

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan industri yang pesat di era globalisasi mendorong negara-negara di seluruh dunia termasuk Indonesia untuk terus berinovasi dan beradaptasi agar mampu bersaing dalam pasar global. Sebagai negara berkembang, Indonesia menghadapi persaingan yang semakin ketat di berbagai sektor, termasuk pariwisata yang menjadi pilar penting dalam mendukung stabilitas dan pertumbuhan ekonomi. Sektor ini tidak hanya berkontribusi sebagai salah satu penghasil devisa terbesar, tetapi juga membuka peluang kerja dan mendorong pengembangan infrastruktur di berbagai daerah. Dengan mengoptimalkan teknologi digital seperti promosi berbasis media sosial dan sistem reservasi *online*, pariwisata Indonesia terus menunjukkan potensi besar dalam mendukung pemulihan ekonomi pasca pandemi serta meningkatkan daya saing di kancah internasional.

Provinsi Bali sebagai destinasi wisata unggulan Indonesia, memainkan peran vital dalam mendukung sektor pariwisata nasional di tengah persaingan global. Keindahan alam yang memukau, kekayaan budaya yang khas, dan layanan pariwisata yang terus beradaptasi dengan teknologi modern menjadikan Bali sebagai tujuan favorit wisatawan mancanegara maupun domestik. Dengan dukungan strategi inovatif seperti pengembangan ekowisata, promosi destinasi digital, dan penerapan pariwisata berkelanjutan, Bali tidak hanya memperkuat daya saing Indonesia di pasar global tetapi juga menjadi contoh nyata bagaimana pariwisata dapat berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi lokal dan

nasional. Hal ini semakin menegaskan posisi Bali sebagai salah satu motor utama penggerak ekonomi berbasis pariwisata di Indonesia.

Industri-industri pendukung telah dikembangkan untuk mendukung kemajuan pariwisata di Bali, seperti pusat perbelanjaan, restoran, vila, toko seni, hotel, dan berbagai fasilitas lainnya. Di antara beragam fasilitas tersebut, salah satu yang menjadi elemen utama dalam mendukung sektor pariwisata adalah penyediaan akomodasi berupa hotel. Hotel merupakan bagian dari industri jasa yang menyediakan layanan penginapan sebagai produk utama. Seiring berjalannya waktu, sektor perhotelan terus berkembang dengan menawarkan berbagai fasilitas tambahan yang tidak hanya meningkatkan daya tarik tetapi juga nilai jualnya di mata wisatawan (Arifani, 2024).

Bali Utara khususnya kawasan Lovina, menyimpan potensi besar sebagai destinasi wisata pantai yang unik dan menarik. Dikenal dengan pesona pantainya yang tenang dan keindahan alam bawah lautnya, Lovina menawarkan pengalaman yang berbeda bagi wisatawan, seperti melihat atraksi lumba-lumba di laut lepas saat pagi hari dan menikmati pemandangan matahari terbenam yang menawan. Kawasan ini juga memiliki daya tarik tambahan berupa aktivitas snorkeling, menyelam, dan eksplorasi budaya lokal yang masih terasa kental.

