

Analisis *Compliance Behavior* dalam Pelaksanaan Rekonsiliasi Jurnal

Roudotul Khilmia^{1*}, Dewi Khrisna Sawitri²

¹⁻²Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

*Penulis Korespondensi: 230120210161@studen.upnjatim.ac.id

Abstract. *Journal reconciliation is a crucial process to ensure the accuracy and reliability of financial reports, especially in industries with high transaction volumes like hospitality. Reconciliation practices that are not carried out regularly can lead to transaction recording errors that impact the quality of financial reports. This study aims to analyze employee compliance behavior in performing journal reconciliation at a hotel, with a focus on the researcher's internship experience. The approach used in this study is qualitative, through in-depth interviews with employees and direct observation of ongoing reconciliation practices. The researcher hopes this study can provide insights into the factors influencing employee compliance in the journal reconciliation process, as well as the challenges faced since the company's opening. Additionally, this research also aims to identify the impact of the reconciliation practices on the accuracy of the hotel's financial reports. The findings of this study are expected to contribute to the development of more effective reconciliation practices and increase awareness of the importance of compliance in the hospitality industry. Thus, this research not only improves the quality of financial reports but also provides guidance for the hospitality industry to manage journal reconciliation more optimally.*

Keywords: *Accounting; Compliance Behavior; Hospitality; Journal; Reconciliation*

Abstrak. Rekonsiliasi jurnal merupakan proses yang sangat penting untuk memastikan akurasi dan keandalan laporan keuangan, terutama di industri dengan volume transaksi yang tinggi seperti perhotelan. Praktik rekonsiliasi yang tidak dilakukan secara rutin dapat menyebabkan kesalahan pencatatan transaksi yang berdampak pada kualitas laporan keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku kepatuhan karyawan dalam melaksanakan rekonsiliasi jurnal di salah satu hotel, dengan fokus pada pengalaman magang peneliti. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, melalui wawancara mendalam dengan karyawan dan observasi langsung terhadap praktik rekonsiliasi yang sedang berjalan. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan karyawan dalam proses rekonsiliasi jurnal, serta tantangan yang dihadapi sejak perusahaan pertama kali dibuka. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dampak dari praktik rekonsiliasi yang dilakukan terhadap akurasi laporan keuangan hotel. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan praktik rekonsiliasi yang lebih efektif, serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepatuhan dalam lingkungan perusahaan *hospitality*. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperbaiki kualitas laporan keuangan, tetapi juga memberikan panduan bagi industri perhotelan untuk mengelola rekonsiliasi jurnal secara lebih optimal.

Kata kunci: Akuntansi; *Compliance Behavior*; *Hospitality*; Jurnal; Rekonsiliasi

1. LATAR BELAKANG

Industri *hospitality* beroperasi sepanjang hari dan memiliki volume transaksi yang padat serta beragam. Mulai dari pendapatan kamar, layanan F&B, fasilitas ballroom, layanan pendukung lainnya, hingga bermacamnya jenis pembayaran yang membutuhkan ketelitian untuk pencatatan keuangan. Sebagaimana dikatakan oleh Paramitha & Susilowati (2023) arus kas harian yang tinggi pada perusahaan jasa meningkatkan potensi terjadinya ketidaksamaan antara pencatatan internal dengan dokumen pendukung jika perusahaan tidak konsisten untuk melakukan rekonsiliasi.

Menurut KBBI rekonsiliasi jurnal merupakan pencocokan data antara dua akun atau lebih yang saling berhubungan. rekonsiliasi merupakan bagian penting dalam sistem pengendalian internal untuk memastikan kesesuaian saldo dan transaksi antara catatan

akuntansi dan bukti transaksi. Rekonsiliasi jurnal yang dilakukan secara konsisten dapat memperbaiki akurasi laporan bulanan dan tahunan serta mencegah kesalahan pencatatan yang dapat mengganggu keandalan laporan keuangan (Mahmud & Fitriani, 2023).

Selain sistem dan prosedur yang jelas, efektivitas rekonsiliasi jurnal juga dipengaruhi oleh perilaku kepatuhan (*compliance behavior*) para pelaksana. Menurut Setiawan (2021), *compliance behavior* adalah ketaatan individu terhadap aturan, standar operasional, dan prosedur yang telah ditetapkan organisasi. Dalam konteks rekonsiliasi jurnal, perilaku kepatuhan meliputi ketelitian dalam pencatatan, kesungguhan dalam melakukan verifikasi, dan kesadaran akan pentingnya integritas laporan keuangan (Hidayat & Pratama, 2022). Jika karyawan menunjukkan *compliance behavior* yang tinggi, proses rekonsiliasi jurnal cenderung lebih akurat dan risiko kesalahan atau kecurangan dapat diminimalkan..

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hubungan positif antara *compliance behavior* dan kualitas laporan keuangan. Menurut Rosmawati et al. (2023), ketaatan terhadap aturan akuntansi dan pengendalian internal secara signifikan menurunkan potensi *fraud* dalam organisasi. Selain itu, Khairunnisa & Yuliandi (2019) menegaskan bahwa penerapan audit kepatuhan di hotel mampu meningkatkan disiplin karyawan terhadap SOP dan kualitas pelaporan operasional.

