

LAMPIRAN:

PANDUAN WAWANCARA PENELITIAN

Judul Penelitian:

Analisis Pengakuan dan Pengukuran Pendapatan pada Laporan Keuangan (Studi Kasus pada Gulala Azana Hotel & Resort)

Tujuan Wawancara:

Menggali informasi terkait proses pengakuan dan pengukuran pendapatan pada laporan keuangan hotel, termasuk kesesuaian dengan standar akuntansi yang berlaku.

Identitas Responden:

- **Nama:** Niken Dwi Puspasari
 - **Jabatan:** Chief Accounting
 - **Departemen:** Finance & Accounting
 - **Tanggal Wawancara:** 10 Mei 2025
 - **Waktu:** 09:00-10:00
 - **Tempat:** Gulala Azana Hotel & Resort Guci Tegal
-

A. Informasi Umum Sistem Akuntansi

1. Dapatkah Anda menjelaskan sistem atau software akuntansi yang digunakan oleh hotel ini?

Di Gulala Azana menggunakan BIG sistem atau nama lainnya DSI (Digital Solusindo)

2. Bagaimana struktur organisasi bagian keuangan dan akuntansi di hotel ini?

1. *Eliezer Kennard Adna Santoso (Owner Representatif)*
2. *Arif Bahtiar (General Manager)*
3. *Niken Dwi puspasari (Chief Accounting)*
4. *Ani Dyaningsih (Asst Owner Representation)*
5. *Imron Hamzah (Spv IT & Design)*
6. *Nofal Awaludin (Income Audit) – Hendro Adi Wibowo (Purchasing)*

3. Apakah terdapat kebijakan atau pedoman internal tertulis dalam pengakuan pendapatan?

Ada untuk kebijakan tersebut berupa prosedur penerimaan pendapatan harus sesuai dengan perjanjian dengan customer dan Harga yang sudah di set-up di sistem.

B. Sumber dan Jenis Pendapatan Hotel

4. Apa saja sumber pendapatan utama yang dimiliki hotel ini?

- *Pendapatan Room*
- *Pendapatan Banquet (Event)*
- *Pendapatan Resto*
- *Pendapatan lain lain*

5. Bagaimana alur pencatatan pendapatan dari masing-masing sumber tersebut?

Alur pendapatan pada hotel Gulala Azana Guci Tegal adalah sebagai berikut:

Front Office

Pendapatan terjadi sebagai akibat dari penjualan oleh front office department, penjualan berdasarkan reservasi yang masuk ke Hotel Baik secara langsung tamu walkin, by call, maupun lewat Online Travel Agent serta tamu event (banquet). Setelah tamu check in Bagian front office cashier akan membuat dokumen tagihan yang digunakan pada hotel Gulala seperti guest bill. Guest bill yang diberikan kepada tamu berlampirkan cash receipt sebagai bukti pembayaran secara tunai, bukti transfer, struk edc apabila pembayaran lewat non tunai dan bukti transaksi dari OTA apabila pesan kamar lewat online travel agent, berkas tersebut akan di filing ke dalam laporan cashier sebagai tanda bahwa proses check-out telah selesai dan transaksi telah selesai kemudian dilaporkan ke bagian leader sebelum di serahkan ke bagian Night Audit.

Night Audit

Night audit akan menerima laporan dari cashier Hotel, Resto dan kemudian mengaudit laporan 3 shift bagian front office, Resto untuk memastikan pekerjaan mereka sudah sesuai. Ketika di closing laporan sudah sesuai selanjutnya akan diserahkan ke income audit.

Income Audit

Income audit bertugas untuk memeriksa kembali hasil penjualan yang dilakukan oleh setiap outlet, dan laporan yang dibuat dari bagian night audit dan kemudian menjumlahkan hasil penjualan bersih untuk setiap jenis produk hotel dan hasil penerimaan penjualan akan diserahkan ke General Cahier.

General Cashier

Kegiatan general cashier yaitu memproses uang serta dokumen-dokumen yang menyertainya. General cashier akan mengecek kembali bukti-bukti pembayaran sesuai dengan laporan masing-masing outlet yang telah

diperiksa.

Setelah itu pendapatan akan di catat pada sistem akuntansi hotel sesuai standar dan dilaporkan kepada stakeholder.