Tingkat Penghunian Kamar pada Hotel Bintang 2024													
38 Provinsi	Januari	Februari	Maret	April	Mai	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Takuaan
ACEH	24,23	44,04	31,03	40,23	45,71	38,06	44,8	53,44	60,34	48,08	40	37,42	41,58
SUMATERA UTARA	44,8	48,06	43,43	48,06	43,36	48,7	43,05	48,66	57,76	46,23	44,83	43,33	48,26
SUMATERA BARAT	33,56	42,35	33,84	41,38	48,42	42,81	47,12	44,07	48,34	47,36	43,5	51,96	44,34
RIAU	37,38	41,86	38,12	40,82	48,56	48,02	48,74	46,63	47,02	46,67	47,33	43,31	45,03
JAMBI	33,33	46,2	46,36	48,31	54,63	54,05	55,66	54,63	53,33	58,6	53,81	54,31	51,83
SUMATERA SELATAN	47,42	51,61	44,15	52,21	51,37	51,13	52,3	52,68	52,36	57,12	53,67	55,67	51,8
BENGKULU	34,43	33,88	35,44	40,34	46,77	47,77	43,53	47,5	43,73	52,67	55,24	57,35	46,54
LAMPUNG	44,61	43,87	36,74	33,2	45,34	50,19	48,82	48,63	43,27	50,52	51,41	58,72	47,13
KEP. BANGKA BELITUNG	23,05	25,63	22,88	23,85	23,11	28,16	33,17	31,8	30,56	34,73	31,53	35,33	23,22
KEP. RIAU	53,78	62,51	54,85	51,63	56,21	64,78	52,36	56,35	54,06	55,66	57,38	53,32	55,77
DKI JAKARTA	51,73	51,08	44,08	43,47	52,73	51,54	54,23	53,28	53,47	53,78	60,53	62,05	53,38
JAWA BARAT	45,34	43,03	40,56	46,32	52,31	54,42	55,34	51,03	51,37	53,85	52,33	58,56	51,37
JAWA TENGAH	40,63	44,17	36,73	45,88	43,06	43,44	50,04	46	47,66	48,78	47,12	52,7	46,55
DI YOGYAKARTA	53,56	52,04	37,8	48,64	61,83	60,57	63,25	51,34	51,35	55,3	60,38	70,24	55,7
JAWA TIMUR	45,02	50,53	43,53	48,57	53,52	55,02	53,55	56,54	56,42	58,07	57,24	58,44	53,35
BANTEN	48,17	43,26	45,33	43,83	56,03	58,23	56,42	56,03	53,12	53,57	54,42	54,63	52,81
BALI	56,27	55,27	52,71	57,63	66,1	65,78	68,78	70,16	66,34	64,37	53,61	63,71	62,58
NUSA TENGGARA BARA	32,43	35,4	28,45	31,75	33,25	41,53	48,65	55,26	51,58	43,83	36,24	38,42	40,33
NUSA TENGGARA TIMUR	33,2	34,33	32,46	38,47	43,72	44,85	50,07	53,73	43,74	46,32	38,04	40,43	42,48
KALIMANTAN BARAT	33,52	48,34	45,35	46,72	51,61	43,38	52,07	50,74	54,11	53,31	50,31	55,51	43,83
KALIMANTAN TENGAH	40,85	43,43	45,35	43,04	57,63	55,53	56,55	55,2	52,62	60,67	60,33	54,46	51,36
KALIMANTAN SELATAN	51,15	50,5	48,48	47,05	56,3	57,77	53,35	53,82	58,24	60,36	61,77	64,72	56,4
KALIMANTAN TIMUR	53,81	60,43	53,43	54,37	63,6	70,2	63,88	67,62	70,31	72,74	68,33	63,41	65,1
KALIMANTAN UTARA	44,48	47,23	47,57	36,65	51,03	55,02	56,25	58,66	61,25	57,72	53,3	58,87	53,03
SULAWESI UTARA	36,33	33,31	36,3	41,71	42,18	52,45	53,38	52,18	54,04	52,03	54,62	53,33	47,73
SULAWESI TENGAH	45,65	54,4	47,67	46,52	57,13	54,64	54,46	60,37	60,68	60,5	61,31	57,28	55,76
SULAWESI SELATAN	40,74	43,27	43,35	42,13	43,33	52,21	53,67	54,53	52,18	53,13	54,24	52,33	43,26
SULAWESI TENGGARA	34,76	34,28	31,3	30,7	42,05	38,18	45,04	40,85	43,83	43,23	50,26	43,51	40,37
GORONTALO	38,33	35,52	35,7	40,24	45,64	46,32	52,86	58,52	56,35	57,78	64,75	56,53	43,17
SULAWESI BARAT	26,84	34,08	22,58	13,42	28,51	28,02	23,31	23,37	38,35	37,47	51,64	41,65	32,67
MALUKU	23,54	33,32	28,8	23,68	37,48	38,07	40,07	37,11	35,12	41,85	36,04	33,54	35,53
MALUKU UTARA	35,38	36,15	37,33	38,56	43,33	46,63	47,83	43,61	52,24	43,83	47,72	43	44,68
PAPUA BARAT	28,38	26,54	35,73	24,61	27,84	33,33	37,03	45,52	43,61	32,78	48,08	38,35	35,73
PAPUA BARAT DAYA	42,72	42,72	48,63	43,26	52,05	52,45	46,5	47,03	64,57	53,3	57,51	54,06	50,81
PAPUA	51,47	35,48	45,27	33,57	33,41	45,34	33,32	48,31	42,61	45,33	52,11	52,22	43,63
PAPUA SELATAN	33,31	45,33	47,64	38,07	60,58	51,3	63,48	57,5	58,62	67,41	56,32	48,34	53,4
PAPUA TENGAH	28,22	37,53	43,41	36,33	40,68	33,63	40,77	40,2	30,64	47,37	41,72	43,17	33,78
PAPUA PEGUNUNGAN	27,31	23,44	25,57	24,76	28,02	35,41	33,44	44,12	31,88	33,33	31,01	33,14	31,13
INDONESIA	48,72	43,45	43,41	47,14	54,03	54,63	56,36	54,85	54,68	55,67	54,36	58,06	52,63

