

ANALISIS EFEKTIFITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENERIMAAN KAS PADA PENJUALAN JASA KAMAR: STUDI KUALITATIF DI INDUSTRI PERHOTELAN

Elli Yana¹, Sofie Yunida Putri²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

E-mail: 22013010052@student.upnjatim.ac.id , sofie.yunida.ak@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem informasi akuntansi penerimaan kas pada industri perhotelan, serta menganalisis sejauh mana efektivitas sistem tersebut dalam meningkatkan akurasi dan efisiensi proses keuangan hotel, khususnya dalam penjualan jasa kamar. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari tiga pegawai di divisi *Front Office*, *Income Audit*, dan *Sales Marketing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi penerimaan kas telah diterapkan dengan baik dalam mendukung pencatatan transaksi secara real-time, meningkatkan akurasi data, dan meminimalisir kesalahan manual. Namun demikian, ditemukan pula beberapa kendala, seperti keterbatasan fitur sistem, kurangnya pelatihan teknis kepada staf, dan belum optimalnya integrasi antar-divisi. Implikasi dari penelitian ini mendorong perlunya peningkatan kualitas sistem serta kompetensi sumber daya manusia.

Kata kunci : Sistem informasi akuntansi, penerimaan kas, penjualan jasa kamar, efektivitas, hotel

ABSTRACT

This study aims to determine how the application of cash receipt accounting information system in the hotel industry, and to analyze the effectiveness of the system in improving the accuracy and efficiency of hotel financial processes, especially in room service sales. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of three employees in the Front Office, Income Audit, and Sales Marketing divisions. The results of the study indicate that the cash receipt accounting information system has been implemented well in supporting real-time transaction recording, improving data accuracy, and minimizing manual errors. However, several obstacles were also found, such as limited system features, lack of technical training for staff, and suboptimal integration between divisions. The implications of this study encourage the need to improve the quality of the system and the competence of human resources.

Keywords: Accounting information systems, cash receipts, room service sales, effectiveness, hotel

PENDAHULUAN

Penjualan jasa kamar merupakan salah satu komponen utama yang berkontribusi terhadap pendapatan operasional. Kelancaran transaksi jasa kamar sangat bergantung pada sistem pencatatan dan pelaporan keuangan yang andal dan efisien. Oleh karena itu, sistem informasi akuntansi memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas tersebut. Salah satu fokus penting dalam sistem informasi akuntansi adalah penerimaan kas, transaksi yang terjadi melibatkan uang tunai, kartu kredit dan platform pembayaran digital (Nurlaelasani & Sulaeman, 2023).

Diperlukan pendekatan penelitian yang mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana sistem informasi akuntansi penerimaan kas diterapkan, tantangan yang dihadapi, serta efektivitasnya dalam mendukung kinerja keuangan hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini diarahkan pada divisi-divisi yang berkaitan langsung dengan transaksi penjualan jasa kamar, seperti *Front Office*, *Income Audit*, dan *Sales Marketing*. Harapannya, melalui pemetaan terhadap proses dan evaluasi sistem yang digunakan, manajemen hotel dapat mengambil keputusan berbasis data untuk memperbaiki atau meningkatkan sistem informasi yang ada (Rinawaty et al., 2023).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana sistem informasi akuntansi penerimaan kas diterapkan secara efektif pada transaksi penjualan jasa kamar di industri perhotelan. Secara khusus, penelitian ini ingin mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem tersebut serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem. Penelitian ini merujuk pada konsep dasar sistem informasi yang dikemukakan oleh Romney dan Steinbart (2020), yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya seperti manusia dan perangkat teknologi yang dirancang untuk mengumpulkan, memproses, dan melaporkan informasi keuangan. Efektivitas sistem informasi akuntansi juga dipengaruhi oleh aspek internal seperti pengendalian sistem, kualitas sumber daya manusia, dan kesesuaian sistem dengan kebutuhan operasional (Trisnawati et al., 2021). Selain itu, Rahayu, (Rahayu et al. 2022) menekankan pentingnya keterpaduan antara sistem informasi dengan alur bisnis hotel agar data yang dihasilkan akurat dan dapat dimanfaatkan secara maksimal. Berdasarkan teori dan temuan sebelumnya, penelitian ini akan menggunakan konsep efektivitas yang mencakup kecepatan, efisiensi, dan kemudahan dalam penggunaan sistem.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi tidak hanya pada pengembangan sistem informasi akuntansi di industri perhotelan, tetapi juga pada literatur akademik mengenai implementasi sistem akuntansi di sektor perhotelan. Bagi kalangan akademisi dan peneliti, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk kajian lanjutan yang membahas integrasi sistem informasi dan peningkatan efisiensi keuangan dalam sektor jasa. Sementara bagi praktisi dan manajemen hotel, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi yang konkret dalam memperbaiki sistem yang ada dan merumuskan strategi pelatihan bagi staf. Penelitian ini juga memberikan gambaran tentang pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan transaksi keuangan yang semakin kompleks di era digital saat ini. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoretis maupun praktis dalam konteks akuntansi manajerial di industri perhotelan.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah kumpulan prosedur, formulir, catatan, dan teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan data keuangan secara sistematis dan terintegrasi. Sistem ini berfungsi sebagai media kontrol dan alat

