

PENGENDALIAN INTERNAL PADA BAGIAN RECEIVING DI THE MERU SANUR

I Gede Bayu Krisna ¹, Ni Luh Riska Yusmarisa ², Luh Nyoman Tri Lilasari ³^{1,2,3} Politeknik Pariwisata Bali

bayukrisna749@gmail.com, niluhriska@ppb.ac.id ,trililasari_ila@ppb.ac.id

Abstract

The receiving section is the starting point that determines the quality of food management in hotels, because the quality and quantity of incoming goods are checked against purchase documents at this stage. Preliminary observation at The Meru Sanur, a five-star hotel in Sanur, Bali, found that damaged goods and returns still occur regularly, particularly for fresh products such as vegetables, fruit, and seafood. This study aims to examine the implementation of internal control in the receiving section of The Meru Sanur based on the framework of the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013). A descriptive qualitative method was used. Primary data were obtained through observation and in-depth interviews with two key informants, the Receiving Supervisor and the Cost Controller, while secondary data were drawn from Standard Operating Procedures, Purchase Orders, Invoices, and Receiving Reports. The data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing, and interpreted according to the five COSO components. The results show that all five components have been implemented reasonably well, supported by a clear organizational structure, segregation of duties, written SOPs, and layered verification through three-way matching. Nevertheless, damaged goods and returns of fresh products still occur regularly, indicating that the management of supplier quality risk requires further attention. Improving vendor performance evaluation and accelerating the submission of receiving reports are recommended to strengthen the effectiveness of internal control.

Keywords: Internal Control; Receiving; COSO; Hotel; Food Cost**Abstrak**

Bagian receiving merupakan titik awal yang menentukan kualitas pengelolaan bahan makanan di hotel, karena pada tahap ini kualitas dan kuantitas barang diperiksa terhadap dokumen pemesanan. Observasi awal di The Meru Sanur, hotel bintang lima di Sanur, Bali, menemukan bahwa barang rusak dan retur masih terjadi secara reguler, terutama pada produk segar seperti sayuran, buah, dan seafood. Penelitian ini bertujuan mengetahui penerapan pengendalian internal pada bagian receiving di The Meru Sanur berdasarkan kerangka Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013). Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan dua informan kunci, yaitu Supervisor Receiving dan Cost Controller, sedangkan data sekunder berasal dari Standard Operating Procedure, Purchase Order, Invoice, dan Receiving Report. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, kemudian diinterpretasikan berdasarkan lima komponen COSO. Hasil penelitian

Article history

Received: Juni 2026

Reviewed: Juni 2026

Published: Juni 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author**Publish by : musytari**

This work is licensed under
a [creative commons](#)
[attribution-noncommercial](#)
[4.0 international license](#)

menunjukkan bahwa kelima komponen telah diterapkan dengan cukup baik, didukung struktur organisasi yang jelas, pemisahan tugas, SOP tertulis, dan verifikasi berlapis melalui three-way matching. Meskipun demikian, barang rusak dan retur pada produk segar tetap terjadi secara reguler, sehingga Pangelinan risiko kualitas pasokan dari vendor masih memerlukan perhatian. Peningkatan evaluasi kinerja vendor dan percepatan penyampaian Receiving Report direkomendasikan untuk memperkuat efektivitas pengendalian internal.

Kata Kunci: Pengendalian Internal; Receiving; COSO; Hotel; Food Cost

1. Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan tamu (Kotler, Bowen, & Makens, 2016). Salah satu aspek yang menunjang kualitas pelayanan tersebut adalah pengelolaan bahan makanan, karena bahan makanan menjadi input utama dalam setiap produk yang disajikan kepada tamu. Pengelolaan yang baik berpengaruh langsung terhadap kualitas produk, efisiensi biaya, keamanan pangan, dan citra hotel secara keseluruhan (Walker, 2017). Pengelolaan tersebut hanya dapat berjalan baik apabila didukung sistem dan prosedur kerja yang tertata, sehingga setiap aktivitas operasional berjalan sesuai kebijakan yang ditetapkan manajemen (Mulyadi, 2016).

Salah satu titik awal yang menentukan kualitas pengelolaan bahan makanan adalah bagian receiving atau penerimaan barang. Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan terhadap kualitas, kuantitas, serta kesesuaian barang yang diterima dengan dokumen pemesanan (Dopson & Hayes, 2019). Kesalahan pada tahap ini dapat memicu berbagai risiko, mulai dari barang tidak sesuai spesifikasi, kerusakan bahan makanan, kesalahan pencatatan, hingga potensi kecurangan (Horngren dkk., 2018). Akibatnya, kerugian finansial dan penurunan kualitas layanan menjadi konsekuensi yang harus diwaspadai manajemen hotel.

