

Analysis of the Effectiveness of Internal Control on the Process of Receiving and Dispensing Beverage Ingredients at AYANA Resort Bali

Maria Angelica Callysta¹, Dewa Ayu Rai Sumariati², Christina Susanti^{3*}
Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: Christina Susanti christinasusanti@ppb.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Internal Control, COSO Framework, Beverage, SOP, Hotel

Received : 21, July

Revised : 23, August

Accepted: 25, September

©2025 Callysta, Sumariati, Susanti:

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/).



ABSTRACT

Tourism is one of the leading sectors that makes a significant contribution to the Indonesian economy through increasing the country's foreign exchange and job creation. Effective internal control is the key to smooth hotel operations, especially in the management of beverages that have high economic value. This study aims to analyze the effectiveness of internal control in the process of receiving and dispensing beverage ingredients at AYANA Resort Bali based on the Internal Control - Integrated Framework COSO. The method used is qualitative descriptive through interviews, observations, and document analysis. The results show that there are written SOPs and clear division of tasks, but weaknesses are still found such as negligence in verifying goods and expenses without a reservation list. Recommendations include improving SOP discipline, strengthening monitoring, periodic training, and automating stock recording. These results are expected to be a model of control practices that can be replicated in the hospitality industry.

Analisis Efektivitas Pengendalian Internal pada Proses Penerimaan dan Pengeluaran Bahan *Beverage* di AYANA Resort Bali

Maria Angelica Callysta¹, Dewa Ayu Rai Sumariati², Christina Susanti^{3*}

Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: Christina Susanti christinasusanti@ppb.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Pengendalian Internal, Kerangka COSO, *Beverage*, SOP, Hotel

Received : 21, Juli

Revised : 23, Agustus

Accepted: 25, September

©2025 Callysta, Sumariati, Susanti:

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

Pariwisata menjadi salah satu sektor unggulan yang memberikan kontribusi signifikan bagi perekonomian Indonesia melalui peningkatan devisa negara serta penciptaan lapangan kerja. Pengendalian internal yang efektif menjadi kunci kelancaran operasional hotel, khususnya pada pengelolaan bahan minuman (*beverage*) yang bernilai ekonomis tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pengendalian internal pada proses penerimaan dan pengeluaran bahan *beverage* di AYANA Resort Bali berdasarkan kerangka Internal Control - Integrated Framework COSO. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil menunjukkan adanya SOP tertulis dan pembagian tugas yang jelas, namun masih ditemukan kelemahan seperti kelalaian verifikasi barang dan pengeluaran tanpa reservation list. Rekomendasi meliputi peningkatan disiplin SOP, penguatan monitoring, pelatihan berkala, dan otomasi pencatatan stok. Hasil ini diharapkan menjadi model praktik pengendalian yang dapat direplikasi di industri perhotelan.

PENDAHULUAN

Pariwisata menjadi salah satu sektor unggulan yang memberikan kontribusi signifikan bagi perekonomian Indonesia melalui peningkatan devisa negara serta penciptaan lapangan kerja. Bali, sebagai ikon pariwisata nasional, terkenal secara global karena keindahan alam, kekayaan budaya, dan keramah-tamahan masyarakat. Pertumbuhan sektor ini telah memacu perkembangan industri pendukung, khususnya perhotelan, yang berperan strategis dalam menyediakan akomodasi dan layanan berkualitas bagi wisatawan domestik maupun mancanegara (Anneke et al., 2024).

Industri perhotelan modern menuntut pengelolaan operasional yang efisien, mencakup penerimaan, penyimpanan, dan distribusi barang. Salah satu komponen logistik yang memiliki peran krusial adalah bahan minuman (beverage). Karakteristiknya meliputi nilai ekonomis tinggi, perputaran stok cepat, dan risiko penyusutan yang besar, sehingga pengelolannya memerlukan sistem pengendalian internal yang ketat. Kualitas penyimpanan dan distribusi beverage tidak hanya berdampak pada kelancaran operasional, tetapi juga memengaruhi kepuasan tamu, terutama di fasilitas seperti restoran, bar, dan layanan acara (Pertiwi, 2018).

Pengendalian internal berfungsi menjaga kelancaran proses operasional, melindungi aset, dan meminimalkan risiko kecurangan. Kerangka kerja Internal Control - Integrated Framework yang dikembangkan Committee of Sponsoring Organizations (COSO) menjadi salah satu acuan yang banyak digunakan dalam pengendalian internal. Lima komponen utamanya lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan mampu membentuk sistem pengawasan yang terintegrasi untuk memastikan tujuan operasional, pelaporan, dan kepatuhan dapat tercapai (COSO, 2013).

