



Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

A. Transparansi dan Akuntabilitas

1. Bagaimana Sistem Gustodian membantu meningkatkan transparansi dalam pencatatan transaksi di divisi?
2. Apakah Sistem Gustodian mempermudah pelacakan aset dan transaksi yang terjadi?
3. Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan?
4. Seberapa sering terjadi kesalahan pencatatan atau perbedaan data sebelum dan setelah penerapan Sistem Gustodian?
5. Apakah ada mekanisme dalam Sistem Gustodian yang memungkinkan staf untuk mengoreksi kesalahan pencatatan?
6. Bagaimana Sistem Gustodian membantu memastikan bahwa pengeluaran atau transaksi di divisi sesuai dengan kebijakan hotel?
7. Apakah dengan Sistem Gustodian, pengelolaan keuangan di divisi menjadi lebih transparan bagi manajemen?
8. Bagaimana Sistem Gustodian membantu mengurangi risiko kecurangan atau manipulasi data?
9. Apakah ada fitur dalam Sistem Gustodian yang membantu dalam audit internal atau eksternal?

B. Akses Pasar dan Persaingan Usaha

1. Bagaimana penerapan Sistem Gustodian mempengaruhi pelayanan kepada pelanggan di divisi?
2. Apakah sistem ini membantu meningkatkan daya saing New Sunari Lovina Beach Resort dibandingkan hotel lain?
3. Sejauh mana Sistem Gustodian memudahkan pengelolaan keuangan yang lebih efisien untuk mendukung strategi bisnis hotel?
4. Apakah Sistem Gustodian mendukung kecepatan dalam pengolahan transaksi dan pengelolaan operasional di divisi?
5. Bagaimana sistem ini membantu dalam penentuan harga, pengelolaan diskon, atau strategi pemasaran di divisi?

6. Apakah ada kendala dalam penerapan Sistem Gustodian yang bisa mempengaruhi daya saing bisnis?
7. Apakah sistem ini memungkinkan integrasi data keuangan dengan sistem lain seperti sistem pemesanan kamar, restoran, atau layanan SPA?
8. Bagaimana Sistem Gustodian mempengaruhi efisiensi kerja karyawan dalam menghadapi persaingan dengan hotel lain?

C. Efisiensi

1. Bagaimana Sistem Gustodian membantu meningkatkan efisiensi kerja di divisi?
2. Apakah penerapan Sistem Gustodian mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pencatatan transaksi atau pengelolaan keuangan?
3. Bagaimana sistem ini mempengaruhi jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk menangani tugas administrasi dan keuangan?
4. Apakah Sistem Gustodian membantu dalam mengurangi penggunaan dokumen fisik dan beralih ke sistem digital?
5. Seberapa besar pengaruh Sistem Gustodian dalam mengurangi kesalahan administrasi di divisi?
6. Apakah ada peningkatan produktivitas staf setelah penerapan Sistem Gustodian?
7. Bagaimana Sistem Gustodian membantu dalam pengelolaan inventaris atau stok barang di divisi?
8. Apakah penerapan sistem ini berpengaruh pada pengurangan biaya operasional hotel?

D. Proses *Monitoring* dan Audit

1. Seberapa sering Sistem Gustodian digunakan dalam proses audit internal di hotel ini?
2. Apakah sistem ini memberikan akses *real time* terhadap data keuangan dan operasional di divisi?
3. Bagaimana Sistem Gustodian membantu manajemen dalam melakukan pemantauan terhadap transaksi harian di divisi?
4. Apakah sistem ini memberikan notifikasi atau peringatan jika terjadi transaksi yang mencurigakan atau tidak sesuai dengan prosedur?

5. Bagaimana Sistem Gustodian mempermudah proses verifikasi data saat ada pemeriksaan dari auditor internal atau eksternal?
6. Seberapa efektif Sistem Gustodian dalam memastikan bahwa semua transaksi yang terjadi sudah sesuai dengan kebijakan hotel?
7. Apakah terdapat kendala dalam penggunaan Sistem Gustodian untuk keperluan audit dan *monitoring*?
8. Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses atau mengubah data keuangan?