Persoalan tersebut ditemukan secara langsung di lapangan. Observasi awal di area receiving The Meru Sanur pada April 2026, yang diperkuat wawancara pendahuluan dengan Supervisor Receiving, menunjukkan bahwa barang dari vendor kadang harus dikembalikan karena kondisinya tidak memenuhi standar, dan penolakan tersebut ditangani melalui Rejection Form sebagai bukti formal. Cost Controller The Meru Sanur membenarkan hal ini. Menurutnya, retur memang tidak terjadi setiap hari, tetapi cukup reguler pada produk segar seperti sayuran, buah, dan seafood yang tingkat sensitivitas kualitasnya tinggi. Barang rusak dan retur yang berulang mengganggu operasional dapur karena ketersediaan bahan baku berkurang dan staf harus berkoordinasi ulang dengan purchasing untuk mencari pengganti (Heizer, Render, & Munson, 2020). Dampak finansialnya juga nyata. Retur yang tidak segera dicatat berpotensi membuat nilai persediaan tersaji lebih tinggi dari kondisi sebenarnya, sehingga biaya bahan makanan (food cost) yang dilaporkan menjadi lebih rendah dari yang seharusnya dan analisis kinerja departemen menjadi bias.

The Meru Sanur merupakan hotel bintang lima di kawasan Sanur, Bali, dengan volume transaksi pembelian bahan makanan yang cukup tinggi setiap hari. Kondisi ini menuntut pengendalian internal yang memadai pada bagian receiving agar setiap barang yang diterima melalui pemeriksaan yang tepat, dicatat secara akurat, dan sesuai standar yang berlaku (Arens, Elder, & Beasley, 2017). Menurut Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013), pengendalian internal adalah proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai atas pencapaian tujuan organisasi, yaitu efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan, dan kepatuhan terhadap peraturan. Kerangka ini terdiri

atas lima komponen yang saling berkaitan, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan (COSO, 2013). Pada konteks receiving food, kelima komponen itu tercermin dalam struktur organisasi dan SOP, identifikasi risiko saat barang tiba, pemeriksaan fisik dan pencocokan dokumen, pelaporan Receiving Report kepada Cost Control, serta evaluasi berkala terhadap kinerja vendor dan kepatuhan staf (COSO, 2013).

Sejumlah penelitian terdahulu menegaskan pentingnya pengendalian pada tahap ini. Christanta dkk. (2022) menemukan bahwa pengelolaan food cost di Golden Tulip Jineng Resort Bali belum optimal akibat kurangnya koordinasi antara fungsi pembelian, penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran. Rahayu dan Arnawa (2023) menemukan ketidaksesuaian kualitas dan jumlah barang dengan purchase order pada salah satu hotel di Bali, yang berimplikasi pada akurasi persediaan dan pengendalian biaya. Callysta dkk. (2025) menggunakan kerangka COSO pada proses receiving dan dispensing bahan minuman di AYANA Resort Bali dan menemukan bahwa SOP tertulis dan pembagian tugas yang jelas tetap disertai kelalaian verifikasi barang dan pengeluaran barang tanpa daftar permintaan. Arista dkk. (2024) melaporkan variasi penerapan prosedur purchasing dan receiving antarhotel bintang lima di Kabupaten Badung. Wati dkk. (2026) menemukan bahwa praktik purchasing di GN Resort Bali belum terstandarisasi karena tidak adanya SOP tertulis dan adanya rangkap jabatan antara purchasing dan receiving. Yulanda dkk. (2024) menunjukkan bahwa praktik penyimpanan yang baik sangat bergantung pada kualitas pemeriksaan saat penerimaan.

