



PERAN INTERNAL AUDIT DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL PADA HOTEL Y SURABAYA

Nicholas Bintang Satria Dewa¹, Ardhi Islamudin²

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

e-mail: 22013010242@student.upnjatim.ac.id¹, ardhi.islamudin.febis@upnjatim.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran internal audit, khususnya income audit, dalam mendukung proses pengambilan keputusan manajerial strategis di lingkungan hotel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam kepada dua narasumber dari departemen keuangan hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa internal audit memiliki kontribusi signifikan dalam memastikan akurasi pelaporan pendapatan harian yang menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial. Laporan yang dihasilkan digunakan tidak hanya sebagai bentuk pengawasan, tetapi juga sebagai acuan dalam evaluasi kinerja, perencanaan anggaran, serta penyusunan strategi operasional. Namun, penelitian ini juga menemukan kelemahan dalam sistem audit yang masih bersifat manual dan minim pemanfaatan teknologi, sehingga meningkatkan potensi terjadinya human error. Oleh karena itu, dibutuhkan pelatihan berkelanjutan dan adopsi sistem audit digital agar peran internal audit dapat lebih optimal dalam mendukung tata kelola yang efektif.

Kata kunci: Pengendalian Internal, Pengambilan Keputusan Strategis, Pelaporan

ABSTRACT

This study aims to explore the role of internal audit, particularly income audit, in supporting strategic managerial decision-making within the hotel industry. The research adopts a descriptive qualitative approach, with data collected through direct observation and in-depth interviews with two informants from the hotel's finance department. The findings reveal that internal audit significantly contributes to ensuring the accuracy of daily revenue reporting, which serves as a crucial basis for managerial decision-making. The audit reports are utilized not only for control purposes but also as tools for performance evaluation, budget planning, and operational strategy development. However, the study also identifies a weakness in the current audit process, which relies heavily on manual procedures and lacks technological integration—leading to a higher risk of human error. Therefore, continuous training and the implementation of digital audit systems are recommended to enhance the effectiveness of internal audit in supporting good governance.

Keywords: Internal Control, Strategic Decision Making, Reporting

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, efektivitas pengambilan keputusan manajerial menjadi salah satu faktor kunci bagi keberhasilan suatu perusahaan. Pengambilan keputusan merupakan proses dalam menilai suatu keadaan dan menentukan pilihan terbaik. Proses ini menjadi penting ketika seseorang dihadapkan pada permasalahan yang membutuhkan solusi yang memuaskan dan tepat sasaran (Syaharman, 2020). Pengambilan keputusan manajerial adalah satu hal yang sangat penting demi menunjang kegiatan operasional suatu perusahaan bisa berjalan dengan baik. Keputusan manajerial yang tepat tidak hanya ditentukan oleh intuisi atau pengalaman semata, tetapi juga oleh kualitas informasi yang tersedia. Salah satu sumber informasi yang krusial dalam proses tersebut berasal dari fungsi internal audit khususnya dalam pembahasan ini income audit (Pasolong, 2023).

Internal audit memegang peran penting dalam mendukung manajemen untuk meningkatkan pencapaian kinerja perusahaan, yang secara langsung juga bertujuan untuk mendorong perbaikan terhadap kinerja perusahaan secara (IRMA & ERSI, 2024). Fungsi internal audit yang kuat dapat memperkaya pertimbangan manajemen dengan menyediakan data yang valid, analisis risiko yang terukur, serta saran perbaikan yang konstruktif. Dengan demikian, keberadaan internal audit tidak hanya berdampak pada aspek pengendalian internal, tetapi juga dapat memengaruhi arah kebijakan dan strategi perusahaan secara keseluruhan.

Dalam konteks operasional hotel, salah satu bentuk spesifik dari internal audit yang memiliki peranan penting adalah income audit. Income audit merupakan proses audit harian terhadap pendapatan yang masuk dari berbagai departemen seperti *front office*, *food and beverage*, dan outlet lainnya. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh transaksi pendapatan tercatat secara akurat, sesuai bukti pendukung, serta mengikuti prosedur dan kebijakan yang berlaku. Hasil dari income audit menjadi dasar untuk menyusun laporan pendapatan harian yang kemudian digunakan oleh manajemen sebagai acuan dalam menetapkan strategi harga, promosi, hingga perencanaan anggaran. Penelitian yang dilakukan oleh Tele & Widodo, (2024) menunjukkan income audit berperan penting dalam mencegah terjadinya kesalahan atau penyelewengan dalam pencatatan pendapatan dan laporan tersebut dapat dijadikan strategi dalam menyusun target pasar efektif.