Namun, *compliance behavior* tidak selalu mudah dijaga. Menurut Sari et al. (2025), tekanan kerja, kompleksitas tugas, dan pengalaman karyawan dapat mempengaruhi sejauh mana individu mematuhi prosedur. Hal ini menunjukkan pentingnya membangun budaya kepatuhan (*compliance culture*) yang konsisten di lingkungan hotel agar proses rekonsiliasi jurnal berjalan efektif dan akurat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk meneliti bagaimana perilaku kepatuhan karyawan dalam proses rekonsiliasi jurnal pada perusahaan *hospitality*. Dengan menggunakan pengalaman magang sebagai konteks empiris, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan, tantangan praktik rekonsiliasi sejak awal perusahaan beroperasi, serta pengaruhnya terhadap akurasi laporan keuangan. Penelitian ini juga bertujuan memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan *hospitality* dalam memperkuat budaya kepatuhan dan meningkatkan efektivitas rekonsiliasi jurnal.

2. KAJIAN TEORITIS

Dalam sistem akuntansi, rekonsiliasi jurnal memegang peranan yang sangat penting. Melalui proses ini, catatan transaksi dibandingkan dengan data keuangan aktual dari berbagai sumber. Dengan tujuan yang jelas yaitu memastikan bahwa setiap catatan akurat, lengkap, dan konsisten. Menurut Putra & Wicaksono (2020), rekonsiliasi berfungsi sebagai mekanisme pengendalian internal yang membantu mendeteksi kesalahan pencatatan, transaksi duplikasi, serta transaksi yang tidak tercatat. Dalam industri *hospitality*, proses ini menjadi semakin penting mengingat tingginya intensitas transaksi, keragaman sumber pendapatan, dan operasional yang berlangsung selama 24 jam. Kompleksitas tersebut meningkatkan potensi terjadinya kesalahan apabila rekonsiliasi tidak dilakukan secara sistematis dan berkala.

Beberapa penelitian terbaru menunjukkan bahwa perusahaan *hospitality* menghadapi tantangan khas dalam pelaksanaan rekonsiliasi jurnal. Studi oleh Lestari (2021) menemukan bahwa sistem pencatatan pada hotel dan restoran rentan mengalami selisih saldo akibat keterlambatan input data, rendahnya integrasi antara departemen, serta kurangnya pemahaman karyawan terhadap prosedur akuntansi standar. Hal ini diperkuat oleh temuan Ramadhani & Suryanto (2022) yang menjelaskan bahwa ketidakteraturan dalam melakukan rekonsiliasi dapat meningkatkan risiko salah saji laporan keuangan dan menurunkan keandalan informasi yang digunakan manajemen.

Kepatuhan terhadap prosedur rekonsiliasi sangat dipengaruhi oleh perilaku kepatuhan atau *compliance behavior* karyawan. *Compliance behavior* merujuk pada kecenderungan individu untuk mematuhi peraturan, prosedur, dan standar organisasi. Menurut Wijayanti (2020), perilaku kepatuhan dapat muncul karena faktor normatif, yaitu kepatuhan berdasarkan kesadaran dan nilai internal, maupun faktor instrumental yang didorong oleh konsekuensi atau sanksi. Dalam industri *hospitality*, perilaku kepatuhan dipengaruhi oleh budaya organisasi, lingkungan kerja yang dinamis, serta persepsi karyawan terhadap pentingnya rekonsiliasi sebagai bagian dari pengendalian internal.

Selain perspektif modern, teori kepatuhan klasik dari Milgram (1963) juga memberikan pemahaman penting terkait perilaku kepatuhan karyawan terhadap prosedur akuntansi. Melalui eksperimen kepatuhannya, Milgram menunjukkan bahwa individu cenderung mematuhi instruksi otoritas yang dianggap sah, bahkan jika instruksi tersebut bertentangan dengan preferensi pribadi. Faktor-faktor seperti kekuatan otoritas, kedekatan dengan atasan, pembagian tanggung jawab, serta tekanan situasional terbukti memengaruhi keputusan individu untuk patuh. Dalam konteks rekonsiliasi jurnal, karyawan sering kali mematuhi SOP karena adanya legitimasi otoritas atasan, pengawasan langsung, serta tekanan organisasi yang

menuntut akurasi laporan keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa selain nilai-nilai internal, struktur otoritas dan situasional pekerjaan turut memainkan peran signifikan dalam membentuk *compliance behavior*.

Penelitian lain oleh Dewi & Hartana (2020) menunjukkan bahwa pemahaman terhadap SOP, tingkat pelatihan, serta efektivitas supervisi memiliki hubungan positif dengan perilaku kepatuhan dalam melaksanakan prosedur akuntansi. Selain itu, teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang luas digunakan dalam penelitian perilaku organisasi, tetap relevan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan akuntansi pada konteks modern. Studi oleh Hasanah (2021) menunjukkan bahwa sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol diri berperan dalam membentuk niat karyawan untuk berperilaku patuh dalam prosedur seperti rekonsiliasi jurnal. Karyawan yang memahami manfaat prosedur, merasa didukung oleh lingkungan kerja, dan memiliki keyakinan bahwa mereka mampu melaksanakan prosedur dengan baik cenderung menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.