6. Apakah pencatatan dilakukan secara otomatis melalui sistem atau masih terdapat proses manual?

Untuk siklus transaksi akan diproses secara system, namun untuk transaksi penerimaan di input manual dari masing masing outlet.

C. Pengakuan Pendapatan

7. Kapan pendapatan dari kamar hotel diakui dalam laporan keuangan?

Pendapatan kamar Hotel diakui dalam laporan keuangan ketika tamu sudah checkout dan sudah melakukan pelunasan tagihan kamar tersebut.

8. Bagaimana perlakuan untuk pembayaran di muka (advance payment)?

Apabali ada reservasi yang akan terjadi dikemudian hari hotel menerapkan system pembayaran dimuka (advance payment) dan akan dicatat dan dialokasikan ke akun Deposit Reservation.

9. Bagaimana pengakuan pendapatan atas penjualan paket layanan (misalnya: kamar + makan + spa)?

Pengakuan pendapatan atas penjualan paket layanan dapat dilakukan dengan menggunakan metode alokasi pendapatan berdasarkan harga jual dari setiap komponen paket layanan. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat diikuti:

Langkah-Langkah Pengakuan Pendapatan

- 1. Identifikasi komponen paket layanan: Identifikasi komponen-komponen paket layanan, seperti kamar, makan, dan spa.*
- 2. Tentukan nilai wajar: Tentukan harga jual dari setiap komponen paket layanan.*
- 3. Alokasikan pendapatan: Alokasikan pendapatan dari penjualan paket layanan ke setiap komponen.*
- 4. Pengakuan pendapatan: Pengakuan pendapatan dilakukan saat setiap komponen paket layanan dipenuhi, seperti saat tamu menginap di kamar, makan di restoran, atau menggunakan fasilitas spa.*

Contoh

Misalkan sebuah hotel menawarkan paket layanan "Liburan Romantis" yang meliputi:

- Menginap di kamar Executive dengan harga jual Rp 1.000.000 per malam
- Makan malam di restoran dengan harga jual Rp 200.000 per orang
- Spa treatment dengan harga jual Rp 800.000 per orang

Paket layanan ini dijual dengan harga Rp 2.000.000 per malam. Untuk mengakui pendapatan, hotel dapat mengalokasikan pendapatan berdasarkan harga jual dari setiap komponen

Dengan demikian, pengakuan pendapatan atas penjualan paket layanan dapat dilakukan dengan menggunakan metode alokasi pendapatan berdasarkan harga jual dari setiap komponen paket layanan.

10. Apakah ada perbedaan perlakuan antara pembayaran tunai dan non-tunai?

Ya, ada perbedaan perlakuan antara pembayaran tunai dan non-tunai yang dilakukan di Hotel. Berikut adalah beberapa perbedaan utama:

Perbedaan Pembayaran Tunai dan Non-Tunai

Pembayaran Tunai

1. Pengakuan pendapatan: Pendapatan diakui saat pembayaran diterima secara tunai.
2. Pengurangan kas: Kas perusahaan berkurang saat pembayaran dilakukan.
3. Tidak ada risiko kredit: Tidak ada risiko kredit karena pembayaran sudah diterima secara tunai.

Pembayaran Non-Tunai

1. Pengakuan pendapatan: Pendapatan diakui saat transaksi terjadi, tidak harus saat pembayaran diterima.
2. Pengakuan piutang: Piutang diakui saat transaksi terjadi, dan kemudian dihapus atau di jurnal balik saat pembayaran diterima (balancing).
3. Risiko kredit: Ada risiko kredit karena pembayaran belum diterima secara tunai.

Contoh

Misalkan Hotel menjual kamar senilai Rp 1.000.000 kepada pelanggan. Jika pelanggan membayar secara tunai, maka Hotel akan mengakui pendapatan sebesar Rp 1.000.000 dan kas masuk sebesar 1.000.000. Jika pelanggan membayar secara non-tunai (misalnya dengan kartu kredit), maka perusahaan akan mengakui pendapatan sebesar Rp 1.000.000 dan piutang sebesar Rp 1.000.000, kemudian piutang tersebut akan dihapus saat pembayaran diterima.

Dengan demikian, perbedaan perlakuan antara pembayaran tunai dan non-tunai terletak pada pengakuan pendapatan, pengakuan piutang, dan risiko kredit.