Gambar 1.1
Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang di Indonesia Tahun 2024
(Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia, 2025)

Gambar tingkat penghunian kamar pada hotel tersebut menunjukkan bahwa Bali merupakan provinsi dengan tingkat penghunian kamar hotel tertinggi ke-2 pada tahun 2024, dengan rata-rata tingkat hunian sebesar 62,58% (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2025). Hal ini juga mencerminkan bahwa Bali tetap menjadi destinasi utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara dengan tingginya kepercayaan wisatawan terhadap kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh industri perhotelan di Bali.

Salah satu aspek yang kerap luput dari perhatian para pelaku usaha adalah manajemen keuangan. Meskipun dampak dari kurangnya perhatian terhadap aspek ini tidak selalu terlihat secara langsung, tanpa penerapan metode akuntansi yang efektif, pengelola bisnis kemungkinan besar akan mengalami kesulitan dalam memahami kondisi usahanya secara menyeluruh (Machfuzhoh & Utami, 2020)

dalam (Ekawati et al., 2022). Begitu halnya dengan keberhasilan bisnis hotel dalam menjaga kualitas layanan dan fasilitas sangat bergantung pada kemampuan manajemen dalam mengelola dan mengalokasikan sumber daya yang dimiliki secara efisien dan efektif. Untuk mencapai hal ini, informasi yang tepat dan akurat menjadi faktor kunci. Di antara berbagai jenis informasi yang diperlukan oleh manajemen, informasi akuntansi menjadi salah satu elemen paling penting sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait alokasi sumber daya. Informasi akuntansi memiliki peran sentral karena berkaitan langsung dengan data keuangan dan transaksi yang terjadi di hotel. Dengan informasi akuntansi yang akurat, manajemen dan pihak eksternal dapat mengambil keputusan yang lebih baik, melakukan pengawasan yang efektif, serta memastikan operasional hotel berjalan dengan efisien (Dalimunthe, 2021). Oleh karena itu, penting bagi setiap hotel untuk memiliki sistem akuntansi yang andal dan efisien. Sistem akuntansi yang baik tidak hanya membantu dalam pengelolaan keuangan dan pelaporan yang akurat, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan strategis untuk menjaga keberlanjutan operasional.