bantu manajemen dalam pengambilan keputusan bisnis dengan menyediakan informasi keuangan yang akurat, relevan, dan tepat waktu. Dalam konteks perhotelan, sistem informasi akuntansi mencakup pencatatan transaksi penerimaan kas, penjualan jasa kamar, dan pengelolaan laporan keuangan yang mendukung operasional hotel secara efektif (Shafrieni & Nawawi, 2024).

Sistem Informasi Akuntansi Penjualan

Sistem Informasi Akuntansi Penjualan adalah bagian dari sistem informasi bisnis yang mengatur serangkaian prosedur dan metode untuk mencatat, memproses, dan menghasilkan informasi terkait transaksi penjualan barang atau jasa. Sistem ini bertujuan untuk memastikan pencatatan order penjualan yang cepat dan akurat, verifikasi pelanggan yang layak menerima kredit, pengiriman produk atau jasa tepat waktu, serta pencatatan penerimaan kas secara tepat dan efisien (Marliza et al., 2021). Dengan demikian, sistem ini mendukung pengelolaan piutang, pembuatan faktur, dan pelaporan penjualan yang dapat digunakan oleh manajemen dan pihak terkait untuk pengambilan keputusan yang tepat.

Industri Perhotelan

Industri perhotelan merupakan sektor bisnis yang menyediakan layanan akomodasi, makanan, minuman, dan berbagai fasilitas pendukung bagi tamu yang membutuhkan tempat menginap sementara, baik untuk keperluan bisnis maupun wisata. Industri ini termasuk padat modal dan padat karya, artinya memerlukan investasi modal yang besar serta tenaga kerja yang banyak dalam operasionalnya. Selain itu, industri perhotelan beroperasi selama 24 jam sehari tanpa henti, dengan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan sebagai kunci utama keberhasilan usaha (Martina & Kurniawan, 2020).

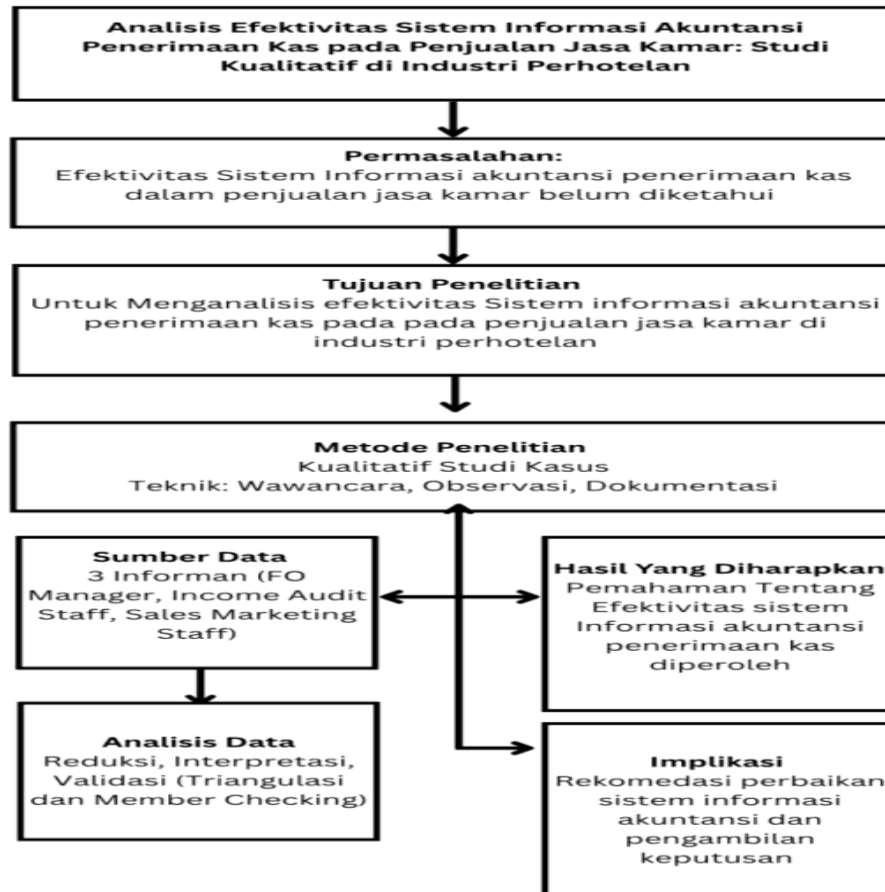
Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi

Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) didefinisikan sebagai kemampuan sistem dalam memilih tujuan atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta bagaimana melakukan pekerjaan dengan benar. Ini mengukur sejauh mana target dapat dicapai, baik dari segi kualitas maupun waktu, dengan orientasi pada keluaran (*output*) yang dihasilkan. SIA dikatakan efektif jika mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya. Pemanfaatan teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas SIA, yang dapat terlihat dari kemudahan pengguna dalam mengidentifikasi, mengakses, dan menginterpretasikan data (Nugraha & Dwiana, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam efektivitas sistem informasi akuntansi penerimaan kas terhadap penjualan jasa kamar di industri perhotelan. Studi kasus dilakukan secara mendalam terhadap satu objek penelitian, yakni sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh hotel dalam menangani transaksi penerimaan kas dari penjualan kamar. Kehadiran peneliti sangat penting dalam pengumpulan dan analisis data untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh mencerminkan realitas di lapangan (Creswell & Guetterman, 2024). Berikut merupakan kerangka penelitian yang digunakan pada penelitian ini.

Gambar 1:
Kerangka Penelitian



Tiga orang dipilih sebagai informan utama karena memiliki keterlibatan langsung dan pemahaman yang memadai terkait sistem informasi akuntansi penerimaan kas, yaitu: *Front Office Manager*, *Income Audit Staff*, dan *Sales Marketing Staff*. Ketiganya dipilih berdasarkan posisi strategis mereka dalam pengelolaan transaksi keuangan dan penginputan data penjualan kamar. Mereka dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam mengenai proses operasional dan sistem akuntansi yang digunakan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memungkinkan peneliti menggali informasi yang lebih fleksibel namun tetap fokus pada isu penelitian. Observasi dilakukan terhadap alur kerja dan penggunaan sistem informasi di bagian front office dan back office untuk melihat bagaimana proses pencatatan penerimaan kas dilakukan secara nyata. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh bukti-bukti tertulis dan digital seperti laporan penerimaan kas, jurnal transaksi, dan prosedur standar operasional (SOP) sistem yang digunakan. Ketiga teknik ini saling melengkapi untuk menghasilkan data yang kaya dan valid (Sugiyono dalam Syahrini, 2022).

Instrumen penelitian dikembangkan dalam bentuk panduan wawancara yang memuat

sejumlah pertanyaan terbuka mengenai pelaksanaan sistem informasi akuntansi penerimaan kas, efektivitas sistem, serta kendala-kendala yang dialami. Panduan observasi mencakup aspek teknis pelaksanaan sistem, alur transaksi, serta keterlibatan pengguna sistem dalam mencatat penerimaan kas. Validasi instrumen dilakukan melalui uji kelayakan isi dengan mengacu pada teori sistem informasi akuntansi dari Romney et al. (2020), serta artikel-artikel terkait seperti Betah et al. (2021) dan Putri dan Triwidatin (2025). Selain itu, uji keterbacaan juga dilakukan untuk memastikan pertanyaan wawancara dapat dipahami dengan baik.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti model analisis interaktif yang terdiri dari tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah data yang relevan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan kondisi aktual sistem informasi akuntansi di hotel. Selanjutnya, kesimpulan ditarik berdasarkan interpretasi atas pola-pola yang muncul dari data lapangan. Peneliti juga melakukan triangulasi antar teknik dan antar sumber data untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Validasi data juga diperkuat dengan melakukan konfirmasi hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan fakta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berikut merupakan ringkasan hasil observasi yang telah dilakukan oleh penulis:

