



Analisis Efektivitas Pengendalian Internal Pembayaran Utang *Supplier* di Hotel Courtyard By Marriott Bali Nusa Dua Resort

Ni Luh Febri Mahendri^{1*}, I Putu Arnawa², Ni Made Sri Rukmiyati³

¹⁻³Program Studi Manajemen Akuntansi Hospitaliti, Jurusan Hospitaliti, Politeknik
Pariwisata Bali, Bali, Indonesia

febrifebri259@gmail.com^{1*}, arnawa@ppb.ac.id², srirukmiyati@ppb.ac.id³

Alamat: Jl. Dharmawangsa Nusa Dua

Korespondensi Penulis: febrifebri259@gmail.com*

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of internal control in the supplier debt payment process at Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort Hotel. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The analysis was carried out based on the five components of internal control according to the Committee of Sponsoring Organizations (COSO) framework. The results showed that in general, internal control over supplier debt payments at this hotel was in the highly effective category. Of the 15 criteria analyzed based on the five components of internal control, 14 criteria have been met. 1 unmet criterion comes from the risk assessment component, which shows that there are weaknesses in the consistency of implementing debt payment policies to suppliers. The other four components have met all the indicators set, so in general the internal control system can be categorized as very effective. The system implemented has been supported by clear work procedures and information technology in the procurement and debt payment process. However, weaknesses in the risk assessment aspect need to be followed up immediately so as not to have an impact on delays in payments and deteriorating relationships with suppliers.*

Keywords: *Debt payment, Effectiveness, Internal control, Supplier*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengendalian internal dalam proses pembayaran utang *supplier* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan lima komponen pengendalian internal menurut kerangka *Committee of Sponsoring Organizations* (COSO). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pengendalian internal atas pembayaran utang *supplier* di hotel ini berada dalam kategori sangat efektif. Dari 15 kriteria yang dianalisis berdasarkan lima komponen pengendalian internal, sebanyak 14 kriteria telah terpenuhi. 1 kriteria yang belum terpenuhi berasal dari komponen penilaian risiko (*risk assessment*), yang menunjukkan bahwa adanya kelemahan dalam konsistensi penerapan kebijakan pembayaran utang kepada *supplier*. Keempat komponen lainnya telah memenuhi seluruh indikator yang ditetapkan, sehingga secara umum sistem pengendalian internal dapat dikategorikan sangat efektif. Sistem yang diterapkan telah didukung oleh prosedur kerja yang jelas serta teknologi informasi dalam proses pengadaan dan pembayaran utang. Namun, kelemahan pada aspek penilaian risiko perlu segera ditindaklanjuti agar tidak berdampak pada keterlambatan pembayaran dan memburuknya hubungan dengan *supplier*.

Kata Kunci: Efektivitas, Pengendalian internal, *Supplier*, Utang

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian melalui penyediaan akomodasi bagi wisatawan dan penciptaan lapangan kerja pada sektor terkait seperti makanan dan minuman, transportasi, serta layanan lainnya (Cahaya, 2019). Hotel sendiri merupakan entitas bisnis yang menawarkan layanan inap, konsumsi, dan minuman bagi tamu dengan tarif tertentu tanpa membutuhkan kesepakatan khusus (Setyawati *et al.*, 2024). Menjalankan operasionalnya, hotel sangat bergantung pada ketersediaan barang dan

jasa dari pihak ketiga, yaitu *supplier*, yang menyuplai berbagai kebutuhan seperti bahan makanan, perlengkapan kamar, alat kebersihan, hingga layanan perawatan fasilitas (Tuwo *et al.*, 2024).

Kelancaran operasional hotel sangat dipengaruhi oleh hubungan yang baik dengan *supplier*. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai maupun kredit, dan jika menggunakan sistem kredit, akan timbul utang yang wajib dilunasi dalam periode tertentu (Lukito, 2024). Keterlambatan dalam pelunasan utang ini berpotensi merugikan hotel, seperti terganggunya arus kas, menurunnya reputasi, serta memburuknya hubungan dengan *supplier* (Tuwo *et al.*, 2024). Penundaan pembayaran juga berdampak pada distribusi barang, yang dapat memicu protes dari unit operasional terhadap bagian *purchasing* dan *account payable*. Hal ini menurunkan efisiensi dan memengaruhi produktivitas keseluruhan (Lukito, 2024). Sebaliknya, kerja sama yang baik dengan *supplier* mampu menciptakan efisiensi, inovasi, dan meningkatkan daya saing (Tarigan, 2019).

Bagian *account payable* memiliki peran penting dalam pengelolaan keuangan hotel. Tanggung jawabnya mencakup pembayaran operasional, pengelolaan utang, hingga kewajiban pajak dan gaji karyawan (Mantiri, 2021). Untuk mendukung stabilitas keuangan, setiap hotel harus memiliki kebijakan internal yang mengatur sistem keuangan mereka (Budhiarjo *et al.*, 2021). Pengendalian internal yang kuat akan membantu dalam pengelolaan utang secara sistematis serta meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran (Tuwo *et al.*, 2024).

Pengendalian internal berfungsi tidak hanya untuk memantau pengeluaran kas dan mencegah penyimpangan dana, tetapi juga memastikan akurasi data keuangan dan meningkatkan efisiensi operasional. Sistem ini didukung oleh prosedur, metode, dan struktur organisasi yang terpadu (Setyawati *et al.*, 2024). Pengendalian internal yang baik akan berdampak positif pada stabilitas dan performa operasional hotel secara menyeluruh (Lim *et al.*, 2024).

Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort merupakan hotel berbintang lima yang berlokasi di kawasan pariwisata ITDC Nusa Dua. Untuk menjaga kualitas layanan dan kenyamanan tamu, hotel ini bergantung pada barang dan jasa dari berbagai *supplier*, di mana sebagian besar transaksinya dilakukan secara kredit. Hal ini menjadikan hotel memiliki kewajiban untuk melunasi utang tepat waktu guna menghindari dampak negatif terhadap kelangsungan operasional. Proses pengadaan dilakukan oleh bagian *purchasing*, sementara barang diterima oleh bagian *receiving* dan pembayarannya dikelola oleh bagian *account payable*. Pembayaran utang dilakukan menggunakan dua mekanisme, yakni melalui Citibank

dan secara manual melalui *mobile banking* dengan sistem *voucher*. Hotel menerapkan kebijakan pembayaran satu bulan (*one-month credit*), artinya seluruh utang kepada *supplier* harus diselesaikan pada hari ke-30 atau ke-31 setelah penerimaan barang atau jasa.

Proses pembayaran utang kepada *supplier* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang menerapkan kebijakan *one-month credit* tidak selalu berjalan lancar. Hal ini tercermin dalam *account payable aging report*, yang menyajikan informasi mengenai umur dan jumlah utang kepada *supplier*. Laporan ini menunjukkan bahwa terdapat utang dengan umur lebih dari 30 hari, yang tidak sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Meskipun tidak ada utang yang mencapai 90 hari, sistem pengelolaan utang masih belum sepenuhnya efektif. Berikut adalah gambaran kondisi keterlambatan pembayaran utang *supplier* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. Daftar ini mencantumkan *supplier* yang mengalami keterlambatan pembayaran beserta rentang durasi keterlambatannya.

Tabel 1. Aging Schedule Utang Supplier Di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort Periode Januari – Desember 2024

No.	Nama Supplier	Utang Bulan Berjalan	0 – 30	31 – 60	61 – 90	Total
			Hari	Hari	Hari	Utang
		Jumlah (Rp)	Jumlah (Rp)	Jumlah (Rp)	Jumlah (Rp)	Jumlah (Rp)
1	Bhinneka Jaya	31.213.200	-	19.269.600	-	50.482.800
2	Deksari Nusantara	268.000	7.079.000	4.474.000	-	11.821.000
3	PT. Best Emilia Production	35.858.925	-	17.729.650	-	53.588.575
4	PT. Bali Kulina Utama	71.175.262	-	21.317.422	-	92.492.684
5	PT. Bali Indah Beverindo	16.286.400	-	22.336.400	-	38.622.800
6	PT. Delta Pusaka Indah	28.210.850	-	18.175.500	-	46.386.350
7	PT. Global Amugrah Pasifik	360.000	5.552.676	6.620.043	-	12.532.719
8	PT. Sarana Arga Gemeh Amerta	25.749.000	-	21.024.000	-	46.773.000
9	PT. Siap Bali	49.790.000	-	29.279.000	-	79.069.000
10	PT. Seven Morning Bali	50.010.000	-	30.355.000	-	80.365.000
11	PT. Sukanda Djaya	82.995.773	-	42.956.893	-	125.952.666
12	Pandan Wangi Mesari	9.072.200	-	11.600.000	-	20.672.200
13	Prima Indonesia	41.903.071	-	24.804.597	-	66.707.668
14	Sentosa Cemerlang Niaga Abadi	2.479.500	78.639.680	59.980.790	-	141.099.970
15	UD. Gede Rejeki	16.330.000	-	14.630.000	-	30.960.000
16	UD. Giok Emas	18.435.960	-	12.856.980	-	31.292.940
17	UD. Umah Sari	79.351.000	20.724.050	63.309.000	-	163.384.050
18	UD. Panca Tirta	13.549.000	-	19.873.500	-	33.422.500
19	Wahana Boga Nusantara	34.823.371	-	46.841.935	-	81.665.306
	TOTAL	607.861.512	111.995.406	487.434.310	-	1.207.291.228

Sumber: Finance Department Courtyard Nusa Dua, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 1, total utang kepada *supplier* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort mencapai Rp 1.207.291.228. Utang tersebut terbagi menjadi tiga kategori, yang dapat didistribusikan yaitu utang bulan berjalan mencapai Rp 607.861.512, sementara utang dengan rentang waktu 0–30 hari sebesar Rp 111.995.406. Selain itu, utang yang telah memasuki kategori 31–60 hari tercatat sebesar Rp 487.434.310. Namun, tidak terdapat data mengenai utang dalam kategori 61–90 hari. Mayoritas utang masih berada dalam kategori bulan berjalan, menunjukkan bahwa pembayaran terhadap sebagian besar *supplier* masih dalam periode jatuh tempo yang wajar. Namun terdapat utang yang telah melewati batas 30 hari dan bahkan 60 hari dengan jumlah yang cukup besar.

Keterlambatan pembayaran utang kepada *supplier* di Hotel Courtyard by Marriott Bali

Nusa Dua, diduga terjadi karena belum efektifnya pengendalian internal. Selain itu, faktor-faktor lain dalam proses operasional yang turut mempengaruhi ketepatan waktu pembayaran. Dengan adanya data ini, penulis dapat menganalisis efektivitas pembayaran utang kepada *supplier* dalam kaitannya dengan penerapan pengendalian internal di hotel. Analisis lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi penyebab utama keterlambatan pembayaran serta merancang solusi yang dapat meningkatkan ketepatan waktu pembayaran utang.