Sebuah organisasi memiliki dua sistem utama dalam menjalankan kegiatannya, yaitu sistem operasi dan sistem pengendalian, yang beroperasi pada tingkatan berbeda. Sistem operasi berfungsi untuk mengevaluasi pencapaian berbagai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, sistem pengendalian mencakup prosedur, aturan, dan instruksi yang bertujuan memastikan bahwa sistem operasi dapat mencapai sasaran tersebut (Prayudi et al., 2020). Kedua sistem tersebut saling berkaitan dan berperan penting dalam menjaga stabilitas serta efektivitas operasional organisasi. Sistem operasi berfokus pada pelaksanaan

aktivitas sehari-hari guna mencapai target yang telah ditetapkan, sedangkan sistem pengendalian berfungsi sebagai mekanisme pemantauan dan evaluasi untuk memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan adanya keseimbangan antara kedua sistem ini, organisasi dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi risiko kesalahan, serta menjaga konsistensi dalam pencapaian tujuan. Tanpa sistem pengendalian yang baik, pelaksanaan sistem operasi dapat mengalami hambatan yang berpotensi menghambat produktivitas dan keberlanjutan organisasi.

Sistem pengendalian internal menjadi salah satu elemen penting dalam mendukung keandalan sistem akuntansi dan pengelolaan operasional sebuah organisasi, termasuk hotel. Secara umum, sistem pengendalian internal dirancang untuk memberikan jaminan yang memadai terhadap pencapaian tujuan organisasi melalui pengamanan aset, peningkatan keakuratan data keuangan, dan kepatuhan terhadap kebijakan maupun regulasi yang berlaku. Sistem ini mencakup kebijakan, prosedur, serta praktik yang diterapkan untuk mencegah terjadinya kesalahan, kecurangan, dan ketidakefisienan. Selain itu, sistem pengendalian internal yang efektif membantu organisasi menciptakan lingkungan kerja yang transparan, meningkatkan kepercayaan *stakeholder*, dan mendorong tercapainya efisiensi operasional.

Dalam konteks bisnis perhotelan, sistem pengendalian internal memegang peran yang sangat krusial karena kompleksitas operasionalnya yang melibatkan berbagai jenis transaksi keuangan, mulai dari reservasi, pembayaran, hingga pengelolaan inventaris. Sistem ini harus mampu mengintegrasikan fungsi akuntansi dengan proses operasional lainnya untuk memastikan setiap aktivitas berjalan

sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sebagai contoh, pengendalian internal pada hotel dapat diterapkan melalui mekanisme pemisahan tugas, audit internal berkala, hingga penggunaan sistem digital untuk memantau aktivitas keuangan secara *real time*. Dengan penerapan pengendalian internal yang baik, hotel dapat meminimalkan risiko kesalahan atau penyelewengan, menjaga kualitas layanan, dan mendukung keberlanjutan usaha melalui pengelolaan sumber daya yang lebih efisien.

New Sunari Lovina Beach Resort adalah salah satu hotel atau resor yang berlokasi di Jalan Raya Lovina, Desa Kalibukbuk, Kecamatan Buleleng, Provinsi Bali. *Resort* ini awalnya didirikan oleh keluarga Jro Mekel Linggih dengan tujuan untuk mendukung pengembangan pariwisata di wilayah Lovina dan Buleleng. Saat pertama kali dibuka, *resort* ini dikenal dengan nama Palma Beach Hotel dan menjadi hotel bintang 2 (dua) pertama di kawasan tersebut. Seiring berjalannya waktu, pada tahun 1998 hotel ini menjalin kemitraan dengan Sol Melia Group yang membawa sejumlah perubahan signifikan, termasuk peningkatan jumlah kamar dari 46 menjadi 109 unit serta peningkatan standar layanan sehingga memperoleh status sebagai hotel bintang 3 (tiga). Dalam masa kerja sama ini, nama hotel berubah menjadi Sol Lovina. Namun tidak berlangsung lama, kerja sama berakhir pada tahun 2004 dan properti ini kembali dikelola secara mandiri oleh pihak keluarga dan diubah namanya menjadi Sunari Villas and SPA. Pada tahun 2019, PT. Kutus Kutus Herbal, sebuah perusahaan yang dipimpin oleh Dr. Ir. Bambang Pranoto, MBA mengambil alih kepemilikan resor ini. Pada awal tahun 2021 sempat juga bekerja sama dengan Majas Dewata Hospitality selama beberapa bulan yang bertujuan untuk mengembalikan kejayaan masa lalu resor ini. Setelah periode kerja