Tabel 1.1
Hasil Observasi Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas

No	Aspek yang Diamati	Temuan Lapangan	Keterangan
1	Proses pencatatan transaksi	Pencatatan dilakukan secara digital melalui sistem Power Pro dan langsung terintegrasi dengan modul akuntansi.	Efisiensi waktu meningkat, pencatatan realtime tanpa perlu pencatatan ulang manual.
2	Validasi transaksi	Setiap transaksi divalidasi oleh Income Audit melalui pencocokan sistem dan bukti fisik.	Prosedur validasi dilakukan harian, namun kadang tertunda jika terjadi error sistem.
3	Penggunaan bukti transaksi	Struk digital diarsipkan dalam system dan dicetak untuk keperluan verifikasi	Melakukan proses pencadangan data yang dilakukan secara rutin.
4	Komunikasi antar divisi	Koordinasi antar Front Office, Income Audit, dan Marketing berjalan melalui sistem internal.	Belum semua kendala bisa diselesaikan cepat, khususnya saat ada pembaruan system OTA.
5	Pemanfaatan data untuk strategi penjualan	Data historis digunakan untuk menyusun strategi bundling atau promo diskon.	Memberikan insight ke tim marketing berdasarkan tren pemesanan.
6	Ketergantungan pada konektivitas sistem	Sistem sangat bergantung pada kestabilan jaringan internet dan server hotel.	Sering kali menjadi kendala saat gangguan teknis terjadi, perlu adanya sistem cadangan.

Sumber: Olahan peneliti, 2025

Tabel di atas disusun berdasarkan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti di industri perhotelan. Observasi dilakukan dengan memperhatikan aktivitas operasional harian, interaksi antar pegawai, serta penggunaan sistem informasi dalam mencatat dan memproses penerimaan kas dari penjualan jasa kamar.

- a. Aspek pencatatan transaksi digital menunjukkan bahwa sistem hotel telah menggunakan sistem Power Pro yang terhubung langsung dengan modul akuntansi. Hal ini meningkatkan efisiensi pencatatan dan mengurangi risiko keterlambatan pencatatan manual. Temuan ini sejalan dengan teori Romney et al. (2020) tentang manfaat integrasi sistem dalam meminimalkan kesalahan input dan mempercepat alur informasi.
- b. Validasi transaksi oleh Income Audit merupakan bagian penting dari pengendalian internal. Peneliti menemukan bahwa terdapat rutinitas harian untuk mencocokkan laporan sistem dengan bukti transaksi fisik. Meskipun sistem mendukung kecepatan, validasi masih memerlukan keterlibatan manual untuk memastikan akurasi, terutama jika terjadi perbedaan antara sistem dan data OTA. Ini mendukung temuan dari Putri dan Triwidatin (2025) mengenai pentingnya peran manusia dalam pengendalian akhir sistem.
- c. Penggunaan bukti transaksi digital dan pengelolaan dokumen menunjukkan adanya pergeseran menuju sistem tanpa kertas (paperless), yang mendukung efisiensi dokumen. Namun, masih diperlukan backup data secara berkala untuk menghindari kehilangan informasi saat sistem bermasalah.
- d. Komunikasi antar divisi melalui sistem dan perangkat lunak internal cukup efektif, namun belum sepenuhnya responsif terhadap perubahan eksternal seperti update sistem OTA. Masalah ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah terintegrasi, fleksibilitas terhadap pihak ketiga menjadi tantangan tersendiri, sebagaimana juga ditemukan oleh Ghozali et al. (2024) dalam studi kasus di Hotel Shofa Marwah.
- e. Pemanfaatan data untuk strategi penjualan memperlihatkan peran penting sistem informasi dalam mendukung fungsi pemasaran. Divisi sales marketing mampu mengakses laporan bulanan dan tren pemesanan untuk menyusun program promo yang lebih akurat dan berbasis data, seperti dikemukakan oleh Wulandari et al. (2023).
- f. Terakhir, ketergantungan terhadap konektivitas dan sistem server menjadi salah satu kelemahan yang dapat mengganggu kelancaran operasional. Beberapa kejadian sistem down menyebabkan keterlambatan validasi transaksi dan pencatatan keuangan. Ini menunjukkan pentingnya sistem cadangan (backup system) yang bisa diaktifkan dalam keadaan darurat.

Pembahasan

1. Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dalam Mencatat Penerimaan Kas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Front Office Manager Hotel, sistem informasi akuntansi telah digunakan dalam pencatatan penerimaan kas dari transaksi jasa kamar. Sistem tersebut terintegrasi dengan Power Pro yang mencatat setiap transaksi masuk secara real-time. *"Setiap tamu yang membayar langsung di front office, baik itu tunai atau kartu, langsung tercatat otomatis di sistem. Kami tinggal cek laporan harian yang keluar untuk memastikan tidak ada selisih antara data manual dan digital."* (Informan 1, Front Office Manager).