Penelitian ini didasari oleh penelitian terdahulu yang telah melaksanakan penelitian mengenai pengendalian internal pembayaran utang *supplier*, seperti penelitian oleh Setyawati (2024) yang berjudul Analisis efektivitas pengendalian internal pembayaran utang *supplier* di Hotel XYZ menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian internal di Hotel XYZ berjalan cukup efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Tuwo (2024) dengan judul Analisis efektivitas pengendalian internal pembayaran utang *supplier* pada Fashion Hotel Legian. Yang menghasilkan penelitiannya yaitu menunjukkan bahwa proses pengendalian internal pada Fashion Hotel Legian sudah berjalan cukup baik karena sebagian besar sesuai dengan unsur-unsur pengendalian internal, namun ada beberapa hal yang menyebabkan terhambatnya pembayaran utang kepada *supplier*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Septiani (2024) dalam penelitian berjudul Analisis prosedur pembayaran utang *supplier* di Hotel X, dapat diketahui bahwa keterlambatan pembayaran utang kepada *supplier* masih belum berjalan lancar yang disebabkan oleh beberapa faktor. Beberapa kendala dalam pembayaran utang di hotel adalah tidak diterapkannya prosedur yang semestinya, serta koreksi harga yang menghambat pencatatan utang.

Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian dan fokus penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengendalian internal dalam pembayaran utang kepada *supplier*. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis untuk mengurangi keterlambatan pembayaran dan meningkatkan efisiensi operasional hotel.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pemilihan pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap proses serta kondisi nyata yang berkaitan dengan efektivitas sistem pengendalian internal dalam pembayaran utang kepada *supplier* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

Pengumpulan data melalui tiga teknik utama, yaitu observasi langsung terhadap aktivitas pengadaan dan pembayaran, wawancara mendalam yang berperan dalam proses tersebut pada bagian *purchasing* dan *account payable*, serta dokumentasi berupa *Purchase Order* (PO), *invoice* dan *receiving report*.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis berdasarkan lima unsur pengendalian internal yang dirumuskan dalam kerangka *Committee of Sponsoring Organizations* (COSO) yaitu kontrol lingkungan, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, sistem informasi dan komunikasi, dan aktivitas pemantauan. Masing-masing komponen digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas pengendalian internal diterapkan dalam praktik operasional hotel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Prosedur pencatatan utang di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort menggunakan metode *voucher payable procedure* dengan tahapan sebagai berikut:

Prosedur Permintaan Pembelian

Prosedur ini, departemen yang memerlukan barang harus membuat *Purchase Requisition* (PR) yang sudah mendapat persetujuan dari *head of department* yang bersangkutan. Selain itu *Purchase Requisition* (PR) juga mendapat persetujuan dari *purchasing manager*, *director of finance* dan *general manager*. Kemudian diserahkan kepada bagian *purchasing* untuk diproses lebih lanjut. *Purchase Requisition* (PR) adalah dokumen permohonan pembelian, yang dibuat di sistem *Birchstreet* oleh masing-masing departemen yang membutuhkan barang sebelum melakukan pembelian. Tahapan persetujuan bertahap ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap pengadaan dilakukan secara akuntabel dan sesuai dengan kebutuhan operasional, serta berada dalam batas anggaran yang telah direncanakan. Prosedur ini juga menjadi salah satu bentuk pengendalian internal untuk mencegah pengadaan yang bersifat berlebihan, tidak mendesak, atau tidak sesuai dengan prioritas perusahaan.

Prosedur Pembelian Barang

Purchase Requisition (PR) yang diterima oleh bagian *purchasing* yang sudah mendapat persetujuan dari *head department*, *purchasing manager*, *director of finance* hingga *general manager* kemudian diproses dengan mengirimkan surat permintaan penawaran harga diawal kepada beberapa *supplier* untuk melakukan *price comparison*. Tujuannya untuk

mendapatkan informasi mengenai harga, kualitas, dan kuantitas barang yang sesuai dengan standar hotel serta membuat persetujuan. *Supplier* yang terpilih akan dibuatkan *Purchase Order* (PO) oleh bagian *purchasing* berdasarkan *Purchase Requisition* (PR) yang telah diterima dari *user*. *Purchase Order* (PO) merupakan dokumen yang dibuat untuk memesan barang atau jasa dari *supplier* yang dibuat di sistem *Birchstreet*. *Purchase Order* (PO) dibuat sebanyak 3 rangkap yang akan didistribusikan kepada *supplier* sebagai dasar pengiriman barang, *receiving* sebagai dasar penerimaan barang, dan sebagai arsip dokumen di bagian *purchasing*. Langkah ini menjadi bagian dari pengendalian internal yang bertujuan untuk memastikan bahwa proses pengadaan barang dilakukan secara objektif, transparan, dan terdokumentasi dengan baik.

Prosedur Penerimaan Barang

Penerimaan barang di hotel dilaksanakan oleh bagian *receiving*. Bagian ini memiliki tanggungjawab utama dalam memastikan bahwa barang yang diterima dari *supplier* telah sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Proses ini dimulai ketika *supplier* mengirimkan barang ke hotel sesuai dengan *Purchase Order* (PO). Barang kemudian akan diperiksa oleh bagian *receiving*, dari sisi kuantitas dan kualitas barang. Untuk memastikan kesesuaian antara barang yang dipesan dan yang dikirimkan. Pemeriksaan ini dilakukan dengan mengacu pada *Purchase Order* (PO) dan *invoice* yang disertakan oleh *supplier*.

Jika barang yang diterima telah dinyatakan sesuai, maka *invoice* asli akan diberikan cap “received” dan ditandatangani oleh staf *receiving* serta *user* yang mengajukan permintaan barang sebagai bukti bahwa barang telah diterima dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan operasional. Penandatanganan oleh *user* ini merupakan bentuk konfirmasi akhir bahwa barang memang telah diterima oleh pihak yang memerlukannya, serta menjadi bagian dari sistem pertanggungjawaban dan transparansi dalam proses pengadaan barang di hotel.