AYANA Resort Bali, sebagai hotel bintang lima yang mengelola empat properti (AYANA Resort, AYANA Villa, AYANA Segara, dan Rimba by AYANA), telah menerapkan Standard Operating Procedure (SOP) pada proses penerimaan dan pengeluaran bahan beverage. Hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat kelemahan implementasi, seperti ketidaksesuaian barang dengan Purchase Order (PO), penggunaan dokumen yang tidak konsisten, dan selisih stok yang signifikan antara pencatatan di SAP (System, Application, and Products in Data Processing) dan stok fisik di gudang.

Berdasarkan data di Tabel 1 pada Bulan Januari hingga Bulan Mei 2025, diperoleh selisih akumulatif sebesar 696-unit barang, dengan puncak perbedaan terjadi pada Januari 2025. Kondisi ini menandakan adanya celah dalam pengawasan, baik saat penerimaan dan pengeluaran.

Tabel 1. Stock Opname Beverage Store AYANA Resort Bali Tahun 2025

Nama Barang	Keterangan	Kuantitas				
		Jan	Feb	March	April	May
Beer Kura Kura Ale 330ML	Sistem	48	120	48	96	24
	Fisik	24	96	48	48	24
	Selisih	24	24	0	48	0
Bintang Beer Btl 330ML	Sistem	480	360	432	120	240
	Fisik	360	312	240	96	144
	Selisih	120	48	192	24	96
Pokka-Soft Drink Gren Tea 300 ML	Sistem	96	120	48	24	24
	Fisik	24	96	48	24	0
	Selisih	72	24	0	0	24
Selisih Per Bulan		216	96	192	72	120
Selisih Kuantitas Per Lima Bulan		696				

Sumber: Bagian Gudang AYANA Resort Bali (Data Diolah)

Penelitian ini memiliki fokus khusus pada kategori bahan beverage yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam kajian pengendalian internal di sektor perhotelan. Penelitian terdahulu umumnya mengulas pengendalian persediaan secara umum atau di sektor retail, sedangkan bahan beverage pada industri hospitaliti memiliki tantangan unik seperti kewajiban First In First Out (FIFO), persyaratan legalitas cukai, serta risiko kehilangan yang tinggi. Penelitian dilakukan pada konteks hotel bintang lima dengan kompleksitas operasional yang lebih besar, sehingga diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

Kontribusi penelitian ini terletak pada pemberian pemahaman mendalam mengenai efektivitas pengendalian internal penerimaan dan pengeluaran bahan beverage di AYANA Resort Bali melalui kerangka Internal Control – Integrated Framework COSO. Temuan penelitian diharapkan memperkaya literatur pengendalian internal di sektor hospitaliti sekaligus menawarkan rekomendasi praktis untuk memperkuat prosedur, meningkatkan akurasi data stok, dan mengoptimalkan koordinasi antarbagian terkait. Tujuan utamanya adalah menganalisis sejauh mana pengendalian internal yang diterapkan mampu mendukung efisiensi operasional dan meminimalkan risiko penyimpangan yang berpotensi mengganggu kualitas layanan hotel.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengukuran Efektivitas

Menurut Champion (dalam Fiddarain et al., 2024), efektivitas dapat diukur secara kuantitatif melalui perbandingan antara jumlah jawaban positif (Ya) dengan jumlah total pertanyaan dalam instrumen penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pencapaian atau keberhasilan suatu sistem, prosedur, atau aktivitas terhadap kriteria yang telah ditetapkan.

Rumus efektivitas menurut Dean J. Champion adalah sebagai berikut

$$\text{Persentase Efektivitas} = \frac{\sum \text{Jawaban Ya}}{\sum \text{Jumlah Pertanyaan}} \times 100\%$$

Keterangan:

- \sum Jawaban "Ya" = jumlah indikator yang terpenuhi atau kriteria yang sesuai.
- \sum Jumlah Pertanyaan = total item yang dinilai dalam instrumen pengukuran.

Berdasarkan hasil perhitungan, Champion mengklasifikasikan tingkat efektivitas sebagai berikut:

0-25%	: Tidak Efektif
26-50%	: Kurang Efektif
51-75%	: Cukup Efektif
76-100%	: Sangat Efektif

Pengertian Pengendalian Internal

Pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan (Herry, 2015).