Studi kasus di Swiss-Belinn Hotel Bogor yang dilakukan oleh Damayanti et al., (2024) juga menunjukkan bahwa fungsi income audit mampu mendeteksi ketidaksesuaian transaksi dan mengurangi potensi fraud pada bagian penerimaan kas. Hal ini sejalan dengan temuan Dzikrullah et al., (2020) yang menyatakan bahwa kualitas proses audit internal berpengaruh terhadap hasil audit eksternal dan dapat meningkatkan kredibilitas laporan keuangan perusahaan di mata pemangku kepentingan.

Namun demikian, masih terdapat kesenjangan dalam penelitian yang menghubungkan secara langsung antara hasil laporan internal audit (terutama income audit) dan dampaknya terhadap pengambilan keputusan manajerial strategis. Mayoritas studi lebih berfokus pada aspek

kepatuhan dan pengendalian, bukan pada bagaimana laporan audit dimanfaatkan sebagai dasar dalam menetapkan arah kebijakan perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana laporan internal audit, khususnya yang bersumber dari income audit, berperan dalam proses pengambilan keputusan strategis manajerial pada lingkungan perhotelan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Keagenan

Menurut Eisenhardt, (1989) teori agensi didasarkan pada tiga asumsi utama. Pertama, asumsi tentang kepentingan pribadi (self-interest), yaitu bahwa individu cenderung mementingkan keuntungan atau kebutuhan pribadinya sendiri. Kedua, terdapat asumsi mengenai keterbatasan rasionalitas (bounded rationality), yang berarti bahwa manusia memiliki kemampuan terbatas dalam memahami informasi secara menyeluruh, terutama ketika dihadapkan pada situasi yang rumit. Ketiga, adalah asumsi mengenai kecenderungan untuk menghindari risiko (risk averse), di mana seseorang biasanya lebih memilih keputusan yang aman dan pasti dibandingkan dengan keputusan yang penuh ketidakpastian. Teori Keagenan merupakan salah satu landasan teori yang dapat menjelaskan peran penting internal audit dalam proses pengambilan keputusan manajerial. Teori ini menggambarkan hubungan antara dua pihak, yaitu prinsipal (pemilik atau pemegang saham) dan agen (manajemen atau pihak yang diberi wewenang untuk menjalankan perusahaan). Dalam hubungan ini, sering kali muncul potensi konflik kepentingan, karena masing-masing pihak memiliki tujuan yang tidak selalu sejalan. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme pengawasan yang dapat meminimalisir risiko penyimpangan, salah satunya melalui fungsi internal audit.

Internal audit berperan sebagai pengawas independen di dalam perusahaan yang bertugas memberikan penilaian objektif terhadap aktivitas operasional dan sistem pengendalian internal. Melalui fungsi pengawasan ini, internal audit mampu memberikan informasi dan rekomendasi yang akurat kepada manajemen, sehingga keputusan yang diambil lebih dapat dipertanggungjawabkan dan selaras dengan kepentingan pemilik perusahaan. Kehadiran internal audit tidak hanya bertugas untuk mengawasi, tetapi juga membantu manajer dalam menyusun strategi dan kebijakan yang berdasarkan data yang valid dan terpercaya. Dengan demikian, teori keagenan dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana internal audit menjadi bagian penting dalam menciptakan tata kelola perusahaan yang baik serta mendukung pengambilan keputusan yang efektif dan efisien oleh manajemen. Maka dari itu, perusahaan perlu menerapkan sistem pengendalian internal serta mekanisme pengawasan agar manajemen sebagai agen dapat menjalankan tugasnya secara bertanggung jawab kepada pemilik perusahaan, sekaligus meminimalisir terjadinya kecurangan dan kesalahan dalam pengambilan keputusan (Read, 2014).