Selain faktor kepatuhan, beban kerja juga menjadi isu penting dalam industri *hospitality*. Menurut penelitian Prabowo & Santoso (2023), beban kerja yang tinggi dan ritme operasional yang cepat dapat menurunkan tingkat kepatuhan terhadap prosedur administratif, termasuk rekonsiliasi jurnal. Ketika tekanan operasional meningkat, karyawan cenderung memprioritaskan tugas layanan langsung kepada tamu dibandingkan tugas administratif yang dianggap memakan waktu. Hal ini menyebabkan rekonsiliasi dilakukan hanya menjelang audit atau ketika terjadi permasalahan, bukan secara rutin sebagaimana ditetapkan dalam SOP.

Dari sudut pandang pengendalian internal, ketidakteraturan dalam melakukan rekonsiliasi dapat menimbulkan dampak signifikan terhadap kualitas laporan keuangan. Penelitian oleh Fadilah & Mahendra (2022) menemukan bahwa rekonsiliasi yang tidak konsisten berkontribusi terhadap salah saji material, ketidaktepatan saldo akun, serta peningkatan temuan audit. Ketidakkuratan laporan keuangan berdampak langsung pada menurunnya keandalan informasi yang digunakan manajemen untuk pengambilan keputusan strategis. Di sektor *hospitality*, di mana profitabilitas sangat bergantung pada efisiensi operasional dan ketepatan informasi keuangan, akurasi laporan keuangan menjadi sangat kritis.

Dengan demikian, landasan teori ini menegaskan bahwa *compliance behavior* memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi rekonsiliasi jurnal. Faktor-faktor seperti pemahaman SOP, pelatihan, supervisi, beban kerja, serta budaya organisasi memengaruhi tingkat kepatuhan karyawan. Di sisi lain, konsistensi rekonsiliasi berpengaruh langsung terhadap keakuratan laporan keuangan perusahaan *hospitality*. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana perilaku

kepatuhan karyawan dalam proses rekonsiliasi jurnal dapat meningkatkan kualitas pelaporan keuangan dan mendukung efektivitas pengelolaan perusahaan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai *compliance behavior* karyawan dalam proses rekonsiliasi jurnal pada perusahaan *hospitality*. Informan dipilih menggunakan purposive sampling, terdiri dari tiga posisi yang terlibat langsung dalam rekonsiliasi, yaitu staf *Account Receivable/Income Audit*, *Account Payable/General Cashier*, *Chief Accounting* yang mengetahui proses akuntansi perusahaan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung selama masa magang, dan studi dokumentasi berupa SOP, laporan pendapatan, invoice, dan dokumen pendukung lainnya.

penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena penulis ingin mendapatkan gambaran langsung mengenai praktik yang terjadi di lapangan. Penelitian ini dilakukan di tempat peneliti magang, dan sumber informasi di peroleh dari karyawan accounting yang terlibat langsung dalam pencatatan transaksi dan rekonsiliasi. Terdiri dari staf *Account Receivable/Income Audit*, *Account Payable/General Cashier*, *Chief Accounting* yang mengetahui proses akuntansi perusahaan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Proses Penumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan secara santai dan terbuka agar informan dapat memberikan informasi mengenai bagaimana mereka melakukan rekonsiliasi, kendala yang dihadapi, serta alasan mengapa patuh terhadap prosedur rekonsiliasi. Selain itu peneliti juga melakukan observasi dengan mengikuti langsung kegiatan pencatatan dan rekonsiliasi. Dengan cara ini peneliti dapat melihat bagaimana prosedur dan memahami kondisi kerja yang mempengaruhi perilaku karyawan

Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan cara membaca ulang hasil wawancara dan catatan observasi, mengelompokkan informasi yang penting, lalu menyusun kesimpulan dari pola yang muncul. Analisis dilakukan secara sederhana dengan fokus pada apa yang benar-benar terjadi di lapangan.

Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid, peneliti membandingkan hasil dari wawancara dengan hasil observasi. Peneliti juga menanyakan kembali beberapa informasi

kepada informan untuk memastikan bahwa penafsiran yang dibuat sudah sesuai dengan apa yang mereka maksudkan.

Seluruh proses penelitian dilakukan dengan tetap menjaga kerahasiaan informan dan tidak menyebutkan identitas mereka. Peneliti juga meminta izin sebelum melakukan wawancara dan observasi agar kegiatan penelitian berjalan dengan baik dan transparan.

Persepsi Karyawan terhadap Rekonsiliasi Jurnal

Informan pertama, yaitu karyawan pada posisi *Account Receivable/Income Audit*, memandang rekonsiliasi sebagai aktivitas rutin yang harus dilakukan setiap hari untuk memastikan seluruh transaksi pendapatan tercatat secara akurat. Ia menyatakan, “*Kalau saya di Account Receivable/Income Audit, rekonsiliasi itu ibarat jantungnya laporan pendapatan. Saya harus memastikan data di VHP sama dengan data transaksi di lapangan. Mulai dari room revenue sampai F&B, semua harus match. Kalau tidak match, itu bisa memengaruhi revenue report hotel.*” (Subyek 1, N.F sebagai staf *Account Receivable/Income Audit*). Pandangan ini konsisten dengan Harahap (2019) yang menyatakan bahwa dalam industri perhotelan, rekonsiliasi pendapatan harian merupakan proses vital mengingat tingginya volume dan variasi transaksi yang dapat memengaruhi akurasi revenue report apabila tidak diawasi secara konsisten.