Setelah proses verifikasi dan penandatanganan selesai, *invoice* tersebut akan dimasukkan ke dalam sistem *Birchstreet*, yang merupakan sistem pengadaan yang digunakan oleh hotel untuk mencatat dan memantau proses pembelian. Proses posting ini bertujuan untuk menghasilkan *Daily Receiving Report* (DRR), yaitu laporan harian penerimaan barang yang berisi rangkuman dari seluruh transaksi penerimaan yang dilakukan dalam satu hari. *Daily Receiving Report* (DRR) menjadi dokumen penting yang selanjutnya digunakan oleh bagian *account payable* sebagai dasar pencocokan dan proses pencatatan utang, serta sebagai alat monitoring internal guna memastikan keakuratan data penerimaan barang. Dengan adanya

prosedur ini hotel dapat memastikan bahwa setiap barang yang masuk telah diverifikasi secara sistematis. Sehingga dapat meminimalkan risiko kesalahan, kehilangan, maupun kecurangan dalam proses pengadaan dan pembayaran utang kepada *supplier*.

Prosedur Pencatatan dan Pembayaran Utang

Pencatatan dan pembayaran utang dilakukan oleh bagian *account payable* yang dimulai dari tahap pengecekan dokumen yang diberikan oleh bagian *receiving* seperti *invoice* asli yang sudah ditandatangani, *Purchase Order* (PO), dan *receiving report*. Setelah itu dilakukan *reconciliation* antara detail di *account payable deferred* pada sistem dengan melihat apakah semua *invoice* pembelian pada tanggal bersangkutan sudah ada dan lengkap. Selanjutnya *invoice* pembelian dari *supplier* dilakukan proses *transmite* atau memindahkan data dari sistem *Birchstreet* ke sistem *People Soft Account Payable* (PSAP) untuk di proses melakukan pembayaran. *Account payable deferred* merupakan salah satu laporan atau tampilan dalam sistem pencatatan utang yang digunakan oleh Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort untuk memantau status utang *supplier* yang diproses untuk pembayaran. Meskipun secara umum sistem pencatatan utang biasanya menggunakan *account payable aging report* untuk menunjukkan usia utang berdasarkan jatuh temponya, tetapi *account payable deferred* juga memiliki fokus yang sama untuk memantau status utang berdasarkan jatuh temponya. Proses pembayaran utang *supplier* akan dilakukan, ketika dokumen pendukung sudah lengkap diterima oleh bagian *account payable* jika sudah memenuhi kelengkapan.

Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort mengelola pembayaran utang *supplier* melalui sistem *People Soft Account Payable* (PSAP), yang terhubung dengan *Birchstreet* dan menampilkan detail seperti nomor *voucher*, nama *supplier*, tanggal *invoice*, dan jumlah tagihan. Status *voucher* menjadi acuan penting dalam proses pembayaran, yang terdiri dari tiga jenis yaitu MIH untuk *invoice* yang belum disertai dokumen lengkap, FUN untuk *voucher* yang masih tertahan dan belum diotorisasi, serta status *Blank* yang menandakan *invoice* siap dibayarkan. Pembayaran utang dilakukan setiap hari Rabu setelah verifikasi data dan dokumen oleh bagian *account payable*, dan disetujui oleh *accountant*, *director of finance*, serta *general manager*.

Hotel menggunakan dua metode pembayaran, yakni otomatis melalui sistem *Citibank* dan pembayaran secara manual (*manual payment*) untuk *supplier* yang tidak terdaftar di sistem. Namun proses ini tidak lepas dari kendala yaitu kurangnya data pendukung yang diperlukan oleh bagian *account payable*, seperti faktur pajak dari *supplier*. *Overload*

pekerjaan akibat tingginya volume transaksi yang tidak sebanding dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia. Tidak adanya pegawai khusus *cost control* juga dapat mempengaruhi efektivitas kerja dibagian *account payable*. Dan kondisi arus kas (*cash flow*) hotel turut mempengaruhi keterlambatan pembayaran utang kepada *supplier* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

Pembahasan

Berikut ini merupakan analisis tentang penerapan unsur-unsur pengendalian internal di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort dan kenyataan yang terjadi sesuai dengan unsur- unsur pengendalian internal menurut menurut COSO dalam Sisi (2022), sebagai berikut:

Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Tabel 2. Analisis Komponen Pengendalian Internal Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Komponen Pengendalian Internal Menurut COSO dalam Sisi (2022)	Kriteria	Kenyataan	Dampak	Keterangan
Lingkungan Pengendalian (<i>Control Environment</i>)	Komitmen terhadap integritas dan etika.	Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort memiliki <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).	Staf <i>purchasing</i> dan staf <i>account payable</i> memahami tanggung jawab mereka dan meminimalisir risiko kecurangan.	Sudah terlaksana sesuai dengan kriteria yang disebutkan pada komponen lingkungan pengendalian (<i>control environment</i>).
	Pengawasan, struktur organisasi dan alur otoritas yang jelas.	Sudah memiliki struktur organisasi, hanya saja belum terpajang.	Staf <i>purchasing</i> dan <i>account payable</i> memahami tugas dan tanggung jawab serta alur kerja masing-masing bagian.	Sudah terlaksana sesuai dengan kriteria yang disebutkan, tetapi untuk struktur organisasi di <i>finance department</i> belum dipajang.
	Rekrutmen dan pengembangan SDM yang kompeten.	Pemilihan dan merekrut SDM yang kompeten sesuai latar belakang dan pengalaman yang dimilikinya.	Mudah beradaptasi dengan tugas dan tanggung jawab. Serta dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja.	Sudah terlaksana berdasarkan dengan kriteria yang disebutkan pada komponen lingkungan pengendalian (<i>control environment</i>).
	Kesiapan individu dalam mendukung pengendalian internal.	Melakukan kegiatan <i>training</i> dan webinar yang diikuti oleh seluruh karyawan yang sesuai dengan bidangnya.	Dapat meningkatkan wawasan dan <i>skill</i> sesuai bidangnya dan karyawan dapat meningkatkan motivasi serta loyalitasnya.	Sudah terlaksana berdasarkan dengan kriteria yang disebutkan pada komponen lingkungan pengendalian (<i>control environment</i>).