E. Kebutuhan Akses Informasi

1. Apakah Sistem Gustodian menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh seluruh staf di divisi?
2. Seberapa cepat bisa mendapatkan data keuangan atau operasional yang dibutuhkan melalui Sistem Gustodian?
3. Apakah Sistem Gustodian memungkinkan pelaporan data keuangan dan operasional yang lebih akurat dan terstruktur?
4. Bagaimana sistem ini mempengaruhi pengambilan keputusan dalam divisi?
5. Apakah ada fitur dalam Sistem Gustodian yang membantu dalam analisis data atau penyajian laporan keuangan secara otomatis?
6. Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa informasi yang ditampilkan selalu terbaru dan tidak ada keterlambatan dalam pembaruan data?
7. Apakah seluruh staf di divisi telah mendapatkan pelatihan yang memadai untuk mengakses dan memahami informasi dalam Sistem Gustodian?
8. Apakah ada kendala dalam mengakses data melalui Sistem Gustodian, seperti keterbatasan jaringan atau keamanan akses?

Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Informan

1. Divisi Akuntansi

Hari, Tanggal : Selasa, 15 April 2025

Waktu Wawancara : 10.10 WITA

Lokasi Wawancara : New Sunari Lovina Beach Resort (Jalan Raya Lovina, Desa Kalibukbuk, Kecamatan Buleleng).

Identitas Informan

Nama : Putu Yoga Handra Semadi

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : *Bookkeeper*

Hasil Wawancara

Peneliti : Selamat pagi bapak, sebelumnya perkenalkan saya Meya Aca Fedani, mahasiswi Program Studi Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha. Di sini saya mohon izin melakukan wawancara dengan bapak untuk melengkapi data dalam penelitian saya yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem Gustodian terhadap Kualitas Sistem Pengendalian Internal di New Sunari Lovina Beach Resort”.

Informan : Selamat pagi Meya, iya silahkan.

A. Transparansi dan Akuntabilitas

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu meningkatkan transparansi dalam pencatatan transaksi di divisi?

Informan : Itu membantunya gini, sistem pencatatan kalau menggunakan sistem yang dibandingkan dengan *Excel*, sistem pencatatannya ini lebih aktual dalam artian setiap transaksi satu hari itu tercatat. Tercatat dalam hal pembayaran ataupun melakukan piutang. Sistemnya ini *cloud*, jadi pencatatannya itu langsung dan besoknya itu langsung bisa dibuat untuk laporan, jadi sangat membantu kami di *accounting*.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian mempermudah pelacakan aset dan transaksi yang terjadi?

Informan : Ya memang sangat mudah untuk pelacakan itu bukannya aset ya, tapi transaksi daripada tamu aja. Di sini kita akan mengetahui apakah tamu itu benar-benar melakukan konsumsi di hotel kita. Misalnya, mereka

melakukan konsumsi di resto, nah pada saat mereka *check-out* mereka harus mendapatkan *guest bill*. Bila tidak ada *guest bill* itu berarti tidak ada pencatatan yang dilakukan oleh *outlet/divisi* tersebut, dan itu bisa dibidang juga buruk atau uangnya bisa diambil. Jadi, tiap tamu keluar harus mendapatkan *guest bill* agar dia tahu konsumsi yang dilakukan oleh tamu tersebut sendiri.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan?

Informan : Ya, dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak eksternal maupun pihak internal juga.

Peneliti : Seberapa sering terjadi kesalahan pencatatan atau perbedaan data sebelum dan setelah penerapan Sistem Gustodian?