Rangkaian penelitian tersebut memperlihatkan bahwa pengendalian pada tahap receiving berperan krusial bagi akurasi persediaan dan efisiensi biaya, bahwa kelemahan yang sering muncul meliputi ketidaksesuaian dokumen, kelalaian verifikasi, rangkap jabatan, dan lemahnya komunikasi antardepartemen, serta bahwa keberadaan SOP dan sistem digital tidak selalu sejalan dengan efektivitas implementasi di lapangan. Dari kajian tersebut, terdapat dua kesenjangan penelitian. Pertama, sebagian besar studi terdahulu berfokus pada hotel skala menengah atau bersifat komparatif antarhotel, sedangkan sedikit yang mengevaluasi pengendalian internal pada hotel luxury internasional dengan volume transaksi, otorisasi berlapis, dan sistem digital yang kompleks. Kedua, terdapat kontradiksi antara regulasi tertulis, yaitu SOP dan sistem teknologi informasi, dengan realitas implementasi. Masalah klasik seperti rangkap jabatan, keterlambatan dokumen, dan pengeluaran tanpa permintaan tetap terjadi meskipun prosedur formal tersedia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan itu dengan menganalisis penerapan pengendalian internal pada bagian receiving food di The Meru Sanur menggunakan kerangka COSO. Analisis diarahkan untuk mengetahui sejauh mana pengendalian yang berjalan mampu menekan fenomena barang rusak dan retur, atau apakah masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan pengendalian internal pada bagian receiving di The Meru Sanur.

2. Metodologi Penelitian

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Penelitian kualitatif dipakai untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama, pengumpulan data secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil yang lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2023). Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran mendalam tentang implementasi pengendalian internal pada prosedur receiving bahan makanan, baik menurut prosedur formal maupun pelaksanaannya di lapangan, serta menilai penerapan lima komponen COSO (2013).

Lokasi, Objek, dan Periode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di The Meru Sanur, Sanur, Denpasar, Bali. Lokasi dipilih karena hotel ini memiliki karakteristik operasional yang kompleks, khususnya pada bagian Food and Beverage, dan aktivitas receiving-nya berpotensi menimbulkan kerugian bila tidak dikendalikan secara memadai. Pemilihan lokasi ini mempertimbangkan kesesuaian antara objek penelitian dan ketersediaan data (Sugiyono, 2023). Objek penelitian adalah implementasi lima komponen COSO pada prosedur receiving bahan makanan, mencakup pemeriksaan jumlah dan kualitas, kesesuaian spesifikasi, pencatatan penerimaan, serta penanganan barang rusak dan retur dari kitchen. Efektivitas pengendalian internal ditentukan oleh keberadaan dan keterpaduan kelima komponen tersebut (COSO, 2013). Penelitian berlangsung pada April hingga Juni, dengan observasi awal di area receiving pada April sampai Mei 2026.

Subjek Penelitian dan Sumber Data

Subjek penelitian adalah dua informan kunci yang terlibat langsung dalam proses receiving, yaitu Supervisor Receiving dan Cost Controller. Pemilihan keduanya bertujuan melihat proses receiving dari dua sisi yang saling melengkapi. Supervisor Receiving mewakili sisi operasional, yaitu bagaimana barang diperiksa dan diterima secara fisik, sedangkan Cost Controller mewakili sisi verifikasi dokumen dan keuangan sebelum pembayaran diproses.

Data primer diperoleh langsung dari informan dan observasi lapangan terhadap proses penerimaan barang. Data sekunder berasal dari Standard Operating Procedure (SOP), Purchase Order, Invoice, Receiving Report, daftar retur, dan laporan barang rusak. Data primer diperoleh langsung dari sumber pertama, sedangkan data sekunder dari dokumen atau sumber lain yang telah tersedia (Sugiyono, 2023).

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen

Data dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang digunakan bersama untuk meningkatkan kredibilitas hasil melalui triangulasi (Sugiyono, 2023).

- **Observasi** dilakukan secara langsung terhadap proses receiving, mulai dari kedatangan barang, pemeriksaan jumlah dan kualitas, pencocokan dengan dokumen pemesanan, hingga pencatatan hasil penerimaan, untuk mengetahui kesesuaiannya dengan SOP dan mengidentifikasi potensi risiko (Sugiyono, 2023).
- **Wawancara** dilakukan secara langsung untuk menggali informasi mendalam tentang pembagian tugas, prosedur penerimaan, kendala, bentuk pengendalian internal, dan upaya pencegahan kerugian operasional (Moleong, 2021). Pedoman wawancara disusun menurut lima komponen COSO.
- **Dokumentasi** dilakukan dengan mengumpulkan SOP, Purchase Order, Invoice, Receiving Report, laporan retur, dan laporan barang rusak untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara (Sugiyono, 2023).

Sesuai karakteristik penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama (Sugiyono, 2023), dibantu pedoman wawancara tersebut.

Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan keterangan Supervisor Receiving dengan Cost Controller. Penelitian ini bersifat kualitatif sehingga tidak menggunakan uji validitas dan reliabilitas statistik maupun uji statistik lainnya.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif kualitatif menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang berlangsung terus-menerus sejak pengumpulan data hingga akhir penelitian melalui tiga tahap. Pertama, reduksi data, yaitu memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Kedua, penyajian data dalam

bentuk uraian naratif, tabel, atau matriks untuk memudahkan pemahaman hubungan antartemuan. Ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan menginterpretasikan data untuk menjawab rumusan masalah. Hasil analisis diinterpretasikan berdasarkan lima komponen COSO (2013):

- *control environment*, untuk menilai struktur organisasi, pembagian tugas, dan tanggung jawab.
- *risk assessment*, untuk menilai identifikasi dan analisis risiko.
- *control activities*, untuk menilai prosedur dan aktivitas pengendalian saat penerimaan barang.
- *information and communication*, untuk menilai efektivitas informasi dan komunikasi antarbagian.
- *monitoring activities*, untuk menilai pemantauan, evaluasi, dan tindak lanjut.

Sistem pengendalian internal dinyatakan efektif apabila kelima komponen tersebut hadir, berfungsi, dan terintegrasi dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi (COSO, 2013).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Gambaran proses receiving

Observasi di area receiving The Meru Sanur pada April hingga Mei 2026 menunjukkan bahwa penerimaan barang berlangsung pada pagi hari di area loading dock. Prosesnya dimulai dari kedatangan truk vendor, pemeriksaan fisik oleh staf Receiving bersama perwakilan departemen pengguna, lalu pencocokan barang dengan Purchase Order (PO) yang diterbitkan pada hari itu. Peneliti menyaksikan langsung satu kejadian penolakan, yaitu sayuran yang dinilai kurang segar oleh staf Kitchen. Barang itu dikembalikan kepada vendor dan dicatat melalui Rejection Form sesuai prosedur. Data wawancara diperoleh dari dua informan kunci, yaitu Supervisor Receiving yang mewakili sisi operasional dan Cost Controller yang mewakili sisi verifikasi dokumen dan keuangan. Bagian Receiving dan Store berada di bawah pengawasan Cost Control dan Chief Accountant.

Lingkungan pengendalian

The Meru Sanur memiliki struktur organisasi yang jelas pada bagian receiving, dan setiap petugas memahami tugasnya. Tugas itu meliputi menerima barang dari pemasok, memeriksa kesesuaiannya dengan dokumen, memastikan kondisi barang, mencatat penerimaan, dan melaporkan barang rusak atau tidak sesuai spesifikasi. Hotel memiliki SOP khusus receiving, dan staf menyatakan telah dilatih, termasuk pelatihan penerapan standar HACCP. Atasan mengawasi secara berkala melalui pengecekan hasil kerja dan verifikasi dokumen. Pemisahan tugas diterapkan: staf Receiving menerima dan memeriksa barang secara fisik, sedangkan Cost Control memverifikasi dokumen dan pencatatan. Menurut Cost Controller, SOP disusun mengacu pada standar grup hotel dan praktik terbaik industri, termasuk prinsip USALI. SOP mengatur jadwal dan area penerimaan, penggunaan Receiving Report bernomor urut untuk menjaga jejak audit, otorisasi berjenjang atas setiap PO, serta prosedur khusus untuk barang tidak sesuai.

Penilaian Risiko

Staf Receiving mengidentifikasi lima risiko yang sering muncul: keterlambatan kedatangan, barang rusak, barang tidak sesuai pesanan, jumlah tidak sesuai, dan kualitas di bawah standar. Barang rusak atau tidak sesuai spesifikasi kadang masih ditemukan meskipun prosedur telah dijalankan. Cost Controller memetakan risiko lebih luas, yaitu kecurangan (termasuk kolusi staf dengan vendor dan penerimaan barang fiktif), kesalahan administratif pada harga, satuan, atau kode barang, risiko kualitas, keterlambatan pelaporan Receiving

Report, dan ketidaksesuaian harga antara invoice dan PO. Menurutnya, barang rusak dan retur tidak terjadi setiap hari tetapi cukup reguler pada produk segar (sayuran, buah, seafood), dengan frekuensi lebih rendah pada barang kering dan non-food. Dalam sebulan terdapat beberapa kejadian retur yang dicatat secara formal melalui dokumen retur dan Debit Note. Retur yang tidak dicatat dengan benar membuat nilai persediaan tersaji lebih tinggi dari kondisi sebenarnya, sehingga biaya bahan makanan yang dilaporkan lebih rendah dari yang seharusnya.