				environment).
--	--	--	--	---------------

Sumber: Hasil Penelitian di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

Lingkungan pengendalian di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort dibangun melalui penerapan kode etik, kebijakan integritas, serta *Standard Operating Procedure* (SOP) yang memperjelas alur otoritas dan tanggung jawab, khususnya pada bagian *purchasing* dan *account payable*. Pengawasan dilakukan secara langsung oleh tim keuangan seperti *accountant* dan *director of finance*, guna meminimalkan risiko kesalahan dan kecurangan. Hotel juga memastikan kualitas SDM melalui seleksi staf berpengalaman, pelatihan bidang spesifik, serta evaluasi berkala. Apresiasi terhadap kinerja diberikan secara rutin dalam acara internal untuk menjaga motivasi dan mempertahankan karyawan yang kompeten. Selain itu, pengendalian lingkungan diperkuat melalui audit tahunan menggunakan metode ISRA dan CSAT yang dilaksanakan oleh auditor independen, bertujuan menilai efektivitas sistem pengendalian dan memberikan opini atas kewajaran pelaporan keuangan. Keseluruhan mekanisme ini memberikan dasar yang kuat dalam mendukung keberhasilan sistem pengendalian internal secara keseluruhan.

Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Tabel 3. Analisis Komponen Pengendalian Internal Penilaian Risiko

(*Risk Assessment*)

Komponen (Risk Assessment)	Kriteria	Kenyataan	Dampak	Keterangan
Penilaian Risiko	Organisasi merumuskan tujuan untuk mempermudah identifikasi dan evaluasi risiko.	Hotel Courtyard Nusa Dua menerapkan kebijakan <i>one month credit</i> , namun belum terlaksana secara efektif. Terlihat dari <i>aging report</i> bahwa masih banyak pembayaran yang melebihi rentang waktu yang ditetapkan.	Menimbulkan risiko keluhan dari supplier, menurunnya kepercayaan supplier, serta berpotensi menurunkan reputasi hotel.	Belum terlaksana dengan baik antara kriteria yang disebutkan pada komponen penilaian risiko dengan kenyataan di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.
Penilaian Risiko	Organisasi mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko yang	Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort telah melakukan transparansi, kejelasan,	Dapat mencegah risiko pemborosan, duplikasi anggaran, serta mendukung	Sudah terlaksana sesuai dengan kriteria yang disebutkan pada

Komponen (Risk Assessment)	Kriteria	Kenyataan	Dampak	Keterangan
	memengaruhi pencapaian tujuan.	dan akuntabilitas dalam proses pengalokasian biaya ke berbagai departemen hotel.	pengambilan keputusan yang tepat.	komponen penilaian risiko.
	Organisasi mewaspadai risiko penipuan dan perubahan yang berdampak pada pengendalian internal.	Risiko kesalahan pembayaran telah diantisipasi dengan SOP yang ada serta melakukan evaluasi terhadap proses pembayaran utang <i>supplier</i> .	Mengurangi potensi kerugian finansial hotel.	Sudah terlaksana sesuai dengan kriteria yang disebutkan pada komponen penilaian risiko (<i>risk assessment</i>).

Sumber: Hasil Penelitian di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

Penilaian risiko di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort difokuskan pada identifikasi dan penanganan risiko yang berkaitan dengan keterlambatan pembayaran utang *supplier*. Salah satu kelemahan yang teridentifikasi adalah belum optimalnya perumusan tujuan organisasi sebagai dasar dalam proses evaluasi risiko, yang terlihat dari masih terjadinya pelampauan tenggat waktu pembayaran sesuai kebijakan *one-month credit*. Untuk mengatasi hal tersebut, bagian *account payable* melakukan negosiasi dengan *supplier* melalui penyampaian surat resmi yang menjelaskan alasan keterlambatan serta estimasi waktu pelunasan. Komunikasi aktif juga dijaga agar proses operasional tidak terganggu. Prioritas pembayaran didasarkan pada utang dengan umur tertua, dan penyesuaian jadwal pembayaran dikomunikasikan secara terbuka kepada *supplier* agar tidak memengaruhi proses pengadaan berikutnya. Selain itu, hotel telah mengantisipasi risiko lain seperti potensi kesalahan transaksi atau penipuan melalui penerapan SOP serta evaluasi berkala atas prosedur pembayaran. Meskipun penilaian risiko telah dijalankan secara fungsional, penyempurnaan perencanaan

strategis dan penguatan mitigasi tetap diperlukan untuk mendukung efektivitas pengendalian internal secara menyeluruh.

Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

**Tabel 4. Analisis Komponen Pengendalian Internal Aktivitas Pengendalian
(Control Activities)**

Komponen Pengendalian Internal Menurut COSO dalam Sisi (2022)	Kriteria	Kenyataan	Dampak	Keterangan
Aktivitas Pengendalian (Control Activities)	Pengembangan aktivitas pengendalian untuk mengurangi risiko.	Sebelum pembelian barang yang dibutuhkan, masing-masing departemen meminta persetujuan ke <i>department head</i> masing-masing. Selanjutnya bagian <i>purchasing</i> menerbitkan PO untuk pemesanan barang kepada <i>supplier</i> , dan barang datang diterima oleh bagian <i>receiving</i> . Dan yang terakhir melakukan pembayaran oleh bagian <i>account payable</i> .	Pimpinan dapat mengetahui uang yang keluar apakah sudah sesuai dengan <i>cash flow</i> perusahaan atau tidak.	Sudah terlaksana berdasarkan kriteria yang disebutkan pada komponen aktivitas pengendalian (<i>control activities</i>).
	Pemanfaatan kontrol teknologi untuk mendukung tujuan.	Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort sudah menerapkan sistem digital yaitu <i>birchstreet</i> untuk pemesanan barang dan PSAP untuk acuan dasar pembayaran utang kepada <i>supplier</i> .	Memudahkan staf <i>purchasing</i> dalam pengelolaan dalam memenuhi kebutuhan hotel dan memudahkan dalam mencatat utang kepada <i>supplier</i> secara <i>real time</i> yang datang setiap harinya.	Sudah terlaksana berdasarkan kriteria yang disebutkan pada komponen aktivitas pengendalian (<i>control activities</i>).
	Pelaksanaan pengendalian sesuai kebijakan dan prosedur.	Verifikasi dan rekonsiliasi pembayaran dilakukan oleh bagian <i>account payable</i> untuk memastikan bahwa pembayaran utang telah sukses dan mencocokkannya dengan jurnal pembayaran utang apakah jurnalnya sudah sesuai.	Pengecekan dokumen agar tidak terjadi kesalahan pembayaran utang dan tidak memungkinkan jika terjadi kecurangan.	Sudah terlaksana berdasarkan kriteria yang disebutkan pada komponen aktivitas pengendalian (<i>control activities</i>).

Sumber: Hasil Penelitian di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

Aktivitas pengendalian di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort mencakup mekanisme otorisasi, verifikasi, persetujuan, dan rekonsiliasi dalam proses pembayaran utang. Sebelum dana ditransfer ke rekening *supplier*, dokumen pembayaran harus melewati pengecekan oleh *accountant* dan *director of finance*, kemudian disetujui hingga tingkat *general manager*. Setelah pembayaran dilakukan, bagian *account payable* melaksanakan rekonsiliasi untuk memastikan kecocokan antara jumlah yang dibayarkan dan jurnal akuntansi. Langkah ini penting untuk menghindari kesalahan dan potensi penyimpangan. Selain itu, hotel juga melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja bagian *account payable* bersama tim keuangan guna mendeteksi kendala serta meningkatkan efektivitas kerja. Struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas yang spesifik, serta pemisahan fungsi antar bagian turut mendukung implementasi aktivitas pengendalian yang efisien dan akuntabel.

Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Tabel 5. Analisis Komponen Pengendalian Internal Informasi dan Komunikasi
(*Information and Communication*)

Komponen Pengendalian Internal Menurut COSO dalam Sisi, (2022)	Kriteria	Kenyataan	Dampak	Keterangan
Informasi dan Komunikasi	Pemanfaatan informasi	Hotel Courtyard by Marriott Bali	Dapat memantau	Sudah terlaksana berdasarkan



(Information and Communication)	internal terkait tujuan dan tanggung jawab.	Nusa Dua Resort, menggunakan <i>account payable deferred</i> untuk memantau status utang dan juga untuk menentukan prioritas pembayaran utang kepada <i>supplier</i> .	status utang secara berkala dan dapat menentukan prioritas pembayaran utang kepada <i>supplier</i> .	kriteria yang disebutkan pada komponen informasi dan komunikasi (<i>information and communication</i>).
	Penyampaian informasi internal terkait tujuan dan tanggung jawab.	Komunikasi internal antara bagian <i>purchasing</i> dan bagian <i>account payable</i> berjalan efektif.	Kesalahan komunikasi dapat menimbulkan permasalahan seperti <i>double posting invoice</i> , jika tidak disadari akan menimbulkan kelebihan pembayaran utang kepada <i>supplier</i> .	Sudah terlaksana berdasarkan kriteria yang disebutkan pada komponen informasi dan komunikasi (<i>information and communication</i>).
	Komunikasi eksternal terkait dampak pengendalian internal.	Berkomunikasi secara berkala dengan pihak eksternal yaitu dengan <i>supplier</i> .	Proses pembayaran utang berjalan dengan baik dan menjaga hubungan kerjasama yang baik kepada <i>supplier</i> .	Sudah terlaksana berdasarkan kriteria yang disebutkan pada komponen informasi dan komunikasi (<i>information and communication</i>).

Sumber: Hasil Penelitian di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

Komponen informasi dan komunikasi berperan penting dalam mendukung efektivitas pengendalian internal, khususnya pada proses pembayaran utang *supplier* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. Hotel telah memanfaatkan sistem digital seperti *account payable deferred* untuk memantau status dan prioritas utang secara berkala, sehingga mempercepat distribusi informasi antar bagian. Komunikasi internal antara *purchasing* dan *account payable* dinilai berjalan efektif, meskipun perlu ditingkatkan guna mencegah kesalahan seperti pencatatan ganda *invoice*. Di sisi lain komunikasi eksternal juga dijaga secara berkala dengan *supplier* untuk memastikan kelancaran transaksi dan menjaga hubungan profesional. Secara umum, ketiga aspek dalam kerangka COSO pemanfaatan informasi, komunikasi internal, dan eksternal telah diterapkan dengan baik. Penyediaan informasi yang akurat, tepat waktu, dan mudah diakses memungkinkan pengambilan keputusan yang cepat dan mengurangi risiko kesalahan administratif, sekaligus meningkatkan kepercayaan antar pihak yang terlibat dalam proses operasional.

