

ABSTRAK

Pengendalian Internal (*Internal Control*) merupakan suatu cara untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur sumber daya suatu organisasi yang berperan penting untuk mencegah, melindungi dan mendeteksi adanya penggelapan (*fraud*) pada sumber daya organisasi yang ada di perusahaan baik yang berwujud (seperti mesin dan lahan) maupun tidak berwujud (seperti reputasi atau hak kekayaan intelektual seperti merek dagang). Salah satu kegiatan perusahaan yang membutuhkan pengendalian internal adalah aktivitas pendapatan, terutama pada perhotelan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengendalian internal (*internal control*) atas pendapatan jasa hotel bintang dua di kota Surabaya (studi kasus pada Hotel Oriza Surabaya).

Jenis penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif yang mengarah pada studi kasus. Penelitian ini lebih menggambarkan obyek yang diteliti, dalam hal ini adalah tentang *internal control* atas pendapatan jasa hotel bintang dua di kota Surabaya (studi kasus pada Hotel Oriza Surabaya). Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini agar dapat tercapainya tujuan adalah dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi kepada pihak perusahaan, melakukan studi literatur dari buku atau artikel yang berhubungan dengan penelitian. Setelah itu, fenomena atas obyek dianalisis dan dievaluasi untuk menemukan kemungkinan adanya suatu permasalahan serta memberikan beberapa saran yang mendukung.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, bahwa secara umum *internal control* atas pendapatan jasa hotel bintang dua di kota Surabaya (studi kasus pada Hotel Oriza Surabaya) sudah cukup baik, hanya saja masih diperlukan adanya perbaikan. Walaupun masih terdapat kelemahan dari segi pengendalian organisasional, serta kurang optimalnya pengendalian asset, pengendalian dokumentasi, dan pengendalian otorisasi yang telah dilakukan.

Oleh karena itu, permasalahan tersebut perlu diperbaiki dengan melakukan perbaikan pada struktur organisasi, dimana pengendalian organisasi mempunyai keterikatan erat dengan pengendalian lainnya. Disamping itu juga perlu menyusun *standart operating procedure* secara tertulis.

Kata Kunci: *Internal Control*, Pengendalian Internal, Pendapatan, Siklus Pendapatan Jasa Perhotelan.