

**ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL DAN  
PERANCANGAN PROSEDUR OPERASIONAL  
STANDAR TERHADAP SIKLUS  
PENJUALAN DI PRIME  
ROYAL BOUTIQUE  
HOTEL**



Kevin Anderson  
NRP: 3203014148

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2018**

**ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL DAN  
PERANCANGAN PROSEDUR OPERASIONAL  
STANDAR TERHADAP SIKLUS  
PENJUALAN DI PRIME  
ROYAL BOUTIQUE  
HOTEL**

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

Oleh:  
**KEVIN ANDERSON**  
3203014148

**JURUSAN AKUNTANSI**  
**FAKULTAS BISNIS**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**  
**SURABAYA**  
2018

## PERNYATAAN KEASILIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Kevin Anderson

NRP : 3203014148

Judul Skripsi : Analisis Pengendalian Internal dan Perancangan Prosedur Operasional Standar Terhadap Siklus Penjualan di Prime Royal Boutique Hotel

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 03 Januari 2018

Yang menyatakan



(Kevin Anderson)

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL DAN  
PERANCANGAN PROSEDUR OPERASIONAL  
STANDAR TERHADAP SIKLUS  
PENJUALAN DI PRIME  
ROYAL BOUTIQUE  
HOTEL**

Oleh:

**KEVIN ANDERSON**

3203014148

Telah Disetujui dan Diterima dengan baik  
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing,



**Dr. Hendra Wijaya, MM., CPMA.**

Tanggal: 23 Januari 2018

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Kevin Anderson NRP  
3203014148 Telah diuji pada tanggal 12 Januari 2018 dan  
dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dr. Agnes Utari Widyaningdyah, M. Si. Ak.


Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM  
NIK.321.99.0370



S. Patricia Febrina D., SE., MA.  
NIK. 321.08.0621

## KATA PENGANTAR

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

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu S. Patricia Febrina D., SE., MA. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Hendra Wijaya, MM., CPMA., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan telah meluangkan waktu, tenaga, dan pengetahuan serta memberikan dorongan, saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Prime Royal Boutique Hotel yang telah bersedia menjadi objek penelitian skripsi ini.

5. Bapak dan ibu dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis yang meluangkan waktu untuk memberikan saran yang berguna bagi penulis.
6. Papa tercinta dan Mama tercinta yang telah memberikan semangat untuk penyelesaian skripsi ini serta telah membesarkan penulis sampai saat ini.
7. Teman – teman seperjuangan kuliah , yakni Calvin, Lie, Sherin, Shieny, Bagus, Patricia, Jehaziel, Ken dan Purwo yang telah memberikan dukungan kepada penulis agar penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
8. Teman-teman dari Group GG Joy dan Fanuel Youth yang memberikan doa serta dukungan yang tiada batas untuk penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Para karyawan Prime Royal Boutique Hotel yang terus mendukung dan memberikan doa agar penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih banyak atas segala doa, dukungan, semangat, perhatian dan bantuannya.

Penulis sadar bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kelemahan, oleh karena itu kritik maupun saran yang membangun akan penulis terima dengan terbuka. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Surabaya, 5 Januari 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH. ....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori.....	11

2.3. Rerangka Berpikir .....	39
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Desain Penelitian.....	40
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	40
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	40
3.4. Objek Magang .....	41
3.5. Prosedur Analisis Data .....	42
<b>BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.2. Deskripsi Data.....	46
4.3. Analisis dan Pembahasan.....	117
<b>BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan .....	173
5.2. Keterbatasan.....	174
5.3. Saran.....	175
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini .....	11
Tabel 2.2 Simbol – Simbol Bagan Alir.....	21

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Contoh Format POS .....	36
Gambar 2.2 Rerangka Berpikir .....	39
Gambar 4.1 Prime Royal Boutique Hotel .....	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Prime Royal Boutique Hotel Terakhir .....	47
Gambar 4.3 <i>Guest Registration Form</i> .....	61
Gambar 4.4 Tanda Terima .....	62
Gambar 4.5 <i>Voucher Travel Agent</i> .....	64
Gambar 4.6 Dokumen <i>Payment Travel Agent</i> .....	67
Gambar 4.7 <i>Guarantee Letter</i> .....	69
Gambar 4.8 <i>Guest Folio</i> .....	71
Gambar 4.9 Laporan <i>House Keeping</i> .....	73
Gambar 4.10 F/O Payment Journal .....	75
Gambar 4.11 <i>Flowchart</i> Prosedur Reservasi Tamu <i>Walk In</i> .....	93
Gambar 4.12 <i>Flowchart</i> Prosedur Reservasi Tamu <i>Individual</i> .....	94
Gambar 4.13 <i>Flowchart</i> Prosedur Reservasi Tamu <i>Travel Agent</i> .....	95