sama tersebut selesai, pemilik memutuskan untuk mengelola properti ini secara independen dan menghadirkan identitas baru dengan nama "New Sunari Lovina Beach Resort." Nama ini mencerminkan semangat baru dan harapan untuk memberikan manfaat serta pengalaman terbaik bagi semua pihak yang terlibat.

Perubahan nama dan identitas baru yang dialami telah mendorong terjadinya transformasi yang signifikan, sehingga New Sunari Lovina Beach Resort juga melakukan inovasi besar dalam sistem operasional dan akuntansinya untuk memperkuat kinerja finansial dan operasional. Salah satu inovasi besar yang diterapkan adalah penggunaan Sistem Gustodian dalam sistem operasional akuntansinya. Sistem Gustodian yang dikenal sebagai penyedia layanan teknologi keuangan terintegrasi, menawarkan berbagai fitur untuk mengatur, mengelola, memantau, dan meningkatkan kualitas informasi laporan keuangan. Dengan teknologi ini, manajemen dapat mengoptimalkan proses pencatatan dan pelaporan keuangan sehingga menghasilkan informasi yang lebih akurat dan mudah diakses oleh pengguna di dalam perusahaan atau bisnis.

Pemilihan perangkat lunak untuk mendukung sistem akuntansi di hotel biasanya disesuaikan dengan kebutuhan operasional dan skala bisnis masing-masing hotel. (A. Susanto, 2024) menyatakan umumnya terdapat 7 (tujuh) sistem atau *software* hotel terbaik di Indonesia yaitu HotelMu, VHP, GuestPro PMS, Cakrasoft, Realta/Rhapsody, Power Pro, dan Hotel Simply. Setiap *software* ini menawarkan fitur yang beragam, mulai dari manajemen *front office* hingga laporan keuangan yang terintegrasi, sehingga setiap hotel dapat memilih sesuai dengan kompleksitas sistem yang diperlukan dan anggaran yang tersedia.

Sistem Gustodian hadir dengan sejumlah keunggulan yang membedakannya dari kecanggihan yang ditawarkan oleh perangkat lunak lain yang digunakan di industri perhotelan. Pertama, Sistem Gustodian menghadirkan integrasi menyeluruh antara berbagai sistem operasional hotel, mulai dari *front office* hingga akuntansi *back office*, yang memungkinkan alur kerja yang lebih efisien dan akurat. Kedua, penggunaan teknologi berbasis *cloud* dengan akses *mobile* memberikan fleksibilitas bagi staf hotel untuk bekerja dari mana saja dan kapan saja, sehingga meningkatkan produktivitas. Selain itu, rangkaian produk Sistem Gustodian seperti GUSTO FOS, POS, CRM, dan STAR menawarkan solusi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik industri perhotelan, termasuk kemudahan pengelolaan data tamu, proses pemasaran yang terukur, dan layanan interaktif yang dipersonalisasi. Sistem ini juga dirancang untuk mendukung hotel dalam meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan sambil mengoptimalkan pendapatan. Dengan teknologi modern yang terhubung, Sistem Gustodian memberikan pendekatan yang komprehensif untuk operasional hotel, yang tidak hanya memudahkan pekerjaan staf tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih kuat dan efektif dengan tamu.