Internal Audit

Audit merupakan suatu proses pengumpulan dan pemeriksaan bukti-bukti yang bertujuan untuk menyusun laporan keuangan yang benar dan dapat diandalkan. Laporan keuangan ini menjadi salah satu aspek penting bagi perusahaan maupun pihak manajemen, karena sering dijadikan dasar pertimbangan oleh investor. Oleh karena itu, kualitas informasi yang disajikan dalam laporan keuangan sangat memengaruhi ketepatan dalam pengambilan keputusan (Bhakti & Widodo, 2024). Menurut Wahyuni et al., (2024) Internal audit merupakan proses pemeriksaan yang dilakukan secara mandiri oleh unit atau bagian khusus dalam perusahaan, dengan tujuan untuk menilai sejauh mana aktivitas operasional berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan aturan, kebijakan, serta prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Tyoso et al., (2022) Audit internal merupakan sebuah aktivitas yang bersifat independen dan objektif, yang berfungsi sebagai bentuk penjaminan serta pemberian konsultasi. Tujuannya adalah untuk memberikan kontribusi positif dan membantu meningkatkan efektivitas serta efisiensi kinerja organisasi. Secara keseluruhan, audit dan internal audit memiliki peran penting dalam memastikan keandalan laporan keuangan serta efektivitas operasional perusahaan. Melalui proses pemeriksaan dan evaluasi yang sistematis, keduanya membantu manajemen dalam menghasilkan informasi yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat dan bertanggung jawab.

Akurasi Dalam Pelaporan

Akurasi termasuk dalam karakteristik laporan keuangan yang andal, di mana informasi yang disajikan harus terbebas dari kesalahan yang signifikan dan mampu mencerminkan kondisi serta aktivitas ekonomi suatu entitas secara jujur dan dapat dipercaya (Wijaya et al., 2025). Ketelitian dalam melakukan audit menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga kepercayaan terhadap laporan keuangan di lingkungan perusahaan. Jika terjadi kekeliruan dalam pencatatan maupun pelaporan, hal tersebut bisa berdampak pada kesalahan dalam pengambilan keputusan bisnis oleh manajemen (Tele & Widodo, 2024). Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa akurasi dalam laporan keuangan menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan, karena menyangkut keandalan informasi yang digunakan oleh manajemen dalam mengambil keputusan. Dalam hal ini, peran internal audit sangat dibutuhkan untuk memastikan setiap pencatatan dan pelaporan dilakukan secara teliti, akurat, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Melalui fungsi pengawasan dan evaluasi yang dijalankan oleh internal auditor, perusahaan dapat meminimalisir risiko kesalahan informasi yang dapat berujung pada keputusan manajerial yang tidak tepat. Dengan demikian, internal audit menjadi salah satu elemen penting dalam mendukung terciptanya pengambilan keputusan yang lebih objektif dan bertanggung jawab di dalam perusahaan.

Pengambilan Keputusan Manajerial

Pengambilan keputusan merupakan bagian dari tanggung jawab manajemen dalam mencari solusi terhadap suatu permasalahan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Pengambilan keputusan menjadi aspek yang sangat krusial dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan, maupun dalam berbagai aktivitas lainnya yang berkaitan dengan jalannya