Gambar 4.14 <i>Flowchart</i> Prosedur Reservasi Tamu <i>Corporate</i> .....	96
Gambar 4.15 <i>Flowchart</i> Prosedur Reservasi Tamu <i>Government</i> .....	97
Gambar 4.16 <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check In</i> Tamu <i>Walk In</i> .....	98
Gambar 4.17 <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check In</i> Tamu <i>Individual</i> .....	99
Gambar 4.18 <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check In</i> Tamu <i>Travel Agent</i> .....	101
Gambar 4.19 <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check In</i> Tamu <i>Corporate</i> .....	103
Gambar 4.20 <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check In</i> Tamu <i>Government</i> .....	105
Gambar 4.21 <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check Out</i> Tamu <i>Walk In</i> .....	107
Gambar 4.22 <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check Out</i> Tamu <i>Individual</i> .....	109
Gambar 4.23 <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check Out</i> Tamu <i>Travel Agent</i> .....	111
Gambar 4.24 <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check Out</i> Tamu <i>Corporate</i> .....	113

Gambar 4.25 <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check Out</i> Tamu <i>Government</i> .....	115
Gambar 4.26 Usulan <i>Guest Registration Form</i> .....	121
Gambar 4.27 Usulan <i>F/O Payment Journal</i> .....	125
Gambar 4.28 Usulan <i>Flowchart</i> Prosedur Reservasi <i>Tamu Walk In</i> .....	142
Gambar 4.29 Usulan <i>Flowchart</i> Prosedur Reservasi <i>Tamu Individual</i> .....	143
Gambar 4.30 Usulan <i>Flowchart</i> Prosedur Reservasi <i>Tamu Travel Agent</i> .....	144
Gambar 4.31 Usulan <i>Flowchart</i> Prosedur Reservasi <i>Tamu Corporate</i> .....	145
Gambar 4.32 Usulan <i>Flowchart</i> Prosedur Reservasi <i>Tamu Government</i> .....	146
Gambar 4.33 Usulan <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check In</i> <i>Tamu Individual</i> .....	147
Gambar 4.34 Usulan <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check In</i> <i>Tamu Travel Agent</i> .....	149
Gambar 4.35 Usulan <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check In</i> <i>Tamu Corporate</i> .....	151
Gambar 4.36 Usulan <i>Flowchart</i> Prosedur <i>Check In</i> <i>Tamu Government</i> .....	153

Gambar 4.37 Usulan <i>Flowchart Prosedur Check Out</i> <i>Tamu Walk In</i> .....	155
Gambar 4.38 Usulan <i>Flowchart Prosedur Check Out</i> <i>Tamu Individual</i> .....	157
Gambar 4.39 Usulan <i>Flowchart Prosedur Check Out</i> <i>Tamu Travel Agent</i> .....	159
Gambar 4.40 Usulan <i>Flowchart Prosedur Check Out</i> <i>Tamu Corporate</i> .....	161
Gambar 4.41 Usulan <i>Flowchart Prosedur Check Out</i> <i>Tamu Government</i> .....	163

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Prosedur reservasi dan *check in*

Lampiran 2 Prosedur *check out*

Lampiran 3 Foto

Lampiran 4 Pertanyaan Wawancara



## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Prime Royal Boutique Hotel yang bergerak di bidang perhotelan. Saat ini perusahaan memerlukan evaluasi di kegiatan operasionalnya dan belum mempunyai prosedur operasi standar dalam siklus penjualannya. Siklus penjualan di hotel ini akan berjalan baik jika memiliki pedoman standar tentang kegiatan operasionalnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan merancang prosedur operasi standar atas siklus penjualan untuk meningkatkan aktivitas pengendalian pada Prime Royal Boutique Hotel. Evaluasi dan perancangan ini diharapkan bisa mengatasi masalah – masalah yang ada dalam siklus penjualan yang digunakan perusahaan.

Penelitian ini menghasilkan rancangan prosedur operasi standar untuk meningkatkan aktivitas pengendalian dalam perusahaan. Data – data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data internal perusahaan yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahapan analisis dalam penelitian ini adalah menganalisis, mengevaluasi, dan memberikan alternative perbaikan pada siklus penjualan pada Prime Royal Hotel.

Kata Kunci : siklus penjualan, aktivitas pengendalian, dan prosedur operasi standar.

## ABSTRACT

*This research was conducted at Prime Royal Boutique Hotel in hospitality. Nowadays the company needs an evaluation of its operational activities and does not have standard operating procedures in its revenue cycle. The hotel's revenue cycle will work well if it has standard guidelines on its operational activities. This study aims to evaluate and design standard operating procedures on the revenue cycle to improve control activities at Prime Royal Boutique Hotel. Evaluation and scalling is expected to overcome the problems that exist in the revenue cycle used by the company.*

*This research is resulted the design of standard operating procedures to improve control activities within the company. The data used in this study comes from internal data obtained from the company which is reached by interviews, observation, and documentation. Stages of analysis in this study is to analyze, evaluate, and provide an alternative improvement in the revenue cycle at Prime Royal Boutique Hotel.*

*Keywords: revenue cycle, contolling activities, and standard operating procedures.*