penerimaan kas melalui digital payment di Hotel Grand Hyatt Bali terus meningkat. Tahun 2022 tercatat 70% (7.980 transaksi), tahun 2023 naik menjadi 70,83% (9.632 transaksi), dan tahun 2024 mencapai 71,43% (11.285 transaksi) dari total penerimaan kas. Digital payment di Hotel Grand Hyatt Bali membuat transaksi lebih cepat dan efisien, meningkatkan kepuasan tamu, serta memperkuat keamanan. Semua transaksi tercatat rapi sehingga memudahkan penyusunan laporan keuangan dan audit.

Dengan dasar pemaparan pada bagian latar belakang, penelitian ini dilakukan melalui penerapan Analisis Dampak *Digital payment* pada Pengendalian internal Penerimaan Kas Di Hotel Grand Hyatt Bali.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Kajian pustaka dalam penelitian ini berfokus pada telaah kritis terhadap penelitian terdahulu yang relevan, khususnya pada industri perhotelan dan layanan sejenis. Penelitian yang dilakukan oleh Sri (2024) dengan judul Analisis Manfaat dan Risiko *Digital payment* pada Penerimaan Kas di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Hasil penelitian menunjukkan penerimaan kas non-tunai mempercepat pembayaran, meningkatkan keamanan dengan enkripsi, membuat pencatatan lebih akurat, dan memudahkan pelacakan real time. Namun, terdapat risiko seperti human error dalam input nominal, gangguan jaringan pada EDC yang menyebabkan kegagalan transaksi, serta kemungkinan double payment. Devina (2024) dengan judul “Peran *Income Audit* Terhadap Pengendalian Internal Pada Pendapatan *Food and Beverage* di Hotel Intercontinental Bali Resort” Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif yang berorientasi deskripsi. Hasilnya, penerapan pengendalian internal berbasis COSO sudah dilakukan namun belum maksimal di departemen food and beverage karena kurangnya pemahaman staff terkait void dan ketidaksesuaian dengan SOP. Income Audit berperan mengecek bill manual dengan laporan, serta menilai risiko tiap transaksi maupun pembatalan. Kayla (2024) meneliti dampak penerimaan cashless di Intercontinental Bali Resort dan menemukan bahwa transaksi non-tunai lebih efektif dan efisien. Prosedur otorisasi mirip dengan tunai, hanya berbeda pada pihak yang berwenang. Pencatatan akuntansi cashless menambah daftar akun bank di *Chart of Account* (COA) karena tiap bank punya nomor akun berbeda meski nama akun sama, sehingga input data dan penjurnalan makin banyak. Jika jumlah bank bertambah, akun dan jurnal juga akan semakin kompleks.

Meskipun sudah ada beberapa penelitian terdahulu yang membahas topik serupa, sebagian besar masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengkaji konteks operasional hotel berbintang lima di daerah pariwisata seperti Bali. Hotel Grand Hyatt Bali sebagai salah satu hotel internasional dengan volume transaksi tinggi menjadi objek yang relevan untuk dianalisis secara mendalam guna melihat sejauh mana digital payment memberikan dampak terhadap efektivitas dan keamanan pengendalian kas. Dengan membandingkan temuan dari penelitian sebelumnya dan kondisi aktual ketika diaplikasikan, studi ini diharapkan memberi peranan penting dalam penguatan sistem kontrol internal hotel, serta menjadi referensi praktis bagi manajemen dalam mengambil keputusan (Kayla, 2024).

Pembayaran berbasis digital merupakan proses transaksi yang memanfaatkan teknologi elektronik. Dalam praktiknya, pihak yang melakukan pembayaran maupun yang menerima memanfaatkan platform daring untuk mengirimkan dan memperoleh dana. Seluruh kegiatan transaksi ini berjalan melalui koneksi internet dengan perantara perangkat yang digunakan

penjual. Konsep *digital payment*, atau yang populer disebut uang elektronik, secara umum terbagi ke dalam dua kategori utama, yaitu melalui jaringan komputer serta sistem digital (Kumar & Singh, 2022).