Internal Control - Integrated Framework COSO

COSO (*Committee of Sponsoring Organization*) adalah sebuah organisasi yang dibentuk untuk membantu organisasi dalam mengelola risiko, mengembangkan sistem pengendalian yang efektif dan meningkatkan tata kelola perusahaan. Keberadaan COSO bertujuan untuk menyediakan kerangka kerja komprehensif bagi organisasi dalam merancang, menerapkan, dan mengevaluasi pengendalian internal secara menyeluruh (COSO, 2013).

a. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

- 1) Integritas dan nilai etika organisasi.
- 2) Parameter atau alat ukur pelaksanaan tugas dan tanggung jawab direksi dalam pengelolaan perusahaan.
- 3) Struktur organisasi, tugas-tugas, wewenang, dan tanggung jawab
- 4) Kegiatan atau proses dalam merekrut, mengembangkan, dan mempertahankan personel yang kompeten
- 5) Ketegasan dalam pengukuran kinerja, insentif, dan penghargaan.

b. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

- 1) Tujuan perusahaan yang spesifik dengan kejelasan yang cukup dan memadai.
- 2) Mengidentifikasi dan menganalisa risiko sebagai dasar dalam menentukan bagaimana risiko akan dikendalikan
- 3) Mendeteksi dan menilai risiko yang memiliki potensi kecurangan.
- 4) Mengidentifikasi dan menganalisa perubahan atau perbaikan yang berdampak secara signifikan pada pengendalian internal perusahaan.

- c. **Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)**
 - 1) Perusahaan memilih, menentukan, dan mengembangkan aktivitas pengendalian yang dapat menunjang upaya penanganan risiko
 - 2) Perusahaan memilih, menentukan, dan mengembangkan aktivitas pengendalian atas teknologi informasi yang akan digunakan dalam pencapaian tujuan perusahaan.
 - 3) Perusahaan melakukan aktivitas pengendalian melalui kebijakan-kebijakan yang ditetapkan dan prosedur-prosedur tindakan.
- d. **Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)**
 - 1) Perusahaan menggunakan, mengolah, dan menghasilkan informasi yang relevan untuk mendukung fungsi pengendalian internal
 - 2) Perusahaan mengkomunikasikan informasi secara internal untuk mendukung fungsi pengendalian internal.
 - 3) Perusahaan melakukan komunikasi dengan pihak eksternal dan menginformasikan hal-hal tertentu untuk menunjang fungsi pengendalian internal.
- e. **Pemantauan (*Monitoring*)**
 - 1) Perusahaan menghendaki evaluasi berkelanjutan dan evaluasi terpisah untuk memastikan berfungsinya pengendalian internal perusahaan sesuai yang diinginkan.
 - 2) Perusahaan mengevaluasi dan mengkomunikasikan kepada seluruh bagian perusahaan apakah pengendalian internal sudah berfungsi sesuai yang diharapkan.

Pengertian dan Klasifikasi Beverage

- a. ***Pengertian Beverage***

Minuman (*beverage*) didefinisikan sebagai segala cairan yang dapat diminum, baik yang mengandung alkohol maupun nonalkohol (Ojugo, 2010).
- b. ***Klasifikasi Beverage***
 - 1) Non alkohol mencakup soft drinks, mineral water, sparkling wine, dan beer yang kadar alkoholnya kurang dari ½ persen.
 - 2) Alkohol merupakan minuman yang mengandung etanol. Minuman beralkohol ini di klasifikasikan lagi menjadi dua, yaitu:
 - a) Fermentasi (Fermented) : beer, wine, cider.
 - b) Penyulingan (Distilled) : vodka, gin, rum.

Prosedur Penerimaan Beverage

Terdapat beberapa hal yang mendasari prosedur penerimaan bahan minuman (*beverage*) (Ojugo, 2010), antara lain sebagai berikut:

- a. Memverifikasi jumlah, harga yang dipesan.
- b. Memeriksa kualitas bahan minuman (*beverage*).
- c. Memeriksa tanggal kadaluarsa semua bahan minuman (*beverage*).
- d. Memeriksa merek semua bahan minuman (*beverage*) apakah sudah sesuai dengan apa yang dipesan.
- e. Dokumen pengiriman atau *invoice* dari *supplier* harus distempel dengan stempel dan dicatat dengan tepat

Prosedur Pengeluaran Beverage

Standar prosedur pengeluaran bahan minuman (*beverage*) (Ojugo, 2010), mencakup:

- a. Outlet membuat store requisition untuk bahan minuman (*beverage*) yang dibutuhkan dan diberikan langsung ke storekeeper.
- b. Storekeeper memeriksa ketersediaan bahan minuman (*beverage*) dari permintaan outlet.
- c. Storekeeper mengeluarkan bahan minuman (*beverage*) sesuai dengan permintaan.
- d. Verifikasi setiap pengeluaran tercatat di dalam sistem berdasarkan store requisition.