Berbeda dengan informan pertama, informan dari bagian *Account Payable/General Cashier* menekankan bahwa rekonsiliasi terkait erat dengan akurasi pengeluaran, ketepatan invoice, serta keamanan transaksi kas. Seperti yang ia katakan, “*Kalau buat saya, rekonsiliasi itu untuk memastikan uang keluar sesuai prosedur. Invoice harus cocok dengan PO, Receiving Report, sampai laporan bank. Kalau salah sedikit saja, risiko salah bayar sangat besar*” (Subyek 2, P.F sebagai staf *Account Payable/General Cashier*). Perspektif ini memperkuat temuan Siregar (2021) yang menyatakan bahwa transaksi kas dan hutang dagang termasuk aktivitas berisiko tinggi dalam fungsi keuangan, sehingga memerlukan prosedur rekonsiliasi yang ketat untuk mencegah terjadinya *fraud* maupun kesalahan pencatatan.

Sementara itu, informan dari posisi *Chief Accounting* menunjukkan pemahaman yang lebih strategis terhadap rekonsiliasi. Ia menyadari bahwa rekonsiliasi merupakan bagian penting dari kontrol internal, namun keterlibatannya dalam proses teknis rekonsiliasi terbatas akibat tingginya beban kerja administratif, tanggung jawab pelaporan, serta berbagai permintaan manajerial. Ia mengatakan “*Saya sangat paham pentingnya rekonsiliasi. Itu kan kontrol internal utama. Tapi terus terang, saya jarang turun langsung karena pekerjaan laporan sangat banyak. Jadi biasanya saya review saja bagian yang krusial*” (Subyek 3, E.A sebagai *Chief Accounting*). Situasi seperti ini didukung oleh penelitian Davidson (2020) yang

menyatakan bahwa tekanan kerja tinggi membuat pegawai pada level manajerial lebih fokus pada tugas strategis dan mengurangi keterlibatan pada pekerjaan teknis seperti rekonsiliasi. Menurutnya, semakin tinggi level jabatan, semakin besar tekanan untuk menyelesaikan laporan dan memenuhi permintaan atasan sehingga prioritas operasional sering bergeser.

Mekanisme Pelaksanaan Rekonsiliasi dan Kendala

Proses rekonsiliasi yang dilakukan oleh *Account Receivable/Income Audit* pada dasarnya berfokus pada pencocokan data pendapatan harian hotel. Rekonsiliasi dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh transaksi telah tercatat secara konsisten dan tidak terdapat selisih. Namun, dalam praktiknya, sering muncul kendala berupa data *void* yang tidak lengkap atau kesalahan posting dari *front office*, sehingga harus ditelusuri kembali data secara manual. Kondisi ini semakin berat ketika memasuki peak season, di mana volume transaksi meningkat tajam dan memperbesar peluang terjadinya error. Seperti yang dikatakannya “*Setiap hari kami cek room revenue, F&B, banquet, semua harus cocok. Kadang data void atau postingan dari front office tidak lengkap, jadi kita harus cari satu-satu. Apalagi kalau peak season, transaksinya luar biasa banyak*” (Subyek 1, N.F sebagai staf *Account Receivable/Income Audit*). Situasi ini sejalan dengan temuan Widyastuti (2020) yang menyatakan bahwa tingginya jumlah transaksi pada industri perhotelan berpotensi meningkatkan kesalahan operasional sekaligus memperlambat proses rekonsiliasi pendapatan.

Pada bagian *Account Payable/General Cashier*, mekanisme rekonsiliasi melibatkan serangkaian proses pencocokan antara invoice, *purchase order*, *receiving report*, hingga laporan bank. Berdasarkan penuturannya, “*Kadang invoice dari vendor telat masuk. Atau dokumen dari departemen lain belum lengkap. Kalau dokumen tidak lengkap, kita tidak bisa rekonsiliasi. Jadi harus menunggu mereka*” (Subyek 2, P.F sebagai staf *Account Payable/General Cashier*). Informan menjelaskan bahwa keterlambatan penerimaan invoice dari vendor atau ketidaklengkapan dokumen pendukung dari departemen lain merupakan hambatan yang sering muncul. Ketika dokumen tidak lengkap, proses rekonsiliasi tidak dapat dilakukan sehingga *Account Payable/General Cashier* harus menunggu kelengkapan berkas sebelum dapat melanjutkan proses. Fenomena ini sesuai dengan penelitian Lumi dan Tumbuan (2019) yang menegaskan bahwa ketidaksinkronan dokumen antar-departemen merupakan salah satu penyebab utama keterlambatan rekonsiliasi, khususnya dalam pengelolaan hutang dan transaksi kas.