Arus kas masuk dapat dipahami sebagai setiap penerimaan dana yang meningkatkan jumlah kas perusahaan. Bentuk penerimaan tersebut tidak hanya berupa uang tunai, tetapi juga surat berharga yang mudah dicairkan dan segera dipergunakan. Dana ini bisa diperoleh melalui berbagai aktivitas, seperti hasil penjualan tunai, pembayaran piutang oleh pelanggan, maupun transaksi lain yang memberikan tambahan kas (Kumar & Singh, 2022). Bagi perusahaan dagang, penjualan tunai menjadi sumber terbesar dari keseluruhan penerimaan kas.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Grand Hyatt Bali yang berlokasi di Kawasan Wisata Nusa Dua. Objek penelitian ini adalah analisis dampak *digital payment* yang diterapkan di hotel Grand Hyatt Bali. Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan dari Juni 2024-Juli 2025, sehingga peneliti memiliki waktu yang cukup untuk melakukan wawancara, observasi, dan analisis dokumen, serta tahap analisis dan pelaporan hasil penelitian. Fokus pada tujuan penelitian ini adalah menelaah serta memahami bagaimana sistem pembayaran digital berpengaruh terhadap mekanisme pengendalian internal dalam proses penerimaan kas di Grand Hyatt Bali. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif, yang menekankan pada pemaparan rinci mengenai realitas yang ditemukan di lapangan tanpa memanipulasi variabel penelitian.

Jenis informasi yang dimanfaatkan dalam kajian ini meliputi data deskriptif (kualitatif) dan data numerik (kuantitatif). Sumber informasi dibagi menjadi data utama (primer) dan data tambahan (sekunder). Data utama diperoleh secara langsung dari partisipan melalui kegiatan pengamatan, wawancara, serta pencatatan di lapangan penelitian, sementara data tambahan berasal dari referensi tertulis seperti jurnal, buku, artikel ilmiah, serta data penjualan hotel yang telah terdokumentasi.

Pengumpulan informasi ditempuh melalui dua cara utama, yakni melalui sesi tanya jawab langsung serta peninjauan arsip. Sesi tanya jawab ini dilakukan dengan *account receivable*, *income audit* dan *front office cashier* untuk memperoleh data yang dibutuhkan yaitu penerimaan dan total penerimaan transaksi digital pada Hotel Grand Hyatt Bali seperti alur penerimaan kas, dampak positif dan negatif *digital payment* dan dampak *digital payment* terhadap pengendalian internal penerimaan kas. Dan dari studi dokumentasi dalam penelitian

ini adalah data total penerimaan, transaksi *digital payment* Hotel Grand Hyatt Bali. Hasil pengumpulan data kemudian diinterpretasikan melalui pendekatan analisis deskriptif.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Temuan dari penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana proses pengendalian internal sudah sesuai. Pembahasan dilakukan secara mendalam dengan menguraikan temuan-temuan utama berdasarkan data primer dan sekunder yang diperoleh, serta mengaitkannya dengan teori dan penelitian terdahulu. Melalui analisis ini, diharapkan dapat terlihat sejauh mana praktik akuntansi yang diterapkan oleh Hotel Grand Hyatt Bali telah memenuhi standar akuntansi yang berlaku, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang bisa dijadikan acuan untuk evaluasi sekaligus peningkatan di masa mendatang.

##### **Pengendalian Internal *Digital payment***

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Grand Hyatt Bali, pihak hotel telah menerapkan berbagai strategi pengendalian penerimaan uang kas digunakan untuk memastikan seluruh aktivitas transaksi dicatat dengan benar, terjaga keamanannya, serta dilakukan secara jujur dan transparan. Strategi utama yang digunakan adalah penerapan sistem *digital payment* yang terintegrasi langsung dengan sistem akuntansi dan *front office*, sehingga setiap transaksi pembayaran, baik dari pemesanan kamar, restoran, maupun layanan lainnya, tercatat secara *real-time*. Selain itu, hotel juga memberlakukan sistem pemisahan tugas (*segregation of duties*) antara bagian penerima kas, bagian pencatat transaksi, dan bagian verifikasi, guna mencegah terjadinya kecurangan atau manipulasi data.