METODOLOGI

Penelitian ini difokuskan pada efektivitas pengendalian internal dalam proses penerimaan dan pengeluaran *beverage* di AYANA Resort Bali yang berlokasi di Jl. Karang Mas Sejahtera, Jimbaran, Bali. Pengumpulan data dilakukan selama Maret hingga awal Mei 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dan jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wawancara dan observasi terhadap Cost Control Manager, staf Receiving, dan staf Store. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari arsip perusahaan berupa laporan stock opname, invoice, purchase order (PO), dan Reservation List. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Teknik analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap. Tahap pertama adalah kondensasi data, yakni proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengorganisasian data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap kedua adalah penyajian data, di mana informasi yang telah diproses disusun secara sistematis, baik dalam bentuk uraian naratif maupun matriks, untuk mempermudah pemahaman dan interpretasi. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang dilakukan dengan mengidentifikasi pola, hubungan sebab-akibat, serta makna dari data yang telah dianalisis, kemudian memastikan validitas temuan melalui pengecekan silang antar-sumber data.

HASIL PENELITIAN

Prosedur Penerimaan Bahan Beverage

Penerimaan beverage di AYANA Resort Bali dilaksanakan oleh tim Receiving dengan mengacu pada Purchase Order (PO) sebagai dokumen acuan utama. Setiap barang yang datang akan melalui tahap pemeriksaan untuk memastikan kesesuaian jumlah, kualitas, dan spesifikasi. Tujuan dari prosedur ini adalah menjamin bahwa seluruh bahan minuman yang diterima memenuhi standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP) AYANA Resort Bali, alur penerimaan beverage meliputi:

- a. Memastikan barang yang diterima sesuai dengan PO. Apabila ditemukan perbedaan, tim receiving segera menginformasikan kepada Departemen Purchasing.
- b. Memeriksa kesesuaian barang berdasarkan kualitas, kuantitas, dan kondisi kemasan.
- c. Memeriksa tanggal kedaluwarsa serta keaslian cukai pada kemasan, khususnya untuk alcohol beverage.
- d. Memastikan alcohol beverage dilengkapi dengan Surat Cukai (CK-6) dari pemasok.
- e. Memberikan cap pada faktur (invoice) apabila barang telah sesuai dengan PO.
- f. Menyimpan beverage yang telah lolos pemeriksaan di beverage store room.
- g. Melakukan pemisahan beverage berdasarkan outlet tujuan untuk mempermudah proses distribusi.
- h. Memasukkan data invoice ke sistem SAP, kemudian menyerahkannya kepada bagian Cost Control untuk diverifikasi dengan Daily Receiving Report sebelum diteruskan ke bagian Account Payable

Prosedur Pengeluaran Bahan Beverage

Pengeluaran beverage dilakukan berdasarkan permintaan resmi dari outlet yang membutuhkan, dengan menggunakan dokumen Reservation List yang telah mendapat persetujuan dari supervisor atau manajer. Prosedur ini bertujuan memastikan setiap pengeluaran barang terdokumentasi dengan baik serta sesuai kebutuhan. Berdasarkan SOP AYANA Resort Bali, tahapan pengeluaran beverage adalah sebagai berikut:

- a. Outlet mengajukan permintaan melalui Reservation List yang telah disetujui oleh pihak berwenang.
- b. Storekeeper memverifikasi permintaan, mencocokkan dengan persediaan, dan memastikan kesesuaian jumlah yang diminta.
- c. Menyiapkan beverage sesuai prinsip FIFO (First In, First Out) agar bahan dengan masa simpan lebih lama digunakan terlebih dahulu, lalu menyerahkannya ke outlet pemohon.
- d. Mencatat setiap pengeluaran pada sistem SAP saat proses verifikasi dilakukan. Selanjutnya, Reservation List dicetak dan ditandatangani oleh pihak penerima sebagai bukti pengeluaran barang.