Sementara itu, *Chief Accounting* memiliki mekanisme yang berbeda karena perannya yang lebih bersifat strategis. Dalam wawancara, ia menjelaskan bahwa rekonsiliasi teknis lebih banyak dilakukan oleh staf, sementara dirinya berfokus pada review terhadap akun-akun yang

dianggap prioritas. Beban kerja yang tinggi, terutama terkait penyusunan laporan dan permintaan dari manajemen, kerap membatasi kemampuannya untuk terlibat langsung dalam rekonsiliasi detail. Sebagaimana dijelaskan olehnya pada saat wawancara “*Saya memang jarang mengerjakan teknis. Lebih ke arah review. Tapi kalau workload lagi tinggi, saya juga kesulitan untuk cek semua*” (Subyek 3, E.A sebagai *Chief Accouting*). Temuan ini sejalan dengan Pratama (2021) yang menyatakan bahwa pegawai pada level manajerial cenderung memiliki keterbatasan waktu untuk menjalankan pekerjaan teknis karena harus memenuhi tuntutan perencanaan, pengawasan, dan pelaporan yang lebih kompleks

Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan terhadap SOP

Menurut keterangan para informan pada saat wawancara, bahwa tingkat kepatuhan karyawan terhadap *standart* operasional prosedur dipengaruhi oleh kombinasi antara pemahaman individu, persepsi risiko, serta kondisi lingkungan kerja. Kepatuhan terhadap SOP sangat penting karena berkaitan langsung dengan keakuratan laporan pendapatan kesalahan sekecil apa pun dalam pencatatan *revenue* dapat menimbulkan perhatian auditor dan berdampak pada kredibilitas laporan. Seperti yang ia sampaikan “*Kami patuh SOP karena laporan revenue itu sensitif. Kalau ada kesalahan sedikit saja, pasti kena audit*” (Subyek 1, N.F sebagai staf *Account Receivable/Income Audit*).

Sementara itu staf *Account Payable/General Cashier* menyampaikan “*Karena terkait uang keluar, kita harus ekstra hati-hati. Kalau salah bayar, itu berisiko besar*” (Subyek 2, P.F sebagai staf *Account Payable/General Cashier*). Menurutnya, ketidakhati-hatian dalam memverifikasi *invoice*, *purchase order*, atau bukti kas dapat menimbulkan risiko salah bayar bahkan *fraud*. Temuan ini mendukung hasil penelitian Basri (2018), yang menjelaskan bahwa transaksi keuangan yang berhubungan langsung dengan arus kas mengandung risiko kecurangan yang lebih tinggi sehingga meningkatkan urgensi kepatuhan terhadap prosedur.

Namun demikian, kepatuhan tidak selalu dapat diterapkan secara penuh karena adanya faktor penghambat yang bersumber dari dinamika organisasi. Seperti pernyataan *Chief Accouting*, ia menyatakan “*Kadang SOP tidak bisa kita ikuti 100% karena ada permintaan mendadak dari manajemen. Jadi ada yang harus didahulukan*” (Subyek 3, E.A sebagai *Chief Accouting*). Dari pernyataan tersebut kita tahu bahwa beban kerja yang tinggi serta permintaan mendadak dari atasan menyebabkan beberapa prosedur tidak dapat dijalankan secara detail. Penjelasan ini konsisten dengan penelitian Davidson (2020), yang menyatakan bahwa tekanan waktu, pekerjaan administratif yang padat, dan tuntutan atasan sering kali mendorong pegawai level manajerial melakukan deviasi terhadap SOP untuk memenuhi prioritas operasional. Dengan demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa kepatuhan bukan hanya persoalan

kesadaran individu, tetapi juga dipengaruhi oleh konteks pekerjaan, tekanan organisasi, dan struktur tanggung jawab masing-masing posisi..

Pengaruh Lingkungan Kerja dan Tekanan Organisasi terhadap Pelaksanaan Rekonsiliasi

Wawancara yang dilakukan mengindikasikan bahwa lingkungan kerja serta tuntutan organisasi menjadi faktor penting yang memengaruhi kelancaran proses rekonsilias. Ketiga informan memberikan pandangan yang konsisten bahwa berbagai gangguan operasional, beban kerja yang menumpuk, serta tuntutan dari manajemen turut membentuk dinamika pelaksanaan rekonsiliasi di bagian keuangan.

“Frontliner kadang salah posting. Kalau begitu, kami jadi kerja dua kali. Itu tekanan tersendiri buat kami” (Subyek 1, N.F sebagai staf *Account Receivable/Income Audit*). Pernyataan ini menunjukkan bahwa ketidaktepatan di bagian hulu sistem informasi pendapatan menciptakan beban tambahan bagi staf rekonsiliasi, sehingga waktu yang seharusnya digunakan untuk kontrol dan verifikasi justru tersita untuk memperbaiki data.

Situasi serupa juga dirasakan oleh *Account Payable/General Cashier* ia menjelaskan, *“Kalau invoice dan supporting pendukung lainnya belum lengkap dan menumpuk, kita benar-benar kewalahan. Apalagi kalau harus mengejar deadline laporan bulanan.”* (Subyek 2, P.F sebagai staf *Account Payable/General Cashier*). Kondisi ini menggambarkan bahwa intensitas pekerjaan yang meningkat pada periode tertentu menimbulkan tekanan yang cukup besar bagi staf, yang pada akhirnya dapat mengganggu fokus dan ketepatan prosedural.