Saat muncul suatu persoalan yang perlu diselesaikan, maka diperlukan keputusan yang tepat. Proses ini tentunya melibatkan berbagai pertimbangan dan analisis sebelum akhirnya manajemen menentukan pilihan terbaik (Hakim & Sutrisno, 2023). Untuk menunjang pengambilan keputusan yang baik, maka diperlukan laporan dengan tingkat akurasi yang tinggi yang disediakan oleh internal audit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, untuk mendapatkan data dengan melakukan wawancara serta observasi langsung pada tempat penelitian. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami situasi atau kondisi objek penelitian secara alami, di mana peneliti sendiri berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data (Hasibuan et al., 2022). Penelitian dilakukan pada salah satu hotel bintang 4 di Surabaya dan terdapat dua subjek wawancara yang dipilih dalam penelitian ini adalah MRA sebagai staff Income Audit&Account Receivable&Paymaster serta S sebagai Asst. Financial Controller. Observasi dan wawancara dilakukan pada tanggal 20 Juni 2025 pada pukul 08.25 hingga 17.30 WIB. Peneliti mendapatkan data dengan cara terjun langsung mengamati proses kerja para staff, cara mengatasi suatu masalah, serta melakukan wawancara secara mendalam untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Data dari wawancara yang dilakukan di pahami secara mendalam untuk mendapatkan kesimpulan dari wawancara tersebut. Peneliti juga melakukan observasi terhadap pekerjaan dari para staff yang menjadi subjek penelitian agar lebih memahami prosedur dalam melakukan pekerjaannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh berasal dari wawancara mendalam dengan dua narasumber, yaitu MRA yang bekerja sebagai *staff Income Audit & Account Receivable & Paymaster*, serta S yang menjabat sebagai *Asst. Financial Controller*, yang kemudian diperkuat dengan hasil observasi langsung di lokasi penelitian. ada tahap reduksi data, peneliti memilah informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu mengenai peran internal audit dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial di lingkungan hotel. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa aktivitas income audit berfungsi untuk memastikan ketepatan laporan pendapatan harian melalui pengecekan transaksi, pencocokan dokumen pendukung, hingga proses verifikasi oleh beberapa pihak yang berwenang. Informasi lain yang diperoleh menunjukkan bahwa pelaksanaan audit masih menghadapi kendala, terutama karena keterbatasan pemanfaatan teknologi sehingga sebagian besar prosedur masih dilakukan secara manual. Kondisi ini menimbulkan potensi terjadinya kesalahan pencatatan maupun keterlambatan dalam penyajian laporan.

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif. Berdasarkan hasil wawancara, laporan income audit ternyata tidak hanya digunakan sebagai sarana pengendalian internal, tetapi juga dimanfaatkan oleh pihak manajemen sebagai dasar dalam mengevaluasi kinerja departemen operasional serta sebagai bahan pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan strategis, khususnya yang berhubungan dengan pendapatan perusahaan. Hasil observasi yang dilakukan peneliti memperkuat temuan tersebut, karena terlihat bahwa proses pengecekan transaksi dilakukan secara detail setiap harinya untuk memastikan tidak ada kesalahan maupun potensi kecurangan dalam pencatatan. Akan tetapi, peneliti juga menemukan adanya beban kerja yang cukup tinggi karena staf internal audit merangkap beberapa tugas sekaligus, sehingga hal ini berpotensi menurunkan efektivitas kerja.

Berdasarkan hasil pengolahan dan interpretasi data, dapat disimpulkan bahwa internal audit memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan laporan yang akurat dan dapat dipercaya. Laporan tersebut berkontribusi besar terhadap proses pengambilan keputusan manajerial, mulai dari penentuan kebijakan operasional, evaluasi kinerja, hingga perencanaan anggaran. Meskipun demikian, efektivitas peran internal audit masih terkendala oleh minimnya penggunaan teknologi serta tingginya beban kerja auditor. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem audit melalui modernisasi berbasis digital serta pemberian pelatihan secara berkelanjutan agar fungsi internal audit dapat semakin optimal dalam mendukung pengambilan keputusan yang tepat, cepat, dan akuntabel.

Pembahasan

Internal Audit Memastikan Akurasi Pelaporan

Sesuai seperti tinjauan literatur bahwa internal audit memiliki peran penting dalam memastikan keandalan laporan keuangan serta efektivitas operasional perusahaan. Disini internal audit berperan untuk memastikan bahwa data yang akan dilaporkan memiliki tingkat akurasi yang tinggi, sehingga laporan dari internal audit dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan baik jangka pendek maupun jangka panjang. Kualitas informasi menunjukkan sejauh mana informasi yang tersedia dapat secara konsisten memenuhi kebutuhan dan ekspektasi berbagai pihak yang mengandalkannya dalam menyelesaikan tugas atau proses kerja mereka (Hakim & Sutrisno, 2023).