Keputusan New Sunari Lovina Beach Resort untuk beralih ke Sistem Gustodian tidak terlepas dari tantangan yang dihadapi pada tahun 2020, di mana pada saat itu terdapat proses pengontrolan pengelolaan keuangan yang kurang efektif. Situasi ini memotivasi pihak manajemen untuk memperbaiki dan memperkuat sistem pengendalian internal mereka khususnya pada sistem operasional akuntansi yang dimiliki demi mencegah risiko serupa di masa depan. Sistem Gustodian diharapkan dapat memberikan solusi terhadap permasalahan

keuangan yang dihadapi oleh pihak hotel, melalui pencatatan yang lebih terstruktur dan pengawasan yang lebih ketat terhadap aset dan transaksi. Teknologi ini dirancang untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses akuntansi, sehingga membantu hotel dalam mengambil keputusan keuangan yang lebih tepat dan strategis.

New Sunari Lovina Beach Resort tidak hanya berinovasi pada penggunaan Sistem Gustodian untuk memperkuat kinerja finansial dan operasional, tetapi turut menunjukkan eksistensi reputasi yang unggul dalam pengelolaan keuangan dan operasional. Hal tersebut ditunjukkan melalui komitmennya dalam memenuhi kewajiban perpajakan, meskipun di tengah situasi di mana banyak hotel yang mengalami keterlambatan atau tunggakan pembayaran pajak. Konsistensi dalam membayar pajak tepat waktu tersebut membuat New Sunari Lovina Beach Resort berhasil meraih penghargaan Terbaik III dalam kategori “Wajib Pajak Hotel Pembayar Pajak Terbaik Kategori Hotel Berbintang Tahun 2023.” Prestasi ini tidak hanya menunjukkan bahwa pihak hotel konsisten dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tetapi juga memberikan gambaran nyata tentang bagaimana sistem pengendalian internal dapat mendukung efisiensi operasional, akurasi laporan keuangan, dan transparansi dalam setiap aktivitas bisnis.

Penelitian ini memiliki kebaruan yang signifikan mengingat hanya terdapat sedikit studi yang fokus pada penerapan Sistem Gustodian, khususnya dalam konteks akuntansi hotel atau resor di Indonesia. Analisis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memperluas literatur terkait penerapan teknologi Sistem Gustodian dalam sistem operasional akuntansi perhotelan, serta memberikan *insight* praktis bagi industri perhotelan lain yang mungkin

mempertimbangkan penerapan sistem serupa. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sistem Gustodian terhadap kualitas sistem pengendalian internal di New Sunari Lovina Beach Resort, serta menggali potensi manfaat yang dapat diperoleh dalam meningkatkan tata kelola dan stabilitas keuangan hotel.

Penulis melakukan wawancara terkait bagaimana pengelolaan sistem operasional akuntansi di New Sunari Lovina Beach Resort, dengan mewawancarai Bapak Yoga selaku *accounting manager* dari New Sunari Lovina Beach Resort.

Dari wawancara yang dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut :

“Bapak udah kerja disini dari tahun 2021. Waktu Bapak diangkat jadi *Bookkeeper*, Bapak nemuin kalau di tahun 2020 terjadi pengontrolan yang kurang efektif di hotel karena belum menggunakan sistem yang memadai. Setelah itu, Bapak sebagai *Bookkeeper* banyak mempelajari sistem yang bisa dipertimbangkan untuk diterapkan dan akhirnya Bapak nemuin Sistem Gustodian ini. Lalu di tahun 2021 Bapak coba untuk menerapkan sistem tersebut untuk memaksimalkan kinerja *accounting* dalam pengawasan dan pengelolaan keuangan di hotel yang akhirnya digunakan sampai sekarang. Kalau terkait laporan keuangan, disini hampir sama dengan hotel-hotel lainnya yang membuat laporan neraca, laba rugi, arus kas, dan beberapa laporan atau dokumen yang mendukung pencatatan keuangan di hotel.”