Proses pengendalian penerimaan kas dimulai sejak titik transaksi pertama, yaitu saat tamu melakukan pembayaran, baik melalui tunai, kartu kredit, transfer bank, maupun metode digital lainnya. Seluruh transaksi tersebut harus dicatat secara *real-time* melalui Perangkat *point of sales* (POS) yang tersinkronisasi dengan sistem akuntansi hotel sehingga manajemen dapat langsung memantau jumlah kas yang masuk setiap hari, serta mengidentifikasi perbedaan antara catatan kas fisik dan laporan sistem jika terjadi ketidaksesuaian. Salah satu langkah pengendalian yang umum diterapkan adalah pemisahan fungsi antara petugas penerima kas (*cashier*), petugas pencatat transaksi (*accounting*), dan petugas pemeriksa (*auditor internal*). Adanya pemisahan ini membuat risiko manipulasi data dan penyalahgunaan kas dapat ditekan. Selain itu, hotel juga harus melakukan rekonsiliasi kas harian, di mana setiap kasir wajib membuat laporan penerimaan harian yang kemudian diverifikasi oleh bagian keuangan. Pengawasan kas juga diperkuat melalui penggunaan dokumen pendukung yang bernomor urut tercetak seperti kwitansi, *invoice*, dan laporan shift. Setiap transaksi wajib disertai bukti

pembayaran yang sah, dan semua data transaksi harus terdokumentasi dengan baik untuk kebutuhan audit.

Pihak hotel juga memastikan semua *channel* pembayaran digital terhubung dengan sistem keuangan secara otomatis, dan dilengkapi fitur pelaporan yang transparan. Sistem keamanan siber diperkuat untuk mencegah peretasan atau pencurian data finansial. Pengendalian tidak semata-mata mengandalkan sistem maupun teknologi yang diterapkan, melainkan juga bergantung pada integritas dan tanggung jawab sumber daya manusia kami. Oleh karena itu, pihak manajemen secara rutin menyelenggarakan pelatihan bagi seluruh staf yang terlibat dalam proses keuangan guna meningkatkan pemahaman mereka terhadap kebijakan keuangan, etika kerja, serta pentingnya kepatuhan terhadap SOP pengelolaan kas.

Penerapan pengendalian penerimaan kas yang kuat, hotel dapat menjaga stabilitas keuangan, meningkatkan kepercayaan pemilik dan investor, serta memastikan bahwa seluruh pendapatan digunakan secara efisien untuk mendukung pertumbuhan usaha yang berkelanjutan.

### **Dampak Digital payment pada Pengendalian internal Penerimaan Kas**

Di Hotel Grand Hyatt Bali, pengendalian internal yang baik memberikan dampak positif terhadap sistem otorisasi, seperti pada proses *check-in* tamu, pemesanan layanan tambahan, penggunaan fasilitas premium, hingga proses pembayaran melalui *digital payment*. Prosedur otorisasi yang jelas dan terstruktur membantu meminimalkan risiko kesalahan pencatatan, duplikasi transaksi, ataupun penyalahgunaan wewenang. Selain itu, sistem pengendalian internal juga memastikan bahwa hanya personel tertentu yang memiliki hak otorisasi untuk mengakses sistem keuangan dan melakukan validasi transaksi, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam lingkungan kerja hotel. Dengan demikian, pengendalian internal yang diterapkan secara konsisten mendukung terciptanya sistem otorisasi yang efektif, yang pada akhirnya menjaga integritas operasional serta meningkatkan kepercayaan tamu dan *stakeholder*.