Chief Accouting menginformasikan bahwa tekanan organisasi menjadi faktor dominan yang mempengaruhi keterlibatan dan efektifitas kerja. Ia menegaskan, *“Tekanan dari atasan itu ada terus. Jadi kadang saya tidak bisa ikut terlibat detail, hanya cek yang paling penting saja”* (Subyek 3, E.A sebagai *Chief Accouting*). Temuan ini menunjukkan bahwa tingginya ekspektasi dan tuntutan dari pihak manajemen menyebabkan pimpinan bagian akuntansi lebih banyak mengalokasikan waktu untuk kebutuhan strategis atau permintaan mendadak, sehingga pengawasan detail terhadap rekonsiliasi menjadi terbatas.

Ketiga pandangan tersebut selaras dengan teori *role overload* yang dikemukakan Beehr & Newman (1998), yaitu kondisi ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas individu. *Role overload* berpotensi menurunkan ketelitian, meningkatkan stres kerja, dan mengurangi kepatuhan terhadap prosedur. Dalam konteks penelitian ini, tekanan operasional dan tuntutan organisasi terbukti menjadi faktor yang dapat memperlambat rekonsiliasi maupun menghambat penerapan SOP secara optimal.

Dampak Ketidakteraturan Rekonsiliasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa ketidakteraturan dalam pelaksanaan rekonsiliasi menimbulkan berbagai risiko signifikan yang dapat memengaruhi akurasi laporan keuangan maupun efektivitas pengendalian internal. Para informan memberikan gambaran yang konsisten bahwa rekonsiliasi bukan sekadar rutinitas administratif, tetapi merupakan elemen krusial dalam menjaga keandalan data keuangan.

Ketidakteraturan rekonsiliasi dapat berdampak langsung pada akurasi laporan pendapatan harian maupun bulanan. Staf *Account Receivable/Income Audit* menjelaskan, “*Kalau rekonsiliasi tidak rapi, revenue report pasti tidak akurat. Bisa ada revenue leakage yang tidak terdeteksi*” (Subyek 1, N.F sebagai staf *Account Receivable/Income Audit*). Pernyataan ini menegaskan bahwa ketidakcermatan dalam proses verifikasi transaksi berpotensi menimbulkan kehilangan pendapatan atau pencatatan yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Pandangan serupa disampaikan oleh staf *Account Payable/General Cashier* yang menekankan bahwa ketidakteraturan dalam rekonsiliasi juga berdampak besar pada transaksi pengeluaran. Ia menyatakan, “*Risikonya bisa salah bayar, double payment, atau kas tidak seimbang. Jadi benar-benar tidak boleh di-skip*” (Subyek 2, P.F sebagai staf *Account Payable/General Cashier*). Temuan ini memperlihatkan bahwa tanpa proses rekonsiliasi yang konsisten, risiko operasional seperti duplikasi pembayaran dan kesalahan saldo kas menjadi semakin besar, sehingga meningkatkan potensi kerugian finansial.

Chief Accounting turut menegaskan bahwa dampak ketidakteraturan rekonsiliasi tidak hanya dirasakan pada level operasional, tetapi juga pada keseluruhan kualitas laporan keuangan. Ia menyampaikan, “*Kalau rekonsiliasi tidak tepat, laporan keuangan bisa salah saji. Auditor pasti temukan itu. Selain itu, karena kurangnya waktu untuk melakukan rekonsiliasi sehingga data menumpuk dan tidak sempat mengejar untuk melakukan rekonsiliasi*” (Subyek 3, E.A sebagai *Chief Accounting*), Pernyataan ini memperkuat pemahaman bahwa rekonsiliasi merupakan fondasi penting bagi penyusunan laporan keuangan yang andal, dan ketidaktepatan pada tahap ini berisiko menimbulkan temuan audit serta menurunkan kredibilitas organisasi.

Temuan-temuan dari lapangan ini didukung oleh sejumlah literatur. Wirawan (2020) menegaskan bahwa ketidakteraturan rekonsiliasi berpotensi menyebabkan *misstatement* pada laporan keuangan akibat data yang tidak diverifikasi secara memadai. Dewi (2019) menyatakan bahwa rekonsiliasi yang tidak dilakukan secara rutin meningkatkan kemungkinan munculnya temuan audit, terutama pada aspek pendapatan dan kas. Selain itu, Lestari (2021)

menambahkan bahwa ketidaktepatan rekonsiliasi dapat melemahkan sistem pengendalian internal, sehingga meningkatkan peluang terjadinya *fraud* maupun kesalahan transaksi.

Analisis Kepatuhan Berdasarkan Teori Compliance behavior Milgram (1963)

Berdasarkan hasil wawancara, tingkat kepatuhan karyawan dalam melaksanakan rekonsiliasi menunjukkan keterkaitan yang kuat dengan struktur otoritas dan tekanan organisasi sebagaimana dijelaskan dalam teori *compliance behavior* Milgram (1963). Pada posisi *Account Receivable/Income Audit*, kepatuhan muncul karena adanya aturan formal dan tekanan audit yang kuat. Informan mengatakan, “*Kami patuh SOP karena laporan revenue itu sensitif. Kalau ada kesalahan sedikit saja, pasti kena audit*” (Subyek 1, N.F sebagai staf *Account Receivable/Income Audit*). Pernyataan ini sejalan dengan konsep *legitimate authority* Milgram, yaitu ketika individu mematuhi aturan karena memandang otoritas (SOP dan auditor) sebagai sumber instruksi yang sah dan harus diikuti.