Cara seorang internal audit dalam memastikan akurasi data adalah dengan melakukan Daily Check transaksi-transaksi yang terjadi pada hari sebelumnya, hal ini bertujuan untuk memastikan kembali bahwa transaksi-transaksi tersebut sesuai datanya baik data fisik maupun data secara digital dalam sistem. Proses tersebut membantu dalam mendeteksi suatu kesalahan atau pelanggaran kebijakan perusahaan sehingga proses ini mengurangi adanya kesalahan dalam pelaporan yang tidak akurat (Tele & Widodo, 2024). Dalam menyusun pelaporan hariannya, internal audit dibantu oleh staff Asst. *Chief Accountant* dan Asst. *Financial Controller* dalam melakukan proses verifikasi. Hal tersebut bertujuan agar jika terjadi suatu kesalahan yang tidak terlihat atau tidak terdeteksi oleh internal audit dapat dicegah oleh kedua staff yang membantu tersebut untuk memastikan bahwa

laporan yang disiapkan benar-benar akurat. Jika internal audit tidak mendapatkan verifikasi dari kedua staff tersebut maka laporan harus dibenahi. Seperti yang dikatakan oleh MRA,

“Pekerjaan seorang internal audit adalah bagaimana kita mengontrol departemen lain bekerja, khususnya pada departemen operasional yang berhubungan langsung dengan pendapatan atau revenue. Dalam melakukan pengecekan kita juga harus memastikan bahwa departemen lain mengikuti Standar Operasional Perusahaan dan dalam melakukan pelaporan income audit juga harus memastikan bahwa laporan tersebut sesuai dengan kaidah akuntansi.”

Hasil dari laporan yang dibuat oleh internal audit dapat menjadi acuan untuk melihat kinerja dari departemen operasional, serta dapat digunakan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan strategis dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan (Tele & Widodo, 2024)

Prosedur Jika Terjadi Kesalahan Dalam Transaksi

Dalam prosesnya jika ditemukan suatu kesalahan dalam transaksi yang dilakukan oleh departemen operasional, maka internal audit berhak untuk bertanya mengenai hal tersebut kepada departemen yang bersangkutan. Internal audit juga wajib untuk meminta Chronological Letter dimana surat tersebut berisi tentang penjelasan serta alasan mengapa hingga terjadi kesalahan transaksi yang dilakukan oleh departemen terkait.

Chronological Letter sendiri harus jelas dan terperinci agar lebih mudah dipahami. Dan harus ditanda tangani oleh Kepala Departemen, Direktur Operasional, Internal Audit, Asst. Financial Controller sebagai bukti bahwa surat tersebut disetujui dan kredibel untuk kesalahan transaksi. Jika Chronological Letter tersebut dianggap tidak kredibel dan eligible untuk dinyatakan sebagai suatu kesalahan transaksi, maka pihak departemen finance berhak untuk tidak menyetujui surat tersebut dan yang bersangkutan harus mengganti sesuai nominal yang tertera dalam transaksi tersebut.

Untuk memastikan kesalahan yang sama tidak terjadi secara berulang internal audit harus selalu mengingatkan kepada departemen terkait, bisa dilakukan dengan cara pelatihan terkait proses transaksi secara kuartal tahunan. Namun jika masih tetap terjadi kesalahan transaksi terlebih pada orang yang sama maka internal audit mengembalikan keputusan kepada pihak departemen human resource untuk dilakukan penertiban. Seperti yang dikatakan oleh MRA,

“Untuk meminimalisir adanya terjadi kesalahan dalam transaksi, maka kita juga harus selalu mengingatkan dan bila perlu melakukan training kepada staff departemen operasional. Jika memang telah terjadi kesalahan maka yang bersangkutan harus menyertakan Chronological Letter sebagai dokumen pendukung dan menyerahkannya kepada pihak departemen finance. Surat tersebut juga harus mendapatkan persetujuan dari Kepala Departemen, Direktur Operasional, IA&AR&Paymaster, Asst. Chief Accountant, Asst. Financial Controller agar surat tersebut valid.”