Namun demikian, ditemukan adanya beberapa kendala teknis dan operasional. Salah

satunya adalah insiden “nombok”, yaitu staf front office harus menambahkan uang tunai secara manual karena perbedaan nominal yang seharusnya ditagihkan dengan yang tercatat dalam sistem akibat ketidaksesuaian antara sistem hotel dan sistem travel agent.

“Pernah itu, biasanya kalau nomboknya itu cuma nominasi kecil sih, Rp 50.000 gitu, atau Rp25.000... biasanya dari culture travel agent kita itu ngerunning-nya lebih, jadi kita nambah,” (Informan 1, Front Office).

Hasil observasi menunjukkan bahwa staf front office melakukan entri data langsung ke dalam sistem setelah transaksi dilakukan. Selanjutnya, sistem mengelompokkan data berdasarkan jenis pembayaran, waktu transaksi, dan kode kamar. Temuan ini menunjukkan adanya efisiensi dalam proses pencatatan serta pengurangan risiko kesalahan manusia (*human error*), sebagaimana disarankan oleh Romney et al. (2020) bahwa sistem informasi akuntansi yang efektif harus mampu mendukung otomatisasi, pencatatan akurat, dan pemrosesan data. Selain itu, dokumentasi laporan keuangan harian menunjukkan bahwa sistem mampu menghasilkan *daily cash report* secara otomatis. Hal ini mengurangi waktu yang biasanya diperlukan untuk melakukan rekapitulasi manual. Data juga menunjukkan bahwa tidak ada selisih antara laporan manual dan sistem sejak sistem diimplementasikan pada awal 2024.

“Dengan adanya sistem ini, staf tidak perlu mencatat lagi di buku kas harian. Semua otomatis keluar setiap jam 00.00. Ini membantu kami untuk shift malam.” (Informan 2, Income Audit Staff)

Analisis dari temuan ini mengindikasikan bahwa sistem informasi akuntansi di industri perhotelan memenuhi prinsip *reliability* dan *timeliness* dalam laporan keuangan, sebagaimana dijelaskan oleh Romney et al. (2020), bahwa informasi akuntansi yang baik harus dapat diandalkan dan tersedia tepat waktu untuk pengambilan keputusan. Selain itu, integrasi sistem juga memungkinkan kontrol yang lebih kuat terhadap praktik penerimaan kas, terutama pada saat okupansi tinggi. Dari wawancara, diketahui bahwa pada periode liburan, sistem sangat membantu dalam mengatur arus kas masuk yang melonjak tajam.

“Kalau lagi high season, sistem sangat terasa manfaatnya. Semua kasir bisa langsung input dan kami dari audit tinggal validasi lewat laporan sistem, tanpa harus tunggu berkas manual dikumpulkan.” (Informan 1)

Analisis ini memperkuat hasil dari penelitian Ghazali et al. (2024), yang menyebutkan bahwa efektivitas sistem informasi akuntansi dalam industri perhotelan sangat erat kaitannya dengan kemampuan sistem untuk menangani volume transaksi tinggi tanpa meningkatkan beban kerja manual. Secara keseluruhan, penerapan sistem informasi akuntansi dalam mencatat penerimaan kas di industri perhotelan terbukti efektif, baik dari sisi operasional harian maupun dari sisi kontrol keuangan internal. Tingkat akurasi dan efisiensi meningkat, waktu proses pelaporan lebih cepat, dan potensi kesalahan pencatatan manual berhasil ditekan.

2. Validasi Data Transaksi oleh Divisi Income Audit

Divisi Income Audit memiliki peran penting dalam melakukan validasi terhadap data penerimaan kas yang terekam dalam sistem. Data yang masuk dari front office kemudian dicocokkan setiap hari dengan laporan bank dan catatan manual.

"Kami melakukan verifikasi silang antara laporan sistem dengan catatan fisik dan mutasi rekening bank. Jika ada selisih, langsung kami telusuri. Tapi sejauh ini, sistem sangat membantu karena error hampir tidak pernah terjadi." (Informan 2, Income Audit Staff)"

Hal ini memperlihatkan bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan, tetapi juga sebagai mekanisme pengendalian internal yang dapat meningkatkan akurasi data keuangan. Menurut Putri dan Triwidatin (2025), peran audit internal yang memanfaatkan sistem informasi berkontribusi besar dalam menjaga integritas laporan keuangan di sektor perhotelan.

Dari dokumentasi yang dikumpulkan, terlihat bahwa terdapat mekanisme flagging otomatis pada sistem apabila ada transaksi yang belum dikonfirmasi atau terdapat selisih antara input awal dan jumlah akhir yang tercatat. Mekanisme ini terbukti efektif dalam mengurangi risiko pencatatan ganda atau kehilangan data transaksi.