Efektivitas Pengendalian Internal pada Proses Penerimaan dan Pengeluaran di AYANA Resort Bali

Pengendalian internal akan mencapai tingkat efisiensi yang tinggi apabila terintegrasi secara menyeluruh dengan infrastuktur dan menjadi bagian penting dari suatu organisasi atau perusahaan. Pengendalian internal yang terintegritas mampu mendorong peningkatan kualitas serta meminimalkan terjadinya biaya yang tidak diperlukan dan meningkatkan kegiatan operasional suatu organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pengendalian internal, peneliti menilai tingkat efektivitas pengendalian internal tersebut pada AYANA Resort Bali dengan mengidentifikasi sejauh mana seluruh unsur pengendalian internal telah terpenuhi, menggunakan perhitungan sesuai dengan rumus Presentase Efektivitas yaitu

$$= \frac{\sum \text{Jawaban Ya}}{\sum \text{Jumlah Pertanyaan}} \times 100\%.$$

Berikut tabel unsur-unsur Internal Control - Integrated Framework berdasarkan COSO yang terpenuhi serta tidak terpenuhi pada AYANA Resort Bali sebagai berikut:

Tabel 2. Unsur-Unsur Internal Control - Integrated Framework untuk Mengukur Efektivitas

No	Komponen COSO	Unsur-Unsur COSO	YA	TIDAK
1	Lingkungan Pengendalian	Integritas dan nilai etika organisasi.	✓	
		Parameter atau alat ukur pelaksanaan tugas dan tanggung jawab direksi dalam pengelolaan perusahaan.	✓	
		Struktur organisasi, tugas-tugas, wewenang, dan tanggung jawab	✓	
		Kegiatan atau proses dalam merekrut, mengembangkan, dan mempertahankan personel yang kompeten	✓	
		Ketegasan dalam pengukuran kinerja, insentif, dan penghargaan.		✓
2	Penilaian Risiko	Tujuan perusahaan yang spesifik dengan kejelasan yang cukup dan memadai.	✓	
		Mengidentifikasi dan menganalisa risiko sebagai dasar dalam menentukan bagaimana risiko akan dikendalikan		✓
		Mendeteksi dan menilai risiko yang memiliki potensi kecurangan.		✓

		Mengidentifikasi dan menganalisa perubahan atau perbaikan yang berdampak secara signifikan pada pengendalian internal perusahaan.		✓
3	Aktivitas Pengendalian	Perusahaan memilih, menentukan, dan mengembangkan aktivitas pengendalian yang dapat menunjang upaya penanganan risiko		✓
		Perusahaan memilih, menentukan, dan mengembangkan aktivitas pengendalian atas teknologi informasi yang akan digunakan dalam pencapaian tujuan perusahaan.	✓	
		Perusahaan melakukan aktivitas pengendalian melalui kebijakan-kebijakanyang ditetapkan dan prosedur-prosedur tindakan.		✓
4	Informasi dan Komunikasi	Perusahaan menggunakan, mengolah, dan menghasilkan informasi yang relevan untuk mendukung fungsi pengendalian internal	✓	
		Perusahaan mengkomunikasikan informasi secara internal untk mendukung fungsi pengendalian internal.	✓	
		Perusahaan melakukan komunikasi dengan pihak eksternal dan menginformasikan hal-hal tertentu untuk menunjang fungsi pengendalian internal.		✓
5	Pemantauan	Perusahaan menghendaki evaluasi berkelanjutan dan evaluasi terpisah untuk memastikan berfungsinya pengendalian internal perusahaan sesuai yang diinginkan.		✓
		Perusahaan mengevaluasi dan mengkomunikasikan kepada seluruh bagian perusahaan apakah pengendalian internal sudah berfungsi sesuai yang diharapkan.		✓

$$\text{Persentase Efektivitas} = \frac{\sum \text{Jawaban Ya}}{\sum \text{Jumlah Pertanyaan}} \times 100\%$$

Lingkungan Pengendalian : $\frac{4}{5} \times 100\% = 80\%$

Penilaian Risiko : $\frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$

Aktivitas Pengendalian : $\frac{1}{3} \times 100\% = 33\%$

Informasi dan Komunikasi : $\frac{2}{3} \times 100\% = 66\%$

Pemantauan : $\frac{0}{2} \times 100\% = 0\%$

PEMBAHASAN

Penerimaan Beverage

Berdasarkan konsep yang dikemukakan Ojugo (2010) tentang prosedur penerimaan beverage, maka akan dijadikan perbandingan dengan kenyataan yang ada di AYANA Resort Bali, sebagai berikut:

a. Pemeriksaan Kuantitas dan Harga Beverage

Proses penerimaan *beverage* harus mencakup verifikasi kuantitas dan harga sesuai *Purchase Order* (PO). Namun, di AYANA Resort Bali, pemeriksaan ini tidak selalu dilakukan secara menyeluruh, sehingga terjadi ketidaksesuaian antara PO dan *invoice*, yang berdampak pada akurasi persediaan dan kelancaran distribusi ke *outlet*.