Peran Laporan Internal Audit Dalam Pengambilan Keputusan Strategis

Laporan yang telah melalui proses verifikasi dan layak untuk menjadi acuan sangat penting dalam membantu proses pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan disini sangat penting karena setiap keputusan yang dibuat akan dijalankan dan akan berdampak terhadap pendapatan atau revenue yang akan dihasilkan oleh perusahaan (Hakim & Sutrisno, 2023)

Selain pengambilan keputusan, laporan tersebut juga dapat dijadikan acuan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk menilai kinerja tiap departemen, terutama terkait dengan pendapatan atau revenue. Dengan adanya evaluasi tersebut bisa digunakan untuk mencapai target selanjutnya sehingga keputusan yang tepat dapat diambil. Hal tersebut menunjukkan bahwa laporan yang disediakan internal audit sangat penting serta dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan strategis perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh S,

"Bagi kami di departemen finance, laporan yang telah diverifikasi oleh tim internal audit memiliki peran yang sangat krusial dalam mendukung proses pengambilan keputusan strategis perusahaan. Setiap keputusan yang diambil tentu akan berdampak langsung pada pendapatan atau revenue perusahaan, sehingga akurasi dan keandalan laporan tersebut menjadi hal yang tidak bisa ditawar. Selain itu, laporan internal audit juga kami manfaatkan sebagai dasar untuk melakukan evaluasi kinerja masing-masing departemen, khususnya yang berkaitan dengan kontribusi terhadap pendapatan. Dengan evaluasi ini, kami dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan menyusun strategi yang lebih tepat guna mencapai target perusahaan ke depannya."

Kelemahan Dari Internal Audit

Salah satu kelemahan yang ditemukan di tempat penelitian adalah minimnya pemanfaatan teknologi dalam proses audit harian, khususnya pada bagian income audit. Sebagian besar proses verifikasi data transaksi masih dilakukan secara manual, mulai dari pengecekan invoice, pencocokan bukti transaksi, hingga pelaporan. Hal ini tidak hanya memperlambat proses audit, tetapi juga meningkatkan potensi terjadinya human error dan kelalaian pencatatan. Dan juga dengan merangkapnya berbagai tugas membuat beban kerja menjadi lebih berat.

Saran dari peneliti adalah perusahaan juga perlu memberikan pelatihan rutin dan berkelanjutan kepada para auditor internal. Pelatihan ini tidak hanya mencakup teknik audit, tetapi juga pemahaman terhadap audit berbasis risiko, pemanfaatan sistem digital, serta kemampuan analisis dan komunikasi. Pelatihan yang diberikan juga menitikberatkan pada peningkatan kemampuan berpikir analitis dan kritis. Ketika kualitas analisis tim audit meningkat, mereka dapat merespons penyimpangan data pendapatan dengan lebih cepat dan akurat. Hal ini membuktikan bahwa upaya pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan tidak hanya meningkatkan kinerja audit, tetapi juga berperan penting dalam menjaga keandalan dan kejujuran laporan keuangan di lingkungan hotel (Tele & Widodo, 2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa internal audit memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial di sebuah perusahaan. Melalui proses audit yang teliti dan sistematis, internal audit mampu menghasilkan laporan yang akurat dan dapat dipercaya. Laporan yang dihasilkan oleh tim internal audit tidak hanya mencerminkan kinerja operasional, tetapi juga berfungsi sebagai alat evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam sistem pengelolaan pendapatan. Dengan dukungan internal audit yang kuat, manajemen dapat membuat keputusan yang lebih tepat, akuntabel, dan berdasarkan data yang valid.

Namun, proses audit masih banyak dilakukan secara manual menjadi salah satu kelemahan yang cukup signifikan. Ketergantungan terhadap prosedur konvensional dapat memperlambat alur kerja dan meningkatkan risiko kesalahan pencatatan. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya peningkatan melalui pelatihan rutin yang menekankan pada pemanfaatan teknologi audit, penguatan analisis berbasis risiko, serta pengembangan kemampuan berpikir kritis dan analitis. Dengan penguatan di aspek sumber daya manusia dan sistem audit yang lebih modern, peran internal audit di lingkungan hotel tidak hanya akan menjadi penjaga akurasi, tetapi juga mitra strategis bagi manajemen dalam menjalankan evaluasi dan merumuskan kebijakan yang tepat sasaran. Dengan demikian, kualitas laporan yang dihasilkan dapat terus dijaga dan dimanfaatkan secara maksimal untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam penulisan artikel ini, penulis menyadari adanya keterbatasan pada ruang lingkup pembahasan yang hanya difokuskan pada peran internal audit dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial tanpa mengulas secara mendalam keterlibatan faktor eksternal maupun teknologi pendukung yang mungkin turut memengaruhi proses tersebut. Selain itu, artikel ini belum sepenuhnya menggambarkan kondisi di berbagai jenis industri, karena lebih mengacu pada konteks umum dan tidak berbasis pada data empiris tertentu. Oleh karena itu, disarankan untuk penelitian selanjutnya agar dapat melakukan studi lapangan atau studi kasus langsung di perusahaan tertentu, sehingga analisis terhadap peran internal audit dalam pengambilan keputusan manajerial dapat disajikan secara lebih komprehensif dan aplikatif.