"Kalau misalnya ada void atau cancel, sistem langsung kasih tanda. Itu yang harus kita telusuri dan klarifikasi, supaya tidak ada revenue yang salah lapor." (Informan 2)

Temuan ini konsisten dengan konsep validasi transaksi dalam sistem informasi akuntansi menurut Romney et al. (2020), yaitu setiap transaksi harus melalui proses otorisasi dan verifikasi untuk menjamin akurasi dan integritas data keuangan. Peran Income Audit sebagai lini pertahanan kedua dalam struktur pengendalian internal memastikan bahwa data dari front office telah melalui tahap verifikasi sebelum masuk ke laporan keuangan bulanan. Analisis dari proses ini menunjukkan bahwa adanya pembagian tugas antara *front office* (pencatatan awal) dan *income audit* (verifikasi akhir) mampu menciptakan sistem kontrol yang segregated dengan baik, yang meminimalisir kemungkinan manipulasi data oleh satu pihak. Penelitian oleh Putri dan Triwidatin (2025) juga menunjukkan bahwa pembagian peran dalam siklus sistem akuntansi perhotelan berkontribusi terhadap peningkatan akurasi pelaporan dan efisiensi operasional.

Lebih lanjut, selama periode high season, Income Audit menerapkan strategi verifikasi berkala di tengah hari (*mid-shift reconciliation*) untuk mencegah penumpukan data di akhir hari. Strategi ini terbukti membantu mengurangi beban kerja sekaligus mempercepat proses rekapitulasi harian.

"Kalau occupancy di atas 90%, kami buat laporan sementara setiap sore supaya tidak terlalu banyak tumpukan transaksi di akhir shift." (Informan 2)

Dengan sistem kerja yang terstruktur dan didukung perangkat lunak akuntansi yang terintegrasi, proses validasi oleh divisi Income Audit berjalan efektif dan akuntabel.

3. Integrasi Sistem dan Dampaknya terhadap Efisiensi Penjualan Jasa Kamar

Hasil wawancara dengan staf divisi Sales Marketing, diketahui bahwa sistem akuntansi juga terhubung dengan platform reservasi daring seperti Traveloka dan Agoda. Setiap reservasi yang terkonfirmasi melalui platform tersebut akan langsung masuk ke sistem hotel, sehingga staf tidak perlu mencatat ulang secara manual.

"Begitu tamu memesan lewat OTA, data mereka langsung muncul di sistem kami, termasuk jenis kamar, harga, dan status pembayaran. Ini sangat memudahkan kami dalam memantau okupansi harian dan menghitung pemasukan." (Informan 3, Sales Marketing Staff)

Analisis peneliti terhadap data ini menunjukkan bahwa integrasi lintas platform dalam sistem informasi akuntansi menciptakan transparansi data dan mempercepat proses pengambilan keputusan strategis. Hal ini sejalan dengan temuan Ghozali et al. (2024) yang menyatakan bahwa integrasi sistem informasi akuntansi dengan sumber data eksternal mampu meningkatkan efektivitas manajemen operasional hotel.

Selain mendukung pencatatan, sistem juga berperan dalam mengelola data historis pelanggan yang dapat digunakan oleh divisi Sales & Marketing untuk melakukan strategi promosi. Informan dari divisi pemasaran menyebutkan bahwa mereka dapat mengakses data tren hunian dan preferensi tamu untuk merancang program diskon atau bundling secara lebih tepat sasaran.

"Dari data sistem, kita bisa lihat kamar mana yang paling banyak dipesan di periode tertentu, terus kita buat promo untuk kamar itu atau paket khusus. Jadi gak asal promosi." (Informan 3, Sales Marketing Staff)

Integrasi sistem tidak hanya berpengaruh pada efisiensi pencatatan keuangan, tetapi juga memberikan nilai tambah dalam pengambilan keputusan strategis terkait penjualan kamar. Menurut Wulandari et al. (2023), pemanfaatan data pelanggan yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi dapat menjadi dasar pengambilan keputusan pemasaran berbasis data (data-driven marketing) yang terbukti mampu meningkatkan tingkat hunian dan loyalitas pelanggan. Selama observasi, peneliti menemukan bahwa adanya pembaruan sistem OTA terkadang belum langsung diikuti pembaruan pada sistem hotel, menyebabkan keterlambatan integrasi data transaksi.