b. Pemeriksaan Kualitas Beverage

Pemeriksaan kualitas merupakan langkah penting untuk memastikan *beverage* yang diterima memenuhi standar, termasuk segel kemasan yang utuh dan tidak rusak. Namun, di lapangan masih ditemukan botol dengan segel rusak atau bocor yang lolos proses pemeriksaan. Kondisi ini membuat barang tidak layak digunakan dan berakibat pada berkurangnya persediaan, sehingga stok yang awalnya dianggap cukup menjadi tidak mencukupi.

c. Pemeriksaan Tanggal Kedaluwarsa di Barang

Pemeriksaan tanggal kedaluwarsa pada setiap *beverage* yang diterima sangat penting. Di AYANA Resort Bali, prosedur ini dijalankan secara konsisten, di mana produk dengan masa berlaku dekat langsung ditolak dan dikembalikan kepada *supplier*, sehingga berdampak positif bagi kelancaran operasional hotel.

d. Pemeriksaan Merek dan Jenis Barang

Receiving wajib memastikan merek dan jenis *beverage* yang diterima sesuai dengan PO. Namun, di lapangan ditemukan kelalaian dalam pemeriksaan, di mana beberapa produk dengan merek berbeda dari pesanan tetap diterima. Kondisi ini menimbulkan kerugian bagi hotel serta menciptakan ketidaksesuaian dengan standar produk yang telah ditetapkan.

- e. Otoritas Penerimaan Barang
Kelengkapan dokumen pengiriman seperti Surat Jalan, Surat Cukai (CK-6), invoice, dan PO harus diperiksa sebelum barang diterima. Di AYANA Resort Bali, prosedur ini telah dijalankan tertib, dengan invoice distempel dan diberi tanggal, serta dokumen pendukung lainnya diperiksa, sehingga administrasi dan dokumentasi penerimaan barang terlaksana dengan baik.

Pengeluaran Beverage

- a. Pembuatan Store Requisition oleh Outlet
Setiap outlet seharusnya membuat *Store Requisition* sebagai dasar pengeluaran barang dan bukti administratif. Namun, pada praktiknya masih ditemukan permintaan langsung tanpa dokumen resmi, sehingga memicu ketidaksesuaian stok antara sistem dan fisik. Kondisi ini melemahkan akurasi dan transparansi pengendalian barang, sekaligus meningkatkan risiko terjadinya kesalahan maupun potensi kecurangan.
- b. Pemeriksaan ketersediaan Barang
Storekeeper wajib memeriksa ketersediaan stok sebelum melakukan pengeluaran barang untuk memastikan jumlah dan kondisi sesuai, sekaligus mencegah kekurangan yang dapat mengganggu operasional. Di AYANA Resort Bali, prosedur ini telah dilaksanakan secara konsisten, sehingga kebutuhan outlet dapat terpenuhi tepat waktu, risiko kekurangan barang berkurang, dan kelancaran distribusi tetap terjaga.
- c. Permintaan Pengeluaran Barang
Barang yang dikeluarkan oleh Storekeeper harus sesuai dengan permintaan resmi yang tercantum dalam *Store Requisition* guna menjaga kesesuaian dan akuntabilitas pencatatan. Di AYANA Resort Bali, prosedur ini telah dilaksanakan secara konsisten, sehingga permintaan outlet dapat terpenuhi dengan tepat, pencatatan barang tetap akurat, dan operasional hotel berjalan lancar.
- d. Pencatatan Pengeluaran Barang
Setiap pengeluaran barang wajib diverifikasi dan dicatat berdasarkan *Store Requisition* yang valid untuk menjaga kesesuaian antara stok fisik dan data sistem. Di AYANA Resort Bali, masih ditemukan pengeluaran yang tidak tercatat dalam SAP karena dokumen terlewat oleh Storekeeper atau tidak diserahkan oleh outlet. Kondisi ini menimbulkan selisih stok pada saat *stock opname* dan melemahkan akurasi data persediaan, sehingga perlu perbaikan disiplin administrasi dan pengendalian internal.