Aktivitas pengendalian

Staf Receiving selalu memeriksa fisik barang, mencocokkannya dengan PO dan Delivery Order, dan mengecek kondisi fisik, suhu untuk barang segar, serta tanggal kedaluwarsa. Barang yang tidak sesuai ditolak atau ditahan, lalu dilaporkan. Cost Control memperkuatnya dengan three-way matching antara PO, Receiving Report, dan invoice vendor, dan pembayaran hanya diproses bila ketiganya sesuai. Jika berbeda, dokumen dikembalikan kepada Purchasing atau Receiving untuk klarifikasi dan pembayaran ditahan. Ketidaksesuaian dikomunikasikan secara tertulis, ketidaksesuaian kuantitas dibuktikan dengan discrepancy report yang ditandatangani kedua pihak, dan temuan berulang dieskalasikan kepada Director of Finance. Barang bermasalah didokumentasikan lewat Rejection Form yang ditandatangani pihak terkait termasuk user dan petugas Receiving, lalu ditindaklanjuti melalui Debit Note sebagai dasar pengurangan tagihan.

Informasi dan komunikasi

Pencatatan dilakukan melalui sistem Power Pro, dan data penerimaan dipantau melalui modul inventory. Informasi barang rusak atau retur dilaporkan kepada Purchasing dan Cost Control. Barang rusak tidak dimasukkan ke Receiving Report sebagai barang diterima, sehingga tidak menambah nilai persediaan secara keliru. Seluruh kejadian retur didokumentasikan untuk rekonsiliasi dan pelaporan bulanan. Laporan retur memuat tanggal, nama vendor, jenis dan kuantitas barang, nilai finansial, serta status penyelesaian. Komunikasi antara Receiving, Purchasing, dan gudang dinyatakan berjalan intensif. Cost Controller menyebut keterlambatan Receiving Report sebagai risiko yang dapat mengganggu penutupan buku.

Pemantauan

Pemantauan dilakukan harian melalui verifikasi seluruh Receiving Report, mingguan melalui rekap penggunaan bahan baku per kategori, dan bulanan melalui laporan food cost, beverage cost, dan perputaran persediaan. Evaluasi situasional dilakukan bila muncul anomali, misalnya lonjakan food cost yang tidak wajar. Supervisor Receiving juga menyebut evaluasi rutin dua mingguan terhadap kinerja vendor dan proses receiving, serta audit internal berkala termasuk audit standar HACCP. Inisiatif perbaikan yang berjalan meliputi optimalisasi Power Pro, pelatihan berkala staf Receiving, standarisasi dokumen bernomor urut, evaluasi kinerja vendor, dan koordinasi dengan tim compliance terkait regulasi kawasan. Ringkasan kekuatan dan ruang perbaikan setiap komponen disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Kekuatan dan Kelemahan Pengendalian Internal Receiving berdasarkan Komponen COSO

Komponen COSO	Kenyataan/Implementasi	Hasil Analisis
Lingkungan pengendalian	Struktur organisasi dan pembagian tugas jelas, SOP receiving tertulis, staf sudah dilatih, dan ada pemisahan tugas antara pihak yang menerima barang secara fisik dengan pihak yang memverifikasi dokumen.	Belum ada data mengenai seberapa sering pelatihan diulang atau dievaluasi, sehingga belum diketahui apakah kompetensi staf dipantau secara berkelanjutan.

Penilaian risiko	Risiko sudah diidentifikasi dari dua sudut pandang, operasional dan finansial, sehingga cakupan risiko yang dipetakan cukup luas.	Identifikasi risiko di titik receiving masih bersifat reaktif saat barang tiba. Retur pada produk segar tetap terjadi secara reguler, artinya risiko dari sisi kualitas pasokan vendor belum sepenuhnya bisa dicegah sejak awal.
Aktivitas pengendalian	Pemeriksaan fisik dan pencocokan dokumen dilakukan konsisten, diperkuat verifikasi berlapis melalui three-way matching oleh Cost Control.	Belum diperoleh data kuantitatif mengenai jumlah kejadian barang yang lolos pemeriksaan awal namun bermasalah saat sampai ke dapur.
Informasi dan komunikasi	Pencatatan terintegrasi lewat sistem Power Pro, dan ada dokumen khusus untuk barang rusak maupun retur.	Keterlambatan pelaporan Receiving Report disebut sendiri oleh Cost Controller sebagai salah satu risiko yang dapat mengganggu ketepatan waktu penutupan buku.
Pemantauan	Pemantauan berjalan berlapis, mulai dari harian, mingguan, bulanan, sampai audit internal berkala.	Efektivitas audit internal belum bisa diukur secara konkret karena tidak ada data jumlah temuan maupun status tindak lanjutnya.