Aktivitas Pemantauan (*Monitoring Activities*)

Tabel 6. Analisis Komponen Pengendalian Internal Aktivitas Pemantauan
(*Monitoring Activities*)

Komponen Pengendalian Internal Menurut COSO dalam Sisi, (2022)	Kriteria	Kenyataan	Dampak	Keterangan
Aktivitas Pemantauan (<i>Monitoring Activities</i>)	Evaluasi	Accountant dan junior	Mengurangi risiko	Sudah terlaksana
	berkelanjutan	accountant	pembayaran	berdasarkan
	untuk memastikan	melakukan	ganda atau	kriteria yang
	fungsi	review atas	pembayaran	disebutkan
	pengendalian	rekonsiliasi	untuk barang	pada
	internal.	yang dilakukan	yang belum	komponen
		oleh staf purchasing dan	diterima.	aktivitas pemantauan
		staf account payable.		(control activities).
	Penilaian dan	Director of	Dapat dengan	Sudah
	Pelaporan	finance,	cepat	terlaksana
	kekurangan	accountant,	menanggapi	berdasarkan
	untuk tindakan	purchasing dan	masalah yang	kriteria yang
	korektif.	account payable melakukan	ada sebelum muncul	disebutkan pada
		diskusi dan	masalah baru	komponen
		mencari jalan	yang dapat	aktivitas
		keluar untuk	merugikan	pemantauan
		penyelesaian	pihak hotel	(control
		masalah yang ada.	dan pihak supplier.	activities).

Sumber: Hasil Penelitian di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

Pemantauan sebagai bagian dari sistem pengendalian internal di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort dilakukan secara rutin untuk memastikan prosedur pembayaran utang berjalan efektif. Evaluasi dilakukan melalui konfirmasi *aging*, yakni pencocokan data utang antara hotel dan *supplier*, serta pengukuran *Days Account Payable Outstanding* (DAPO) untuk menilai kecepatan penyelesaian utang. Pemantauan ini menjadi dasar penting bagi manajemen dalam menentukan kebijakan pembayaran. Secara umum, upaya monitoring ini sudah diterapkan secara konsisten sebagai langkah pengawasan berkelanjutan terhadap pengelolaan utang *supplier*.

Hasil perhitungan yang diperoleh dikategorikan ke dalam lima kategori yaitu tidak efektif apabila persentase 0%-25% dari hasil skor, kurang efektif apabila persentase 26%-50% dari hasil skor, efektif apabila persentase 51%-75% dari hasil skor, dan sangat efektif apabila persentase 76%- 100% dari hasil skor. Unsur dan komponen pengendalian internal memiliki

beberapa kriteria yang harus dicapai untuk mengetahui tingkat efektivitas dari unsur dan komponen pengendalian internal yang telah dilaksanakan di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. Penilaian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai sejauh mana masing-masing komponen COSO telah diterapkan dalam praktik di lapangan. Setiap kriteria disusun berdasarkan indikator yang relevan dengan aktivitas di lapangan, agar hasil evaluasi lebih objektif dan terukur. Kriteria analisis efektivitas pengendalian internal pembayaran utang *supplier* disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 7.Observation Checklist Unsur Pengendalian Internal Pembayaran Utang
Supplier di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort**

No	Komponen Pengendalian Internal Menurut COSO dalam Sisi, (2022)	Kriteria	Terlaksana	Belum Terlaksana
1.	Lingkungan Pengendalian (Control Environment)	Komitmen terhadap integritas dan etika	☐	
		Pengawasan, struktur organisasi dan alur otoritas yang jelas.	☐	
		Rekrutmen dan pengembangan SDM yang kompeten	☐	
		Kesiapan individu dalam mendukung pengendalian internal.	☐	
2.	Penilaian Risiko (Risk Assessment)	Organisasi merumuskan tujuan untuk mempermudah identifikasi dan evaluasi risiko		☐
		Organisasi mengidentifikasi, menganalisis dan mengelola risiko yang mempengaruhi pencapaian tujuan.	☐	
		Organisasi mempertimbangkan risiko penipuan dan perubahan yang berdampak pada pengendalian internal.	☐	
3.	Aktivitas Pengendalian (Control Activities)	Pengembangan aktivitas pengendalian untuk mengurangi risiko.	☐	
		Pemanfaatan kontrol teknologi untuk mendukung tujuan.	☐	
		Pelaksanaan pengendalian sesuai kebijakan dan prosedur.	☐	

4.	Informasi dan Komunikasi (<i>Information and Communication</i>)	Pemanfaatan informasi relevan untuk pengendalian internal.	☐	
		Penyampaian informasi internal terkait tujuan dan tanggung jawab.	☐	
		Komunikasi eksternal terkait dampak pengendalian internal.	☐	
5.	Aktivitas Pemantauan (<i>Monitoring Activities</i>)	Evaluasi berkelanjutan untuk memastikan fungsi pengendalian internal	☐	
		Penilaian dan pelaporan kekurangan untuk tindakan korektif.	☐	
	Total Kriteria	15	14	1

Sumber: Hasil Penelitian di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan penerapan unsur pengendalian internal pembayaran utang *supplier* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort, berdasarkan kerangka COSO terdiri atas lima komponen dengan total 15 kriteria yang dianalisis. Dari 15 kriteria yang dianalisis berdasarkan lima komponen pengendalian internal, sebanyak 14 kriteria telah terpenuhi. Tingkat efektivitas pengendalian internal pembayaran utang *supplier* dihitung menggunakan rumus, sebagai berikut:

Tabel 8. Analisis Efektivitas Unsur Pengendalian Internal Pembayaran Utang Supplier di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort Menggunakan Rumus Dean J. Champion dalam Fitriana *et al.* (2024)