"Kalau OTA-nya update sistem, kadang kita belum langsung sinkron. Itu bisa bikin laporan hariannya kacau. Jadi kita harus tetap ada kontrol manual juga." (Informan 1, Front Office Manager)

Meskipun sistem informasi akuntansi telah berkontribusi besar terhadap efisiensi penjualan jasa kamar, masih dibutuhkan sistem pemantauan integrasi yang adaptif serta komunikasi lintas divisi yang kuat. Hal ini juga ditegaskan oleh Putri dan Triwidatin (2025) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi yang efektif harus fleksibel, terukur, dan mampu merespons dinamika pasar perhotelan digital. Secara keseluruhan, integrasi sistem informasi akuntansi di industri perhotelan berdampak positif terhadap efisiensi proses penjualan jasa kamar.

4. Evaluasi Hambatan Teknis dan Sumber Daya pada Sistem Informasi Akuntansi

Meskipun sistem berjalan relatif efektif, penelitian juga menemukan beberapa kendala dalam implementasinya. Salah satu tantangan yang muncul adalah keterbatasan SDM dalam mengoperasikan sistem saat ada pembaruan perangkat lunak atau gangguan teknis.

"Kalau ada update sistem, kadang kita butuh waktu untuk adaptasi. Beberapa staf juga belum mahir dengan fitur-fitur baru, jadi pelatihan rutin sangat dibutuhkan." (Informan1)

Observasi peneliti juga mencatat adanya ketergantungan terhadap koneksi internet dalam mengakses sistem secara penuh, yang menjadi hambatan saat terjadi gangguan jaringan. Kendala ini mengindikasikan bahwa efektivitas sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi pendukung. Hal ini diperkuat oleh

Betah et al. (2021) yang menyebut bahwa keberhasilan sistem informasi akuntansi bukan hanya pada teknologinya, tetapi juga pada adaptasi SDM dan konsistensi implementasi.

Kendala lainnya adalah keterbatasan dalam pemahaman teknis pegawai terhadap seluruh fitur sistem. Beberapa staf, khususnya yang belum lama bergabung atau berasal dari latar belakang non-akuntansi, mengaku masih mengalami kesulitan dalam menggunakan modul-modul tertentu dalam sistem, terutama yang berkaitan dengan penginputan koreksi transaksi atau pemrosesan refund.

"Kalau ada transaksi void atau pengembalian uang, itu harus lewat menu khusus. Kadang ada staf baru yang belum paham, akhirnya salah input dan harus kita koreksi manual." (Informan 2, Income Audit Staff)

Masalah ini berkaitan erat dengan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan kurangnya pelatihan berkelanjutan. Seperti yang diungkapkan oleh Mawar Maulana Nur et al. (2023), pemahaman akuntansi dan penguasaan sistem merupakan faktor penentu kualitas laporan keuangan di sektor jasa. Selain kendala teknis dan SDM, terdapat juga tantangan dalam konsistensi prosedur operasional. Hasil observasi menunjukkan bahwa tidak semua transaksi dilaporkan secara seragam antar shift. Kadang ditemukan perbedaan dalam cara pencatatan tambahan biaya (extra charge) atau penggunaan diskon promosi, tergantung pada siapa petugas yang bertugas saat itu.

"Setiap shift punya gaya masing-masing. Ada yang mencatat promo manual, ada yang langsung dari sistem. Akhirnya Income Audit harus kerja dua kali untuk klarifikasi." (Informan 3, Sales Marketing Staff)

Kendala ini menunjukkan lemahnya standarisasi prosedur kerja dan belum optimalnya dokumentasi alur kerja (*standard operating procedures/SOP*) yang seragam. Padahal, menurut Sodik et al. (2024), penerapan SOP yang konsisten dalam sistem informasi akuntansi hotel merupakan kunci untuk menjaga keakuratan data keuangan dan mengurangi potensi kesalahan input. Dari sisi dokumentasi, peneliti juga menemukan bahwa backup data belum dilakukan secara otomatis setiap hari, melainkan masih bergantung pada pengaturan manual oleh staf. Ini menimbulkan risiko kehilangan data apabila terjadi kesalahan sistem atau kerusakan perangkat lunak.