D. Pengukuran Pendapatan

11. Bagaimana nilai pendapatan yang diakui ditentukan?

Nilai pendapatan yang diakui ditentukan berdasarkan beberapa faktor, termasuk:

Faktor yang Mempengaruhi Nilai Pendapatan

1. *Harga jual: Harga jual produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.*
2. *Jumlah produk atau jasa: Jumlah produk atau jasa yang dijual kepada pelanggan.*
3. *Diskon atau potongan harga: Diskon atau potongan harga yang diberikan kepada pelanggan.*
4. *Biaya tambahan: Biaya tambahan yang dikenakan kepada pelanggan, seperti biaya pengiriman atau biaya instalasi.*
5. *Pajak dan biaya lainnya: Pajak dan biaya lainnya yang dikenakan kepada pelanggan.*

Contoh

Misalkan Hotel menjual produk senilai Rp 1.000.000. Nilai pendapatan yang diakui adalah:

Rp 1.000.000

Jika perusahaan juga mengenakan pajak dan service sebesar 21%, maka nilai pendapatan yang diakui adalah:

*Rp 1000.000 * 21% = 210.000, maka harga yang harus di bayar oleh tamu sebesar 1.210.000*

Dengan demikian, nilai pendapatan yang diakui ditentukan berdasarkan harga jual, jumlah produk atau jasa, diskon atau potongan harga, biaya

tambahan, dan pajak dan biaya lainnya, serta sesuai dengan prinsip pengakuan pendapatan.

12. Apakah terdapat potongan harga, voucher, atau diskon yang memengaruhi pendapatan?

Ya, potongan harga, voucher, atau diskon dapat memengaruhi pendapatan. Berikut adalah beberapa contoh:

Potongan Harga, Voucher, atau Diskon

- 1. Diskon persentase: Diskon yang diberikan dalam bentuk persentase dari harga jual, seperti 10% off apabila ada promo pada periode tersebut*
- 2. Voucher: Voucher yang digunakan di hotel biasanya seperti voucher dinner/meals pada resto dan voucher menginap dikemudian hari apabila ada*
- 3. Potongan harga langsung: Potongan harga langsung yang diberikan pada harga jual, seperti Rp 100.000 off.*

Pengaruh terhadap Pendapatan

Potongan harga, voucher, atau diskon dapat memengaruhi pendapatan dengan cara:

- 1. Mengurangi pendapatan: Potongan harga, voucher, atau diskon dapat mengurangi pendapatan yang diterima dari penjualan.*
- 2. Meningkatkan volume penjualan: Potongan harga, voucher, atau diskon dapat meningkatkan volume penjualan, yang dapat meningkatkan pendapatan secara keseluruhan.*

Contoh

Misalkan hotel menjual produk senilai Rp 1.000.000 dengan diskon 10%. Pendapatan yang diterima adalah:

$$Rp\ 1.000.000 \times (1 - 0,10) = Rp\ 900.000$$

Dalam hal ini, potongan harga sebesar 10% mengurangi pendapatan sebesar Rp 100.000.

Dengan demikian, potongan harga, voucher, atau diskon dapat memengaruhi pendapatan dengan cara mengurangi pendapatan atau meningkatkan volume penjualan.

13. Bagaimana pengakuan untuk transaksi yang dibatalkan pelanggan?

Pengakuan untuk transaksi yang dibatalkan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

Pembatalan Transaksi

- 1. Pengembalian uang: Jika transaksi telah dibayar, maka Hotel harus mengembalikan uang kepada pelanggan.*
- 2. Penghapusan piutang: Jika transaksi belum dibayar, maka piutang kepada pelanggan harus dihapus.*
- 3. Pengakuan kerugian: Jika Hotel telah mengakui pendapatan dari transaksi yang dibatalkan, maka Hotel harus mengakui kerugian sebesar jumlah yang dibatalkan.*

Contoh:

Misalkan Hotel menjual kamar senilai Rp 1.000.000 kepada tamu, tetapi tamu kemudian membatalkan transaksi. Jika Hotel telah mengakui pendapatan sebesar Rp 1.000.000, maka Hotel harus mengakui kerugian sebesar Rp 1.000.000 dan mengembalikan uang kepada pelanggan.