### **Pengendalian Internal Penerimaan Kas Berbasis Konsep *Internal Control – Integrated Framework COSO***

Pengendalian internal dalam proses penerimaan kas memiliki signifikansi besar terhadap keberlangsungan kegiatan operasional perusahaan. Studi ini menganalisis penerapan sistem pengendalian internal pada siklus penerimaan kas di Hotel Grand Hyatt Bali dengan membandingkannya pada kerangka kerja COSO yang mencakup lima aspek utama, yaitu lingkungan pengendalian, identifikasi serta penilaian risiko, pelaksanaan aktivitas pengendalian, proses informasi dan komunikasi, serta mekanisme pemantauan.

## Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian adalah fondasi dari pengendalian internal sebuah organisasi. Lingkungan ini terdiri dari aturan, prosedur, dan struktur yang dibentuk oleh sikap serta tindakan pemilik dan manajemen.

**Tabel 1.** Prinsip Lingkungan Pengendalian Menurut COSO

No.	Prinsip Pengendalian Internal menurut COSO	Praktek yang Terjadi	Ket.
1	Komitmen dan Integritas	Hotel Grand Hyatt Bali sudah memiliki code of conduct yang jelas dan mudah dipahami dan memiliki konsekuensi tegas untuk yang melanggar.	Sesuai COSO
2	Tanggung jawab dan Pengawasan	Adanya pemeriksaan terhadap dokumen, tidak terpengaruh hubungan personal sudah menjadi indikator yang cukup.	Sesuai COSO
3	Menetapkan struktur, wewenang dan tanggung jawab	Memiliki struktur kerja yang jelas, setiap departemen memiliki head yang bertanggung jawab dan job description yang jelas.	Sesuai COSO
4	Komitmen terhadap kompetensi	Melaksanakan training secara berkala, sertifikasi untuk karyawan dan performance review secara rutin sudah dilakukan.	Sesuai COSO
5	Mendorong akuntabilitas dan pengendalian internal	Hotel sudah siap terkait dengan supporting document karena masih ada yang terlambat karena issue tertentu.	Sesuai COSO

## Penilaian Risiko

Penilaian risiko merupakan suatu proses yang bersifat dinamis, yang bertujuan untuk mengidentifikasi sekaligus menganalisis potensi risiko dalam rangka mendukung pencapaian sasaran perusahaan, serta menentukan strategi pengelolaannya. Hotel Grand Hyatt Bali telah memiliki audit internal bernama Kempinski Internal Risk Assessment (KIRA) yang dilaksanakan setiap tahun di setiap departemen.

**Tabel 2.** Penilaian Risiko Menurut COSO

No.	Prinsip Pengendalian Internal menurut COSO	Praktek yang Terjadi	Keterangan
1	Menentukan Tujuan	Hotel sudah melaksanakan sesuai prosedur untuk mencapai tujuan	Sesuai COSO
2	Mengidentifikasi dan Menganalisis Risiko	Hotel sudah melakukan semua prosedur secara berkala	Sesuai COSO
3	Menilai Risiko Fraud	Hotel sudah melatih dan mengembangkan kemampuan staff melalui training	Sesuai COSO
4	Mengidentifikasi dan Menganalisis Perubahan Signifikan	Hotel selalu update regulasi jika terjadi perubahan	Sesuai COSO

## Aktivitas Pengendalian

Di Hotel Grand Hyatt Bali, aktivitas pengendalian dilakukan untuk memastikan bahwa instruksi sesuai dengan prosedur dan tujuan tercapai. Meskipun otorisasi transaksi sudah baik, staf terkadang masih lalai dan lupa melengkapi dokumen yang dibutuhkan.