Pada staf *Account Payable/General Cashier*, kepatuhan ditunjukkan melalui kehati-hatian dalam memverifikasi dokumen keuangan. Ia menjelaskan, “*Karena terkait uang keluar, kita harus ekstra hati-hati. Kalau salah bayar, itu berisiko besar*” (Subyek 2, P.F sebagai staf *Account Payable/General Cashier*). Bentuk kepatuhan ini menggambarkan kondisi *agentic state* dalam teori Milgram, di mana individu mematuhi prosedur karena menyadari tanggung jawabnya sebagai bagian dari sistem organisasi. Ia mematuhi SOP bukan hanya karena aturan, tetapi karena konsekuensi kesalahan finansial yang besar.

Sementara itu, pada posisi *Chief Accounting*, kepatuhan lebih bersifat selektif karena adanya tekanan perintah dari otoritas yang lebih tinggi, yakni manajemen. Ia menyampaikan, “*Kadang SOP tidak bisa kita ikuti 100% karena ada permintaan mendadak dari manajemen. Jadi ada yang harus didahulukan*” (Subyek 3, E.A sebagai *Chief Accounting*). Situasi ini menggambarkan konsep *conflicting authority* Milgram, ketika individu menghadapi dua sumber otoritas sekaligus SOP sebagai aturan formal dan manajemen sebagai otoritas langsung. Dalam kondisi seperti ini, informan memilih memprioritaskan instruksi manajemen sehingga kepatuhan terhadap SOP tidak dapat diterapkan sepenuhnya.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa perilaku kepatuhan karyawan dalam proses rekonsiliasi tidak hanya dipengaruhi oleh pemahaman terhadap prosedur, tetapi juga oleh tekanan situasional, struktur hierarki, serta konsekuensi dari setiap posisi. Dengan menggunakan teori Milgram, dapat dipahami bahwa kepatuhan muncul sebagai respon terhadap otoritas dan tuntutan organisasi, bukan sekadar kesadaran individu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dianalisis, dapat disimpulkan bahwa proses rekonsiliasi pada bagian keuangan hotel dipengaruhi oleh berbagai faktor struktural, psikologis, serta kondisi operasional yang kompleks. Ketiga informan menunjukkan bahwa mereka memahami pentingnya rekonsiliasi sebagai bagian dari pengendalian internal, namun dinamika pekerjaan menyebabkan pelaksanaan SOP sering kali tidak dapat dilakukan secara optimal

Dari sisi persepsi, masing-masing karyawan memandang rekonsiliasi sesuai dengan ruang lingkup tugasnya: staf *Account Receivable/Income Audit* fokus pada ketepatan pendapatan harian, staf *Account Payable/General Cashier* menekankan akurasi transaksi pengeluaran, dan *Chief Accounting* memahami rekonsiliasi secara strategis namun terbatas keterlibatannya oleh beban kerja dan tekanan manajerial.

Berdasarkan teori kepatuhan Milgram (1963), perilaku kepatuhan karyawan dalam melaksanakan rekonsiliasi terbukti sangat dipengaruhi oleh struktur otoritas dan tekanan organisasi. Staf *Account Receivable/Income Audit* menunjukkan kepatuhan karena adanya legitimasi otoritas SOP dan auditor, staf *Account Payable/General Cashier* patuh karena kondisi *agentic state* dan persepsi risiko yang tinggi, sedangkan *Chief Accounting* mengalami *conflicting authority* akibat tuntutan dari manajemen yang lebih dominan dibandingkan SOP.

Faktor penghambat kepatuhan seperti beban kerja padat, dokumen yang tidak lengkap, kesalahan posting dari departemen lain, serta tekanan deadline terbukti memengaruhi konsistensi rekonsiliasi. Ketidakteraturan rekonsiliasi berdampak langsung pada akurasi laporan keuangan, risiko salah bayar, *revenue leakage*, hingga temuan audit yang dapat mengurangi kredibilitas laporan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan rekonsiliasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan SOP, tetapi juga oleh kondisi kerja, koordinasi antar-departemen, struktur otoritas, dan perilaku kepatuhan karyawan yang terbentuk dari tekanan organisasi dan persepsi tanggung jawab.

Melihat temuan tersebut, perusahaan perlu memperkuat pelaksanaan SOP rekonsiliasi melalui pengawasan yang konsisten dan pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi staf. Beban kerja yang tinggi sebaiknya dikelola melalui pembagian tugas yang lebih proporsional serta memberikan dukungan tenaga tambahan pada periode sibuk. Koordinasi antar-departemen perlu ditingkatkan untuk mengurangi kesalahan dokumen dan input data. Selain itu, penggunaan sistem teknologi yang lebih terintegrasi dapat membantu meminimalkan kesalahan manual dan mempercepat proses rekonsiliasi. Peran manajerial juga harus diperkuat

agar *Chief Accounting* dapat menjalankan fungsi pengawasan rekonsiliasi secara lebih optimal tanpa terhambat konflik otoritas. Dengan memperbaiki aspek-aspek tersebut, perusahaan dapat meningkatkan kepatuhan karyawan sekaligus menjaga akurasi laporan keuangan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis..