Jurnal Akuntansi

Untuk membatalkan transaksi, Hotel dapat membuat jurnal akuntansi sebagai berikut:

- Debit: Pendapatan (Rp 1.000.000)*
- Kredit: Kas (Rp 1.000.000)*

Dengan demikian, pengakuan untuk transaksi yang dibatalkan pelanggan/tamu dapat dilakukan dengan cara pengembalian uang, penghapusan piutang, dan pengakuan kerugian.

E. Kepatuhan terhadap Standar Akuntansi

14. Apakah perusahaan menerapkan PSAK 72 dalam pengakuan dan pengukuran pendapatan?

Ya, Hotel dapat saja menerapkan PSAK 72 (Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan 72) dalam pengakuan dan pengukuran pendapatan. PSAK 72 adalah standar akuntansi yang mengatur tentang pengakuan dan pengukuran pendapatan dari kontrak dengan pelanggan.

Penerapan PSAK 72

PSAK 72 mengatur tentang:

- 1. Pengakuan pendapatan: Pendapatan diakui ketika perusahaan memenuhi kewajiban kinerja kepada pelanggan.*
- 2. Pengukuran pendapatan: Pendapatan diukur berdasarkan jumlah yang diharapkan akan diterima oleh perusahaan.*

3. *Kontrak dengan pelanggan: PSAK 72 mengatur tentang kontrak dengan pelanggan, termasuk identifikasi kontrak, kewajiban kinerja, dan perubahan kontrak.*

15. Apakah praktik ini pernah diaudit oleh auditor eksternal atau internal?

Sejauh ini Hotel Gulala Azana Baru di audit oleh internal auditor yang di tugaskan dari Hed Office Azana

16. Bagaimana perusahaan menangani jika terdapat perbedaan praktik dengan ketentuan standar?

Hotel Gulala dalam menangani perbedaan praktik dengan ketentuan standar dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

Mengidentifikasi Perbedaan

1. *Melakukan analisis: Hotel melakukan analisis untuk mengidentifikasi perbedaan antara praktik yang diterapkan dengan ketentuan standar.*

2. *Menentukan penyebab: Hotel menentukan penyebab perbedaan dan mengevaluasi dampaknya terhadap laporan keuangan.*

Mengatasi Perbedaan

1. *Mengubah praktik: Hotel mengubah praktik yang diterapkan untuk mematuhi ketentuan standar apabila di perlukan dan disesuaikan dengan SOP dari HO*

2. *Mengungkapkan perbedaan: Jika perubahan praktik tidak memungkinkan, Hotel mengungkapkan perbedaan tersebut dalam laporan keuangan.*

3. *Mengupdate kebijakan: Hotel dapat mengupdate kebijakan akuntansi untuk memastikan konsistensi dengan ketentuan standar atau SOP dari HO*

Dengan demikian, Hotel Gulala menangani perbedaan praktik dengan ketentuan standar dengan cara mengidentifikasi perbedaan, mengatasi perbedaan, dan mengungkapkan perbedaan tersebut dalam laporan keuangan.

F. Evaluasi dan Tantangan

17. Apa saja kendala yang biasa dihadapi dalam pencatatan pendapatan hotel?

Kendala yang biasa dihadapi Hotel Gulala Azana dalam pencatatan pendapatan hotel antara lain:

a) *Kendala Teknis:*

1. *Kesalahan input data : terkadang data yang di input terjadi kesalahan dan terdapat revisi dari tamu sehingga menjadikan perubahan pada pencatatan pendapatan hotel*
2. *Keterlambatan pencatatan*

b) Kendala Non-Teknis:

1. *Kompleksitas transaksi: Transaksi hotel dapat kompleks, seperti paket kamar dan makanan, yang dapat menyebabkan kesulitan dalam pencatatan pendapatan maupun pembebanan cost dari produk yang dijual.*
2. *Kesalahan manusia: Kesalahan dari staff seperti salah memasukan angka atau salah settle*

18. Seberapa besar risiko kesalahan dalam pencatatan pendapatan?

Resiko yang timbul oleh kesalahan dalam pencatatan pendapatan sejauh ini tidaklah besar dan dapat di tangani dengan baik.

19. Seberapa sering dilakukan evaluasi terhadap sistem akuntansi pendapatan?

Untuk evaluasi pendapatan biasanya di evaluasi tiap bulan sekali pada saat meeting Profit & Loss