Hasil wawancara dengan *accounting manager* New Sunari Lovina Beach Resort menunjukkan bahwa kualitas sistem pengendalian internal sebelum penerapan Sistem Gustodian masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal pengawasan aset dan pemantauan arus kas. Tantangan yang dihadapi seperti kurang efektifnya pengontrolan terhadap transaksi keuangan dan keterbatasan dalam mendeteksi potensi risiko, menjadi indikator bahwa sistem pengendalian internal saat itu belum mampu sepenuhnya mendukung kelancaran operasional keuangan. Seperti yang dikemukakan oleh (Sukarmayasa & Atmadja, 2024), rendahnya efektivitas pengendalian risiko sering kali disebabkan oleh lemahnya kompetensi SDM dalam melakukan pencatatan dan pelaporan berbasis sistem, serta kurang

maksimalnya upaya pengelola dalam mencapai target keuangan yang ditetapkan. Penerapan Sistem Gustodian dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pengendalian internal dengan menyediakan fitur-fitur yang memungkinkan pengelolaan keuangan yang lebih transparan, akurat, dan terkendali. Dengan Sistem Gustodian ini, pihak hotel dapat memperkuat pengawasan terhadap aset, meminimalkan risiko kesalahan atau penyimpangan, serta menciptakan mekanisme kerja yang lebih efisien, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Penerapan Sistem Gustodian di New Sunari Lovina Beach Resort juga dapat berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas sistem pengendalian internal, yang merupakan elemen penting dalam mendukung pengelolaan keuangan dan strategi bisnis hotel. Dengan kemampuan mencatat data secara terstruktur dan memberikan akses *real time* terhadap laporan keuangan, Sistem Gustodian dapat memperkuat fungsi pengawasan, transparansi, dan akurasi informasi keuangan yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Sistem ini membantu manajemen dalam meminimalkan risiko kesalahan, meningkatkan efisiensi pengendalian transaksi, serta memastikan kepatuhan terhadap standar akuntansi dan regulasi. Penelitian ini relevan karena mengkaji bagaimana teknologi seperti Sistem Gustodian dapat memperkuat sistem pengendalian internal, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberlanjutan dan daya saing operasional hotel di industri perhotelan.

Teori utama atau *Grand Theory* yang menjadi dasar dalam penelitian ini adalah *Theory of Internal Control (COSO Framework)*. Teori ini memberikan kerangka dasar untuk memastikan bahwa sebuah perusahaan atau bisnis memiliki

mekanisme yang efektif dalam menjaga keandalan informasi keuangan, efektivitas operasi, serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Dalam konteks akuntansi, pengendalian internal bertujuan untuk meminimalkan risiko kesalahan dan kecurangan dalam pelaporan keuangan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas laporan dan kepercayaan para pemangku kepentingan.

Pengendalian internal dalam industri perhotelan sangat penting untuk menjaga kestabilan keuangan dan integritas data keuangan yang digunakan dalam pengambilan keputusan. Penerapan Sistem Gustodian bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dan transaksi diakui, dicatat, dan dilaporkan secara tepat dan akurat. Hal ini tidak hanya membantu hotel mencapai kondisi finansial yang stabil, tetapi juga mencegah adanya potensi kesalahan dalam pelaporan yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja hotel secara keseluruhan.

Theory of Internal Control (COSO Framework) relevan dalam penelitian ini karena penerapan Sistem Gustodian diharapkan dapat memperkuat pengawasan dan transparansi dalam sistem akuntansi hotel, khususnya dalam menjaga kualitas dan ketepatan waktu laporan keuangan. Dengan adanya sistem ini, hotel dapat memberikan keyakinan kepada para pengguna laporan keuangan, baik internal maupun eksternal, bahwa langkah-langkah yang diambil mengedepankan transparansi dan akuntabilitas. Hal ini sangat penting dalam sektor perhotelan, di mana pengendalian internal yang kuat akan mendukung reputasi hotel serta keberlanjutan bisnis di tengah persaingan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya penerapan sistem akuntansi yang andal dalam mendukung kualitas sistem pengendalian internal di sektor perhotelan. Penelitian