**Tabel 3.** Aktivitas Pengendalian Menurut COSO

No.	Prinsip Pengendalian Internal menurut COSO	Praktek yang Terjadi	Keterangan
1	Mengembangkan kegiatan Pengendalian	Hotel mampu mengembangkan pengendalian internal dan tidak mengganggu operasional	Sesuai COSO

2	Mengembangkan Pengendalian Umum atas Teknologi	Hotel sudah memiliki sistem dengan built in control	Sesuai COSO
3	Merinci kedalam kebijakan dan prosedur	Hotel sudah mendokumentasikan segala <i>policy</i> dan <i>procedure</i> yang ada	Sesuai COSO

### Informasi dan Komunikasi

Penyampaian informasi dan proses komunikasi memiliki peran yang sangat vital untuk pengendalian internal. Di Hotel Grand Hyatt Bali, sistem ini sudah berjalan baik dengan adanya langkah kerja yang terorganisasi, penyimpanan dokumen serta rekaman data yang sistematis, dan penyajian laporan yang diotorisasi oleh pihak berwenang.

**Tabel 4.** Informasi dan Komunikasi Menurut COSO

No.	Prinsip Pengendalian Internal menurut COSO	Praktek yang Terjadi	Keterangan
1	Menggunakan Komunikasi yang Relevan	Hotel memiliki <i>indicator</i> KPI yang sesuai dengan <i>business performance</i>	Sesuai COSO
2	Komunikasi Internal yang Efektif	Hotel mampu melaksanakan pertemuan untuk membahas kinerja dan masalah	Sesuai COSO
3	Komunikasi Eksternal yang Efektif	Hotel mampu berkomunikasi dengan pihak eksternal dan memiliki hubungan baik	Sesuai COSO

### Pengawasan

Pengawasan adalah proses verifikasi keberlangsungan empat komponen pengendalian internal. Jika ditemukan kekurangan atau penyimpangan, manajemen harus segera mengevaluasi dan mengomunikasikannya kepada dewan direksi. Di Hotel Grand Hyatt Bali, penyimpangan operasional akan langsung ditangani dengan pemeriksaan dan evaluasi.

**Tabel 5.** Pengawasan Menurut COSO

No.	Prinsip Pengendalian Internal menurut COSO	Praktek yang Terjadi	Keterangan
1	Evaluasi Berlanjutan dan Terpisah	Hotel selalu melaksanakan <i>daily monitoring</i>	Sesuai COSO
2	Mengevaluasi dan Melaporkan Setiap Kekurangan	Hotel selalu melakukan evaluasi dan update prosedur guna menghindari kesalahan yang sama	Sesuai COSO

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian *digital payment* pada Hotel Grand Hyatt Bali memberikan dampak yaitu memberikan kemudahan kepada tamu dalam melakukan transaksi. Pihak hotel juga diberikan dampak positif dari sisi kecepatan transaksi, ketepatan pencatatan, hingga kemudahan dalam proses verifikasi. Namun penggunaan *digital payment* juga memberikan dampak negatif dimana pada penerimaan kas secara *digital payment* pencatatan pada bagian *account receivable* memerlukan banyak dokumen pendukung sehingga dianggap kurang efektif dan efisien. Selain itu *digital payment* sangat bergantung pada ketersediaan dan kestabilan koneksi jaringan internet dan sangat rentan terhadap kejahatan siber yang bisa saja terjadi. Dari sisi pengendalian internal, *digital payment* membantu meningkatkan transparansi dan akurasi dalam proses pencatatan kas. Risiko kesalahan perhitungan atau manipulasi data menjadi lebih kecil karena bukti transaksi sudah tersedia secara digital, baik berupa sales slip, notifikasi sistem, maupun mutasi rekening dan mekanisme pengawasan internal atas penerimaan kas di Hotel Grand Hyatt Bali yang mengacu pada kerangka COSO mencakup sejumlah elemen, yakni lingkungan pengawasan, prosedur pengendalian, evaluasi risiko, penyampaian serta pemrosesan informasi, dan fungsi monitoring. Secara keseluruhan, pelaksanaan, pengendalian internal sudah dilaksanakan oleh seluruh staff, akan tetapi pelaksanaannya masih belum maksimal terkait dengan pengumpulan dokumen yang masih terlambat, hal ini disebabkan oleh pengetahuan staff tentang dokumen yang diperlukan saat terjadi *digital payment* masih belum sesuai dengan SOP yang telah dibuat.