Sumber: hasil wawancara, dianalisis berdasarkan COSO (2013).

3.2 Pembahasan

Kelima komponen COSO hadir, tetapi bukti efektivitasnya masih terbatas pada persepsi informan

Keterangan kedua informan saling melengkapi tanpa kontradiksi berarti. Supervisor Receiving menggambarkan pengendalian di titik penerimaan fisik, sementara Cost Controller menggambarkan verifikasi ulang secara dokumen sebelum pembayaran. Kesesuaian dua sudut pandang ini memperkuat validitas data melalui triangulasi sumber. Dibandingkan dengan kerangka COSO (2013), kelima komponen ditemukan hadir dalam praktik receiving. Peran Cost Control bersifat preventif sekaligus detektif, karena memastikan kesesuaian barang dengan PO sebelum pembayaran dan menelusuri deviasi biaya hingga ke level Receiving Report. Namun COSO (2013) menyatakan sistem pengendalian efektif bila komponen-komponennya hadir, berfungsi, dan terintegrasi. Keberadaan komponen saja belum membuktikan fungsi dan integrasinya, dan temuan penelitian ini terutama menggambarkan prosedur menurut persepsi informan.

Pemisahan tugas dan verifikasi berlapis sebagai inti pengendalian

Pemisahan antara fungsi penerimaan fisik dan fungsi pencatatan atau verifikasi dokumen sejalan dengan pandangan Arens dkk. (2017) bahwa pemisahan tanggung jawab antara fungsi operasional dan pencatatan merupakan unsur penting untuk mencegah kesalahan dan kecurangan. Lapisan kedua melalui three-way matching membuat pengendalian tidak bertumpu pada satu pihak, dan pembayaran yang ditahan saat dokumen tidak cocok berfungsi sebagai

pengaman finansial. Risiko kecurangan yang dipetakan Cost Controller, yaitu kolusi dan penerimaan barang fiktif, sebagian besar ditangani oleh mekanisme ini.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu

Hasil penelitian ini memperlihatkan pola yang berbeda pada beberapa komponen. Sumariyani dkk. (2025) pada The Apurva Kempinski Bali menemukan koordinasi dan pengawasan receiving masih lemah, sedangkan di The Meru Sanur koordinasi Receiving dan Cost Control tergambar terstruktur melalui penyerahan Receiving Report setiap hari kerja dan three-way matching. Christanta dkk. (2022) menemukan proses receiving di Golden Tulip Jineng Resort Bali belum optimal sehingga food cost menyimpang. Di The Meru Sanur, lapisan verifikasi tambahan secara teori dapat mengurangi risiko distorsi tersebut. Namun retur yang masih reguler pada produk segar menunjukkan bahwa distorsi tetap mungkin terjadi bila retur tidak dicatat tepat waktu, sehingga verifikasi dokumen saja belum cukup tanpa kecepatan pelaporan dari lapangan. Dari sisi penyimpanan, Yulanda dkk. (2024) menegaskan bahwa kualitas praktik penyimpanan bergantung pada pemeriksaan saat penerimaan. Temuan barang segar yang bermasalah di titik receiving sejalan dengan argumen bahwa kualitas penerimaan menentukan tahap sesudahnya.

Rahayu dan Arnawa (2023) menemukan ketidaksesuaian kualitas dan jumlah barang dengan PO. Kondisi serupa terjadi di The Meru Sanur meskipun SOP dan prosedur formal sudah berjalan. Ini mengindikasikan bahwa masalah utamanya bukan ketiadaan aturan, melainkan variabilitas kualitas pasokan vendor, terutama untuk bahan segar yang mudah rusak. Temuan ini juga berbeda dari Wati dkk. (2026), yang mengaitkan lemahnya kontrol dengan ketiadaan SOP tertulis dan rangkap jabatan antara purchasing dan receiving. Di The Meru Sanur, SOP tertulis tersedia dan fungsi Purchasing, Receiving, Storekeeper, dan Cost Control berada pada posisi terpisah dalam struktur organisasi. Maka sumber persoalan di sini tidak berasal dari kelemahan struktural yang sama.