No	Komponen Pengendalian Internal Menurut COSO dalam Sisi, (2022)	Kriteria Terlaksana
1.	Lingkungan Pengendalian (<i>Control Environment</i>)	$4/4 \times 100\% = 100\%$
2.	Penilaian Risiko (<i>Risk Assessment</i>)	$2/3 \times 100\% = 67\%$
3.	Aktivitas Pengendalian (<i>Control Activities</i>)	$3/3 \times 100\% = 100\%$
4.	Informasi dan Komunikasi (<i>Information and Communication</i>)	$3/3 \times 100\% = 100\%$
5.	Aktivitas Pemantauan (<i>Monitoring Activities</i>)	$2/2 \times 100\% = 100\%$
	Total Persentase	$100 + 66 + 100 + 100 + 100 = 467$
	Rata - Rata Persentase	$467\% / 5 = 93\%$

Sumber: Hasil Penelitian di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

Total persentase efektivitas yang diperoleh dari kelima komponen secara keseluruhan adalah 467%, dan jika dirata-ratakan menghasilkan skor akhir sebesar 93%. Berdasarkan penggolongan kategori penilaian efektivitas menurut Dean J. Champion dalam Fitriana *et al.*

(2024), nilai ini termasuk dalam kategori “sangat efektif” karena berada pada rentang 80%–100%. Memiliki standar operasional global, termasuk dalam aspek pengendalian internal. Oleh karena itu, pencapaian efektivitas sebesar 93% dalam seluruh komponen pengendalian internal merupakan bentuk implementasi dari sistem dan kebijakan internasional yang telah teruji secara global.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap lima komponen pengendalian internal, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan sistem pengendalian internal telah berjalan cukup efektif. Lingkungan pengendalian menunjukkan kinerja yang sangat baik melalui struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas yang tegas, dan nilai integritas yang dijunjung tinggi. Aktivitas pengendalian juga terlaksana secara konsisten, didukung oleh prosedur pengecekan dokumen, sistem ganda, dan verifikasi sebelum pembayaran. Sistem informasi dan komunikasi cukup mendukung proses pengadaan dan pembayaran, meskipun masih terdapat kendala keterlambatan dokumen. Aktivitas pemantauan pun menunjukkan keberlanjutan evaluasi dan tindak lanjut atas temuan, menandakan adanya komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan. Namun, komponen penilaian risiko masih menjadi titik lemah dengan efektivitas hanya 67%, disebabkan kurang optimalnya identifikasi risiko dan pengelolaan invoice dalam sistem kredit satu bulan. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek penilaian risiko menjadi prioritas untuk memperkuat sistem pengendalian internal secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Budhiarjo, I. S., Suryanto, W., Dewi, M. S., Nainggolan, C. D., Kelen, L. H. S., Mardiana, S., Bertuah, E., Inuzula, L., Inrawan, A., Nugraha, D. P., Djuanda, G., Ayuni, N. M. S., Dewi, N. S., & Purnomo, D. (2021). *Dasar-dasar manajemen keuangan* (M. Suardi, Ed.; Issue November). Samudra Biru.
- Cahaya, A. N. (2019). Analisis peranan sektor pariwisata di Jawa Tengah (Pendekatan input-output). *Jurnal GeoEkonomi*, 11(September 2020), 202–212. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi>
- Fitriana, S., Miswaty, M., & Anam, H. (2024). Evaluasi sistem pengendalian internal pada sistem informasi akuntansi persediaan barang habis pakai (studi kasus pada Hotel X). *Jurnal GeoEkonomi*, 15(1), 371–380. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v15i1.2024.461>
- Lim, C., Damayanti, T., & Arnawa, I. P. (2024). Analisis efektivitas pengendalian intern pembayaran utang di Hotel “X.” *Jurnal Ilmiah*, 2(4), 379–392.
- Lukito, A. R. (2024). Mekanisme pengelolaan utang usaha oleh account payable pada ZZ Hotel di Surabaya. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, 2(8), 334–350.
- Mantiri, E. V. (2021). Perlakuan sistem akuntansi pembelian non tunai pada Hotel Gran Puri Manado. *Innovative: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 552–560.

- Mulyati, S., Marginingsih, R., Darodjat, T. A., & Suasungnern, S. (2024). The influence of promotion on customer loyalty through brand image as intervening variable. *Jurisma: Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 14(2), 373–382. <https://doi.org/10.34010/jurisma.v14i2.13510>
- Rifa, K. (2019). *Membangun loyalitas pelanggan*. Jember: Hikam Pustaka.
- Septiani, N. K., Widawati, I. A. P., & Septiviari, A. A. I. M. (2024). Analisis prosedur pembayaran utang supplier di Hotel X. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(3), 1109–1123. <https://doi.org/10.37481/jmeb.v4i3.868>
- Setyawati, A. N. M., Damayanti, T., & Mareni, N. K. (2024). Analisis efektivitas pengendalian internal pembayaran utang supplier di Hotel XYZ. *Jurnal Ilmu Manajemen & Akuntansi*, 1192, 304–317.
- Sisi, S. (2022). *Penerapan sistem pengendalian internal pada penerimaan dan pengeluaran kas berbasis COSO Yayasan Pendidikan Nurul Anshor* (Skripsi, tidak diterbitkan).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, Z. J. H. (2009). Dukungan manajemen puncak terhadap strategic purchasing dalam berkomunikasi dan berkolaborasi dengan supplier untuk meningkatkan kinerja perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(2), 126–133. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/17969>
- Tuwo, C. F., Luh, N., Sri, P., Pradnyani, P., Akuntansi, P. S., & Pura, U. D. (2024). Analisis efektivitas pengendalian internal pembayaran utang supplier pada Fashion Hotel. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 7, 321–328.
- Utama, M. S. (2016). *Buku ajar aplikasi analisis kuantitatif untuk ekonomi dan bisnis*. Denpasar: Sastra Utama.