Analisis Efektivitas Pengendalian Internal pada Proses Penerimaan dan Pengeluaran Beverage di AYANA Resort Bali

Pengendalian internal di hotel berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional, khususnya dalam proses penerimaan dan pengeluaran beverage di AYANA Resort Bali menggunakan Internal Control - Integrated Framework dari COSO. Untuk menilai efektivitas dalam proses penerimaan dan pengeluaran di AYANA Resort Bali, yang masing-masing komponen memperoleh tingkat efektivitas sebagai berikut: Lingkungan Pengendalian (80%), Penilaian Risiko (25%), Aktivitas Pengendalian (33%), Informasi dan Komunikasi (66%), dan Pemantauan (0%).

a. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Di AYANA Resort Bali, bagian *Receiving* dan *Store* berada di bawah pengawasan *Cost Control*, dengan SOP dan pembagian tugas yang jelas serta pelatihan rutin dari HRD. Namun, efektivitas penerapan nilai disiplin dan tanggung jawab masih lemah. Pada proses penerimaan, masih terjadi kelalaian dalam mencocokkan PO dengan barang terkait jumlah, harga, kualitas, dan merek. Pada proses pengeluaran, pelanggaran SOP kerap terjadi, seperti pengeluaran tanpa *Reservation List* atau pengambilan barang langsung oleh staf outlet. Kondisi ini menunjukkan bahwa nilai etika dan integritas belum sepenuhnya tertanam, serta belum ada sistem penilaian kinerja atau insentif yang dapat memperkuat akuntabilitas staf.

b. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Di AYANA Resort Bali, penilaian risiko pada proses penerimaan dan pengeluaran *beverage* telah mengidentifikasi potensi masalah seperti barang tidak sesuai PO, rusak, atau hampir kedaluwarsa. Meski SOP mengharuskan pengecekan menyeluruh sebelum pemberian stempel, masih terjadi kelalaian yang membuat barang bermasalah terlanjur diterima dan tidak dapat dikembalikan ke *supplier*, sehingga menimbulkan pemborosan. Pada proses pengeluaran, *Storekeeper* menerapkan metode *First In First Out* (FIFO) dengan ketentuan penggunaan *Reservation List* dan jadwal distribusi tertentu. Namun, pelanggaran seperti pengeluaran tanpa *Reservation List* atau di luar jadwal masih terjadi, yang berisiko mengacaukan kontrol persediaan, mengganggu alur kerja, dan membuka peluang penyimpangan karena tidak semua transaksi tercatat secara real-time.

c. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Penilaian risiko pada proses penerimaan dan pengeluaran *beverage* menjadi faktor penting dalam efektivitas pengendalian internal. Pada tahap penerimaan, risiko utama meliputi barang yang tidak sesuai PO, rusak, atau hampir kedaluwarsa. Meskipun SOP mewajibkan pemeriksaan detail sebelum stempel persetujuan diberikan, masih terjadi kelalaian dengan langsung membubuhkan stempel tanpa pengecekan menyeluruh. Akibatnya, barang bermasalah dapat terlanjur diterima dan tidak bisa dikembalikan ke *supplier*, menimbulkan pemborosan biaya serta penumpukan stok tidak layak.

Pada tahap pengeluaran, Storekeeper menerapkan metode FIFO dengan dukungan *Reservation List* dan jadwal distribusi setiap Senin, Rabu, dan Jumat. Namun, pelanggaran seperti pengeluaran tanpa dokumen atau di luar jadwal masih sering terjadi, mengakibatkan persediaan sulit dikontrol, sistem kerja terganggu, dan membuka peluang penyimpangan karena tidak semua transaksi tercatat real-time.

a. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Operasional hotel berjalan efisien berkat dukungan sistem SAP yang memudahkan akses informasi persediaan secara akurat dan memperlancar komunikasi antardepartemen, seperti Purchasing, Receiving, Store, Cost Control, dan Account Payable. Sistem ini memuat data supplier, nomor PO, harga, jumlah barang yang akan dan sudah diterima, serta riwayat pengeluaran *beverage* yang dipesan outlet. Komunikasi internal dilengkapi dengan email, grup WhatsApp, dan line up pagi di departemen finance untuk koordinasi kegiatan harian.

b. Pemantauan (*Monitoring*)