Callysta dkk. (2025) menemukan pemantauan di AYANA Resort Bali masih perlu ditingkatkan, dan kelalaian verifikasi barang meskipun SOP dan pembagian tugas sudah ada. Di The Meru Sanur pemantauan tampak lebih matang secara prosedural karena berlapis dari harian hingga audit internal. Namun penelitian ini belum memperoleh data jumlah temuan audit maupun tindak lanjutnya, sehingga efektivitas pemantauan belum sepenuhnya terukur. Arista dkk. (2024) menemukan prosedur purchasing dan receiving telah diterapkan tetapi belum konsisten. Di The Meru Sanur, konsistensi didukung standarisasi dokumen bernomor urut dan pelatihan berkala. Akan tetapi konsistensi sehari-hari tidak dapat dipastikan hanya dari wawancara, karena jawaban informan dapat menggambarkan kondisi ideal menurut SOP.

Putra (2025) menemukan kelemahan lingkungan pengendalian dan pemantauan di Discovery Kartika Plaza Hotel, sedangkan hasil di sini menunjukkan struktur yang jelas dan pemantauan berlapis. Perbedaan itu perlu dibaca hati-hati karena seluruh data berasal dari pihak internal hotel, sehingga ada kemungkinan social desirability bias, yaitu kecenderungan informan menggambarkan kondisi lebih baik dari kenyataan.

Titik lemah berada pada pengelolaan risiko pasokan, bukan pada kelengkapan struktur pengendalian

Temuan utama yang tidak dapat dijelaskan oleh kelengkapan komponen adalah retur produk segar yang tetap reguler. Tabel 1 menunjukkan bahwa identifikasi risiko di titik receiving masih bersifat reaktif karena barang baru diperiksa saat tiba. Pengendalian yang ada bekerja dengan baik untuk mendeteksi dan mencatat masalah, tetapi belum mencegahnya sejak awal. Penelitian ini menunjukkan bahwa risiko kualitas pasokan perlu dikelola sebelum barang tiba di receiving, misalnya melalui evaluasi dan seleksi vendor yang lebih ketat untuk bahan makanan yang rentan rusak. Inisiatif evaluasi kinerja vendor yang berjalan menjadi arah

yang relevan, dan data retur yang dikumpulkan Cost Control dapat menjadi dasar evaluasi tersebut.

Implikasi dan kontribusi

Secara teoretis, penelitian ini menambah bukti penerapan kerangka COSO (2013) pada receiving bahan makanan di hotel bintang lima berskala besar, konteks yang menurut kajian terdahulu masih jarang diteliti. Temuan bahwa kelima komponen hadir namun risiko kualitas pasokan tetap muncul menunjukkan bahwa kelengkapan komponen tidak otomatis menghilangkan risiko operasional, sehingga evaluasi COSO perlu memperhatikan sisi hulu rantai pasok. Secara praktis, manajemen perlu memperkuat evaluasi vendor untuk produk segar dan mempercepat penyampaian Receiving Report agar tidak mengganggu penutupan buku serta akurasi food cost.

Keterbatasan

Data berasal dari dua informan internal sehingga hasilnya bersifat kontekstual pada satu hotel dan berpotensi bias. Belum ada data kuantitatif tentang frekuensi dan nilai retur, temuan audit, maupun tindak lanjutnya. Temuan ini berlaku untuk pengelolaan food, bukan receiving seluruh kategori barang hotel. Penelitian lanjutan perlu melibatkan lebih banyak informan, termasuk Purchasing, Storekeeper, Kitchen, dan vendor, serta memadukan wawancara dengan observasi mendalam dan telaah dokumen.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan mengetahui penerapan pengendalian internal pada bagian receiving di The Meru Sanur berdasarkan kerangka COSO. Hasilnya menunjukkan bahwa pengendalian internal pada penerimaan bahan makanan telah diterapkan dengan cukup baik, dan kelima komponen COSO telah diimplementasikan dalam operasional receiving.

Pada komponen lingkungan pengendalian, hotel memiliki struktur organisasi yang jelas, SOP tertulis, pelatihan bagi staf, serta pemisahan tugas antara Receiving dan Cost Control. Pada penilaian risiko, Receiving maupun Cost Control telah mengidentifikasi berbagai risiko, seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian jumlah dan kualitas, kesalahan administrasi, dan kemungkinan kecurangan. Pada aktivitas pengendalian, pemeriksaan fisik, pencocokan Purchase Order, Delivery Order, dan Receiving Report, three-way matching oleh Cost Control, serta prosedur retur yang terdokumentasi telah dijalankan sesuai prosedur. Pada informasi dan komunikasi, pencatatan didukung sistem Power Pro dan informasi barang rusak atau retur disampaikan kepada bagian terkait. Pada pemantauan, pengawasan berlapis dilakukan melalui pemeriksaan harian, rekap mingguan, laporan bulanan, dan audit internal berkala.