## DAFTAR REFERENSI

- Asisa, W., Aulia, P., Dalianti, N., & Handa, Y. R. (2022). Pengaruh pemahaman literasi keuangan dan kemudahan digital payment terhadap kinerja UMKM di Kota Makassar. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 3(1), 12–23. <https://doi.org/10.18326/dinamika.v3i1.23-50>
- Hartanto, D., & Khaddafi, M. (2024). Dampak penerapan financial technology (Fin Tech) terhadap efisiensi operasional bank. *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 481–486. <https://doi.org/10.54783/jsr.v6i1.437>
- Dwivedi, Y. K., Ismagilova, E., Hughes, D. L., Carlson, J., Filieri, R., Jacobson, J., ... & Wang, Y. (2021). Setting the future of digital and social media marketing research: Perspectives and research propositions. *International Journal of Information Management*, 59, 102168. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102168>
- Kurniawan, E., Sardini, S., Wulandari, C. H., & Silalahi, P. R. (2022). Analisis minat penggunaan digital payment di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(1), 234–247. <https://doi.org/10.55606/mri.v1i1.653>
- Suweta, I. M. (2020). Kebudayaan Bali dalam konteks pengembangan pariwisata budaya. *Kerta Dyatmika*, 23(2), 89–98.
- Kurniawan, C. D. M., & Hamidah, N. (2023). Analisa studi banding Hotel Neo Palangka Raya. *Jurnal Perspektif Arsitektur*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.36873/jpa.v18i1.9704>
- Kurniawan, E., Kurniawan, E., Sardini, S., Wulandari, C. H., & Silalahi, P. R. (2023). Analisis minat penggunaan digital payment di Kota Medan. *Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), 2932–2938. <https://doi.org/10.55606/mri.v1i1.653>
- Kumar, A., & Singh, R. (2022). Digital payment adoption: Drivers and barriers in emerging economies. *Journal of Financial Innovation*, 8(2), 45–57.
- Tangkau, M. J. E., Lontoh, M. P., & Mokoagow, N. R. (2023). Analisis pengendalian intern penerimaan dan pengeluaran kas pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado. *Jambura Accounting Review*, 4(2), 224–235. <https://doi.org/10.37905/jar.v4i2.84>
- Maharani, B. C., & Nurjanah, Y. (2023). Tinjauan atas prosedur kas masuk dan kas keluar pada Agria Hotel Bogor. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 4(2), 81–90. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v4i2.2070>
- Mulyadi. (2016). *Sistem akuntansi* (Edisi keempat). Salemba Empat.
- Putri, E. W., Isnaini, R. A., & Tristiana, S. P. (2022). Peran sistem digital payment sebagai strategi peningkatan pendapatan pada usaha. *Prosiding National Seminar on Accounting, Finance, and Economics*, 2(2), 17–21.
- Salsabila, S. K., & Gandajaya, L. (2020). Studi persepsi konsumen mengenai mode pembayaran digital. *Journal of Accounting and Business Studies*, 5(1), 67–75. <https://doi.org/10.61769/v5i1.476>

Senapan, D. I. R., & Sunani, A. (2023). Analisis sistem pengendalian internal atas pendapatan dan penerimaan kas pada Vasa Hotel Surabaya. *Seminar Nasional Akuntansi dan Call for Paper (SENAPAN)*, 3(1), 237–244. <https://doi.org/10.33005/senapan.v3i1.298>

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian bisnis* (Cetakan ke-15). Lembaga Penerbit Alfabeta.

Zhang, T., Lu, C., & Kizildag, M. (2022). Adoption of mobile payment in hospitality: An integration of UTAUT and trust theories. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103177. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103177>