Hotel memantau kinerja staf dan kepatuhan terhadap SOP melalui struktur organisasi departemen finance, dengan koordinasi langsung di bawah Cost Control Manager. Pemantauan dilakukan tidak hanya pada kinerja, tetapi juga pada barang, menggunakan *Daily Receiving Report* untuk penerimaan dan *Stock Opname* untuk pengeluaran. Jika ditemukan selisih stok, dilakukan pemeriksaan silang antarbagian. Namun, pemantauan belum maksimal, terbukti dari selisih stok besar pada Januari 2025 yang mencapai 216 unit.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pengendalian internal pada proses penerimaan dan pengeluaran beverage di AYANA Resort Bali belum sepenuhnya efektif meskipun telah didukung SOP dan SAP (Systems, Applications, and Products in Data Processing). Kelemahan utama terdapat pada aspek control activities dan monitoring, seperti kelalaian verifikasi barang, pengeluaran tanpa dokumen resmi, serta pemeriksaan silang yang kurang optimal, terbukti dari selisih stok besar mencapai 216 unit pada Januari 2025. Untuk perbaikan, diperlukan disiplin penuh pada prosedur, stock opname rutin dengan evaluasi lintas departemen, pelatihan berkala bagi staf terkait pengendalian internal, serta pemanfaatan SAP secara maksimal untuk pencatatan real-time dan mengurangi risiko kesalahan.

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup yang hanya difokuskan pada proses penerimaan dan pengeluaran beverage di AYANA Resort Bali, sehingga hasilnya belum dapat menggambarkan kondisi di seluruh industri perhotelan. Selain itu, sumber data yang mengandalkan dokumen internal dan wawancara berpotensi dipengaruhi subjektivitas responden. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas objek ke berbagai jenis hotel dengan skala dan sistem pengendalian berbeda, serta menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar hasil analisis lebih komprehensif dan dapat dibandingkan antarunit usaha.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh Staff Finance Department AYANA Resort Bali yang telah memberikan kesempatan, informasi, dan bantuan selama pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anneke, J., Kurniawan, E., Parinduri, R., & Purwita, N. (2024). Peran Industri Perhotelan dalam Mendukung Pariwisata Heritage di Candi Tebing Tegalinggah Gianyar, Bali. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(12), 6538–6545.
- Berliana Irawan, P. F., Damayanti, T., & Susanti, C. (2022). Analisis Efektivitas Pengendalian Internal Pengadaan Bahan Makanan Terhadap Tingginya Food Cost di Hotel "X." *Journal of Accounting and Hospitality*, 1(1), 38–48.
- Callista, & Andayani, S. (2024). Analisis Sistem Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Piutang Pada HARRIS Hotel & Conventions Gubeng. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 1(3), 273–281.
- COSO. (2013). *Internal Control—Integrated Framework*. Committee of Sponsoring. Diakses pada Juli 28 2025, dari <https://www.coso.org>.
- Fatikin, M., Fathurrahman, M., & Hakim, N. (2022). Sistem Penerimaan Invoice dalam Penerimaan Barang oleh StoreKeeper di Grand Serela Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 5(1), 2597–5323. <http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara1>.
- Fiddarain, K., Syafina, L., & Nasion, Y. (2024). Analysis of the Effectiveness of Accounting Information Systems over Accounts Receivable Control at PT Indoarsip Medan. *JHSS (Journal of Humanities and Social Studies)*, 08(02), 572–577. <https://doi.org/10.33751/jhss.v8i2.10790>.
- Herry. (2015). *Akuntansi Dasar 1 dan 2*. Jakarta: PT Gramedia.
- Kurniadi, L., & Zio, L. (2021). The Role of Internal Control in the Operation of Hotels (Issue 3). Master Thesis in Accounting and Auditing. Lund University. Diakses dari <https://lup.lub.lu.se/student-papers/search/publication/3802440>.
- Moleong, J. L. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ojugo. (2010). *Practical Food & Beverage Cost Control Second Edition* (Dave Garza, Ed.; Second). Clifton Park, NY: Delmar Cengage Learning.
- Orati Jeni, I., & Wahyudi, A. (2024). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan dan Pengeluaran Atas Persediaan Barang Gudang di Bintang Flores Hotel. *Jurnal Riset Akuntansi Aksioma*, 23(1), 125–135.
- Pertiwi, I. A. (2018). Pengendalian Internal Persediaan Minuman pada Hotel Berbintang. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 5(2), 120–128.
- Rahayu, R., & Arnawa, P. (2023). Analisis Pengendalian Internal Prosedur Penerimaan Dan Pengeluaran Barang di Hotel X. *Journal of Accounting and Hospitality*, 1(2), 74–84.
- Rangkuti, F. (2015). *Analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia.

- Siregar, Y. (2019). Analisis Pengendalian Internal Prosedur Penerimaan dan Pengeluaran Persediaan pada PT. OSI Electronics Batam. *Dimensi*, 8(1), 137-157.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.