Meskipun demikian, barang rusak dan retur masih ditemukan secara reguler, terutama pada bahan makanan segar. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan risiko kualitas pasokan dari vendor masih memerlukan peningkatan. Keterlambatan penyampaian Receiving Report juga masih menjadi risiko yang perlu diperhatikan. Efektivitas pengendalian internal secara keseluruhan belum dapat diukur secara konkret karena keterbatasan data kuantitatif, dan kesimpulan ini bertumpu pada keterangan dua informan kunci dari satu hotel sehingga tidak dapat digeneralisasi.

Secara teoretis, penelitian ini memperkaya penerapan kerangka COSO pada proses receiving bahan makanan di industri perhotelan. Secara praktis, hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen The Meru Sanur. Manajemen disarankan mempertahankan pengendalian yang telah berjalan, memperkuat evaluasi kinerja vendor pada pemasok bahan makanan segar (kualitas barang, ketepatan pengiriman, dan tingkat barang rusak serta retur), mempercepat penyampaian Receiving Report, meningkatkan koordinasi antara Receiving,

Purchasing, Cost Control, Storekeeper, dan Kitchen, serta melakukan evaluasi dan pelatihan berkala bagi staf agar pelaksanaan SOP tetap konsisten.

Penelitian berikutnya disarankan melibatkan lebih banyak informan dari berbagai departemen dan pihak pemasok, serta memadukan wawancara dengan observasi yang lebih mendalam dan analisis dokumen operasional agar gambaran efektivitas pengendalian internal pada proses receiving di industri perhotelan lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2017). *Auditing and assurance services: An integrated approach* (16th ed.). Pearson.
- Arista, K. C., Sumariati, I. D. A. R., & Rukmiyati, N. M. S. (2024). Penerapan prosedur purchasing dan receiving pada hotel bintang 5 di Kabupaten Badung. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3(2), 144-156.
- Callysta, M. A., Sumariati, D. A. R., & Susanti, C. (2025). Analysis of the effectiveness of internal control on the process of receiving and dispensing beverage ingredients at AYANA Resort Bali. [nama jurnal, volume(nomor), halaman belum ditemukan].
- Christanta, M., Widhaharthana, I. P. E., & Febrianto, I. G. A. (2022). Analisis pengendalian internal dalam upaya mengelola food cost selama masa pandemi Covid-19 di Hotel Golden Tulip Jineng Resort Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 11(2), 142-152. <https://doi.org/10.52352/jbh.v11i2.767>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Internal control—Integrated framework*. COSO.
- Dopson, L. R., & Hayes, D. K. (2019). *Food and beverage cost control* (7th ed.). Wiley.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Pearson.
- Horngren, C. T., dkk. (2018). [belum terisi].
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2016). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2016). *Sistem akuntansi* (Edisi ke-4). Salemba Empat.
- Putra, I. M. A. (2025). *Analisis pengendalian internal penerimaan dan pengeluaran persediaan gudang berdasarkan kerangka COSO di Discovery Kartika Plaza Hotel* [Skripsi, Politeknik Pariwisata Bali].
- Rahayu, N. L. P. A., & Arnawa, I. G. N. (2023). Pengendalian internal penerimaan dan pengeluaran barang pada hotel di Bali. *Jurnal Akuntansi Perhotelan*, 9(2), 101-112.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumariyani, N. M., Mareni, N. K., & Wiryanata, I. M. (2025). Sistem pengendalian internal pembelian berdasarkan kerangka COSO di Hotel The Apurva Kempinski Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Bali*, 11(1), 1-14.

Walker, J. R. (2017). [belum terisi].

Wati, N. M. S. Y., Sukasih, N. K. D., & Jayantini, N. N. M. (2026). Purchasing sebagai titik kritis operasional hotel: Studi kualitatif sistem pengendalian internal. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 12(1), 291-300.

Yulanda, I. G. A. V., Tuwi, I. W., & Maren, N. K. (2024). Implementasi penyimpanan bahan makanan dan minuman pada hotel bintang 5 di Kabupaten Badung. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3(2), 425-436.