DAFTAR REFERENSI

- Akib, M., & Purnaman, S. M. N. (2024). Analisis rekonsiliasi fiskal pada CV Sinar Abadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(2). <https://doi.org/10.33772/jakuho.v9i2.209>
- Amiruddin, A. (2021). Audit fokus pada pendapatan dan implikasinya terhadap kepatuhan prosedur akuntansi. *Jurnal Akuntansi dan Audit*, 12(1), 45–57.
- Amiruddin. (2021). *Audit pendapatan dan kepatuhan prosedur pada industri perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Basri, H. (2018). Risiko fraud pada transaksi kas dan pengaruhnya terhadap kepatuhan SOP. *Jurnal Riset Akuntansi*, 6(2), 120–131.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1998). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665–699. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- Davidson, R. (2020). Organizational pressure and compliance behavior in accounting practice. *Routledge*.
- Davidson, R. (2020). Workload pressure and internal control compliance among managerial-level employees. *Journal of Management Control*, 31(3), 287–304.
- Dewi, R., & Hartana, A. (2020). Pengaruh pemahaman SOP dan supervisi terhadap kepatuhan prosedur akuntansi pada industri jasa. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 145–158.
- Fadilah, N., & Mahendra, K. (2022). Dampak ketidakteraturan rekonsiliasi terhadap kualitas laporan keuangan perusahaan hospitality. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 19(1), 33–47.
- Hasanah, S. (2021). Penerapan theory of planned behavior dalam memahami perilaku kepatuhan karyawan bagian akuntansi. *Jurnal Perilaku Organisasi dan Manajemen*, 8(2), 72–85.
- Hidayat, R., & Pratama, F. (2022). Peran kepatuhan karyawan dalam pengendalian internal perusahaan. *Jurnal Akuntansi Modern*, 14(2), 45–56. <https://doi.org/10.28932/jam.v14i1.4006>
- Khairunnisa, N., & Yuliandi, Y. (2019). Compliance audit sebagai alat untuk mendorong tercapainya tujuan organisasi (Studi kasus pada Hotel The 101 Suryakencana Bogor). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 7(2), 310–317. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v7i2.238>
- Lestari, D. (2021). Tantangan integrasi sistem akuntansi pada hotel dan restoran: Studi kasus pada sistem PMS dan POS. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 12(3), 210–222.
- Lumi, M., & Tumbuan, W. (2019). Analisis kendala rekonsiliasi hutang dan kas pada perusahaan jasa. *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, 14(2), 115–124.

- Mahmud, A., & Fitriani, N. (2023). The role of financial reconciliation in improving the accuracy of monthly and annual financial reports at CV X. *International Journal of Administration, Business & Organization (IJABO)*.
- Milgram, S. (1963). Behavioral study of obedience. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(4), 371–378. <https://doi.org/10.1037/h0040525>
- Mursyida, I., & Maulina, R. (2023). The role of internal audit and internal control on the quality of financial reports at PT ABC. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(3). <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i3.2163>
- Prabowo, A., & Santoso, B. (2023). Pengaruh beban kerja terhadap kepatuhan administrasi akuntansi pada industri perhotelan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 14(1), 55–68.
- Pramitha, F. N., & Susilowati, E. (2023). Evaluation of cash and bank reconciliation delays on the effectiveness of internal control at XYZ savings and loan cooperative. *Jurnal Dialektika*, 23(2).
- Pratama, A. (2021). Pengaruh beban kerja dan tekanan organisasi terhadap pelaksanaan tugas akuntansi pada level manajerial. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 9(1), 45–57.
- Putra, A., & Wicaksono, R. (2020). Rekonsiliasi sebagai mekanisme pengendalian internal dalam pelaporan keuangan. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Informasi*, 9(2), 101–113.
- Ramadhani, F., & Suryanto, H. (2022). Risiko salah saji laporan keuangan akibat ketidakteraturan rekonsiliasi pada industri hospitality. *Jurnal Akuntansi dan Audit*, 7(1), 44–59.
- Rosmawati, W., Asry, S., & Harahap, I. (2023). The influence of internal control, compliance with accounting rules, and compatibility of compensation on the trend of accounting fraud. *JEMSI*, 9(3), 713–717. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1125>
- Sari, A. M., Supramono, S., & Sulistyawati, A. I. (2025). Pengaruh komitmen organisasi dan pengendalian internal terhadap pencegahan fraud dengan good governance sebagai moderasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(1), 621–634. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i1.3122>
- Widyastuti, S. (2020). Tantangan operasional dalam rekonsiliasi pendapatan pada industri perhotelan. *Jurnal Hospitality dan Keuangan*, 5(1), 33–42.
- Wijayanti, L. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi perilaku kepatuhan karyawan dalam prosedur akuntansi. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 120–132.