ini juga bertujuan untuk menilai sejauh mana penerapan Sistem Gustodian mampu membantu berbagai pihak, baik internal maupun eksternal dalam memahami pentingnya mekanisme pengendalian internal seperti pengawasan aset, transparansi transaksi, dan akurasi pelaporan keuangan, yang pada akhirnya mendukung pengambilan keputusan manajemen. Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka penulis ingin mengangkat judul **“Analisis Penerapan Sistem Gustodian terhadap Kualitas Sistem Pengendalian Internal di New Sunari Lovina Beach Resort.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah berikut.

1. Perkembangan teknologi dan industri yang semakin pesat membawa Negara Indonesia menghadapi persaingan yang semakin ketat di berbagai sektor, termasuk sektor pariwisata.
2. Provinsi Bali sebagai salah satu motor utama penggerak ekonomi, memainkan peran vital dalam mendukung sektor pariwisata di Indonesia. Dalam rangka mendukung kemajuan pariwisata di Bali, beragam industri pendukung telah dikembangkan salah satunya penyediaan akomodasi berupa hotel.
3. Keberhasilan bisnis hotel dalam menjaga kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan bergantung kepada sistem pengendalian internal yang dimiliki. Untuk mendukung sistem pengendalian internal yang baik, penerapan sebuah sistem menjadi salah satu solusi dan inovasi.
4. Sistem Gustodian dirancang khusus untuk bisnis perhotelan, sehingga penerapannya perlu dianalisis lebih dalam.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang didapat, penelitian ini dibatasi hanya pada menganalisa penerapan Sistem Gustodian terhadap kualitas sistem pengendalian internal di New Sunari Lovina Beach Resort agar hasil penelitian terfokus dan terhindar dari suatu penafsiran yang tidak diinginkan.

1.4 Rumusan Masalah

Dari pembatasan masalah yang telah dibuat, maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana proses penerapan Sistem Gustodian di New Sunari Lovina Beach Resort?
2. Sejauh mana penerapan Sistem Gustodian berpengaruh terhadap kualitas sistem pengendalian internal di New Sunari Lovina Beach Resort?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui mekanisme atau proses penerapan Sistem Gustodian di New Sunari Lovina Beach Resort.
2. Untuk mengeksplorasi penerapan Sistem Gustodian terhadap kualitas sistem pengendalian internal di New Sunari Lovina Beach Resort.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam berbagai aspek sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menjadi sumber acuan yang berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan, menyediakan informasi yang mendalam, serta memperluas pemahaman terkait praktik penerapan Sistem Gustodian pada bisnis perhotelan. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya pemahaman dalam bidang akuntansi bagi mahasiswa dan para praktisi yang terlibat. Selain itu, diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini akan menjadi landasan bagi penelitian lebih lanjut, mendukung penelitian-penelitian serupa, serta memberikan kontribusi yang kuat bagi eksplorasi lebih lanjut dalam ranah akademis akuntansi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Hotel

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan atau sumbangan pemikiran dan membantu pihak hotel dalam memahami penerapan Sistem Gustodian dengan maksimal dan berkelanjutan terhadap kualitas sistem pengendalian internal yang dimiliki.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan akan melengkapi pengetahuan serta memperluas pandangan mahasiswa dalam memahami implikasi penerapan Sistem Gustodian pada bisnis perhotelan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi wadah bagi praktik dan aplikasi teori yang diperoleh di lingkungan perkuliahan.

c. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya koleksi literatur di perpustakaan bagi para peneliti selanjutnya dan memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan dengan bukti empiris terkait praktik penerapan Sistem Gustodian pada bisnis perhotelan.