REFERENSI

- Bhakti, I. D., & Widodo, U. P. W. (2024). Peranan Pengendalian Internal Dalam Meningkatkan Kualitas Audit Internal. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(2), 750–758.
- Damayanti, N. A., Andrianto, T., & Rachman, R. (2024). Tinjauan Peranan Income Audit Terhadap Pengendalian Internal Kas Pada Swiss-Belinn Hotel Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 4(3), 463–476.
- Dzikrullah, A. D., Harymawan, I., & Ratri, M. C. (2020). Internal audit functions and audit outcomes: Evidence from Indonesia. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1750331.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Agency theory: An assessment and review. *Academy of Management Review*, 14(1), 57–74.
- Hakim, A., & Sutrisno, S. H. (2023). Pengaruh sistem informasi akuntan terhadap pengambilan

- keputusan manajemen pada PT. NEID. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 2059–2066.
- Harnengsih, S., Indupurnahayu, I., & Hurriyaturrohmah, H. (2018). Peranan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Teknologi Dalam Menyediakan Informasi Untuk Pengambilan Keputusan Manajemen Pada. PT. Astra Otoparts Tbk. Divisi Winteq. *Neraca Keuangan: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 13(2).
- Hasibuan, A. T., Sianipar, M. R., Ramdhani, A. D., Putri, F. W., & Ritonga, N. Z. (2022). Konsep dan karakteristik penelitian kualitatif serta perbedaannya dengan penelitian kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 8686–8692.
- IRMA, L. M., & ERSI, S. (2024). Peran Audit Internal Dalam Upaya Pencegahan dan Pengendalian Terjadinya Kecurangan (Fraud) Di Perusahaan. *JURNAL NUANSA: PUBLIKASI ILMU MANAJEMEN DAN EKONOMI SYARIAH Учредители: Asosiasi Riset Ilmu Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(2), 182–190.
- Pasolong, H. (2023). *Teori pengambilan keputusan*. Penerbit Alfabeta.
- Read, C. (2014). *The Corporate Financiers: Williams, Modigliani, Miller, Coase, Williamson, Alchian, Demsetz, Jensen, Meckling*. Springer.
- Syahrman, S. (2020). Peranan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Mengambil Keputusan Manajemen Pada Pt Walet Solusindo. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 185–192.
- Tele, M. F., & Widodo, C. (2024). Peran Income Audit Guna Meningkatkan Akurasi Pencatatan dan Pelaporan Pendapatan di Vasa Hotel Surabaya. *JURNAL ILMIAH EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 1(3), 99–104.
- Tyoso, J. S. P., Amsar, A., & Pratiwi, O. P. (2022). Perilaku auditor internal dalam mendukung kinerja manajerial pada PT Angkasa Pura 1 di Semarang. *Jurnal E-Bis*, 6(2), 647–661.
- Wahyuni, A., Aini, N., Isnaini, P., Sholeha, P., Putri, R. A., Permatasari, Y., & Aliah, N. (2024). Peran audit internal terhadap kualitas laporan keuangan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 4(1), 78–87.
- Wijaya, Y. A., Cahyaningtyas, S. R., & Kartikasari, N. (2025). Analisis Penerapan Income Audit Dalam Meningkatkan Akurasi Laporan Keuangan: Studi Kasus Hotel Kini Villa Sumbawa. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 5(2), 153–165.