Penerapan sistem informasi akuntansi di industri perhotelan, khususnya dalam pencatatan penerimaan kas jasa kamar, telah terbukti meningkatkan efisiensi dan akurasi melalui integrasi dengan berbagai platform seperti *Power Pro* dan OTA, serta dukungan validasi data oleh divisi *Income Audit* yang memperkuat kontrol internal. Sistem ini memungkinkan pencatatan real-time, pengurangan kesalahan manual, dan percepatan pelaporan keuangan harian, yang sangat membantu terutama pada periode okupansi tinggi. Selain itu, integrasi data pelanggan mendukung pengambilan keputusan strategis di divisi pemasaran. Namun, implementasi sistem ini masih menghadapi kendala teknis dan sumber daya manusia, seperti adaptasi terhadap pembaruan perangkat lunak, keterbatasan pelatihan staf, serta kurangnya standarisasi prosedur operasional dan backup data otomatis, yang perlu diperbaiki untuk menjaga konsistensi dan keandalan sistem secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem informasi akuntansi penerimaan kas dalam mendukung penjualan jasa kamar di industri perhotelan. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi telah diterapkan secara cukup efektif. Sistem ini mendukung pencatatan transaksi secara *real-time*, meningkatkan efisiensi pelaporan keuangan, serta meminimalkan kesalahan pencatatan manual. Selain itu, integrasi antar divisi dan keterhubungan dengan platform pemesanan daring (OTA) memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi penjualan kamar. Namun, efektivitas sistem belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan kendala berupa keterbatasan kompetensi teknis SDM, gangguan koneksi internet, dan belum seragamnya prosedur operasional antar *shift*. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem tidak hanya ditentukan oleh perangkat lunak yang digunakan, tetapi juga bergantung pada kesiapan organisasi, dukungan infrastruktur, serta pelatihan dan standar kerja yang konsisten.

REFERENSI

- Betah, J., Elim, I., dan Mawikere, L. 2021. Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan pada PT. Melodi Asri Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(1).
- Creswell, J. W., dan Guetterman, T. C. 2024. *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson.
- Ghozali, Z., Putri, W., dan Julio, K. M. 2024. Evaluasi Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kamar dan Penerimaan Kas (Studi pada Hotel Shofa Marwah Palembang). *Jurnal Sustainability Riset Akuntansi*, 2(1), 125–139.
- Marliza, Y., Wiguna, K. Y., & Hilmika, I. (2021). Analisis Sistem Persediaan Pada PT. Mega Prabu Mandiri Cabang Lubuklinggau. *Jurnal Media Akuntansi (Mediasi)*, 4(1), 122–132. <https://doi.org/10.31851/jmediasi.v4i1.7274>
- Martina, E., & Kurniawan, B. (2020). Peranan Purchasing Dalam Menunjang Operasional Kitchen Di Angsana Hotel Bintan. *Jurnal Daya Saing*, 6(1), 31–37. <https://ejournal.kompetif.com/index.php/dayasaing/article/view/467>
- Nugraha, R. W., & Dwiana, Y. C. (2023). Analisis dan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Menggunakan Metode Accrual Basis (Studi Kasus: CV Satu Holiday Tour dan Travel Bandung). *Jurnal Akuntansi*, 15(1), 28–37. <https://doi.org/10.28932/jam.v15i1.5541>
- Shafrieni, R., & Nawawi, A. (2024). Tinjauan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pembelian Barang Pada PT Sinar Sosro – Kantor Pusat Rizka. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(5), 750–769.
- Nurlaelasani, E., dan Sulaeman, S. 2023. Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dan Penerimaan Kas pada Hotel Santika Sukabumi. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi dan Akuntansi)*, 12(3), 688–695.
- Putri, R. W., dan Triwidatin, Y. 2025. Accounting Information System for Cash Receipts from Room Sales at The Pall Inn Hotel Cisarua. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 13(1), 63–72.
- Rahayu, N. N. A. S., Parnata, I. K., dan Wijana, I. 2022. Sistem Akuntansi Penjualan Kamar dan Penerimaan Kas pada Hotel The Ritz Carlton Bali. Skripsi. Politeknik Negeri Bali.
- Rinawaty, R., Yulia, Y., dan Agustini, R. 2023. Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kamar



- dan Laporan Keuangan di The Golden Bay Hotel Batam Tahun 2023. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 2(2), 1–12.
- Romney, M. B., Steinbart, P. J., Summers, S. L., dan Wood, D. A. 2020. *Accounting Information Systems*. Edisi ke-15. London: Pearson Education.
- Syahroni, M. I. 2022. Prosedur Penelitian Kuantitatif. *EJurnal Al Musthafa*, 2(3), 43–56.
- Trisnawati, K., Mendra, N. P. Y., dan Bhegawati, D. A. S. A. 2021. Pengaruh Partisipasi Manajemen, Kecanggihan Teknologi Informasi dan Kemampuan Teknik Personal terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Hotel di Kecamatan Ubud. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(6), 2124–2130.