Informan : Kalau sebelum penerapan Gustodian ini biasanya pencatatannya itu menggunakan *Excel*. Nah *Excel* itu bisa juga dilakukan penghapusan kan? Karena itu sistemnya juga dibuat oleh manusia, sehingga nanti *guest bill*-nya bisa dihapus. Sangat riskan sekali kalau menggunakan *Excel*. Setelah ada Gustodian ini tidak bisa melakukan karena tamu pada saat keluar pasti akan mendapatkan *guest bill* dan *guest bill*-nya itu sesuai dengan konsumsi. Bila tamu tidak melakukan konsumsi atau dia konsumsi tapi tidak tercatat di *guest bill*-nya itu bisa melakukan komplain terhadap kami. Jadi, segala transaksi itu pasti akan tercatat.

Peneliti : Apakah ada mekanisme dalam Sistem Gustodian yang memungkinkan staf untuk mengoreksi kesalahan pencatatan?

Informan : Kalau Sistem Gustodian itu transaksi yang terjadi sekarang kalau sudah di-*night* audit atau di-*closing*, keesokannya itu tidak bisa dirubah lagi. Kenapa? Karena untuk meminimalisir kesalahan. Berarti bila dia berbuat salah, harus diperbaiki di tahap berikutnya, namanya *adjustment* atau perubahan harga. Nah pada saat *adjustment* itu harus minta *approval* minimal dari manajer. Jadi kita dapat memonitoring kesalahannya dia. Seberapa sering dia melakukan kesalahan, bisa dilakukan Surat Peringatan (SP).

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu memastikan bahwa pengeluaran atau transaksi di divisi sesuai dengan kebijakan hotel?

Informan : Di dalam Gustodian ini ada namanya masing-masing *budget*. *Budget*-nya *revenue*, ini untuk pencatatan *revenue* dulu. Di SPA ada *budget*-nya tiap bulan misalnya 40 juta, nah dia harus mencapai *budget* tersebut di 40 juta *revenue*. Untuk pengeluaran ada juga *budget*-nya, tapi itu di sistem yang beda, di *accounting* itu. Kalau di Gustodian ini khusus untuk penerimaan atau *revenue*.

Peneliti : Apakah dengan Sistem Gustodian, pengelolaan keuangan di divisi menjadi lebih transparan bagi manajemen?

Informan : Ya lebih transparan karena siapapun dapat mengakses, tetapi tidak bisa melakukan perubahan. Mengakses itu dalam artian bisa men-*download report*-nya, tetapi melakukan perubahan itu hanya bisa dilakukan oleh manajer.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu mengurangi risiko kecurangan atau manipulasi data?

Informan : Sistem Gustodian untuk mengurangi manipulasi itu biasanya kami kerja sama dengan agen. Nah agennya itu akan mengambil paket-paket yang sudah kami sediakan, misalnya paket dengan *include breakfast*, *include SPA*, maupun *include* untuk transportasi. Jadi, kalau setiap agen melakukan *booking*-an, itu sudah sesuai paket dan kami tidak bisa manipulasi, itu sudah sesuai dengan permintaan agen. Adapun tamu kalau *walk-in*, kalau tamu luar yang masuk tanpa agen, itu kami *monitoring*-nya dengan jalan mengeluarkan *guest bill*. Bila tamu itu melakukan konsumsi di restoran, dia harus ada *sign* atau tanda tangan tamu itu sendiri. Pada saat dia *check-out*, kita menunjukkan *sign* itu bahwa benar tamu melakukan konsumsi.

Peneliti : Apakah ada fitur dalam Sistem Gustodian yang membantu dalam audit internal atau eksternal?

Informan : Ada, kalau sistem untuk mengaudit sendiri itu ada. Itu biasanya dipegang oleh pengembang sistem itu sendiri. Yang bisa mengakses itu biasanya manajer, misalnya dia ingin ada audit satu tahun sekali, itu yang bisa

mengakses atau membuka itu adalah pengembang Sistem Gustodian. Kami pun tidak bisa membukanya karena itu terkunci. Segala kesalahan kami, *adjustment* atau perubahan harga barang itu akan dilihat disana. Nah, kalau ada *adjustment* tapi tidak ada bukti bahwa kami meminta ke manajer, tapi kami melakukan perubahan harga sendiri akhirnya akan ketahuan, itu merupakan kesalahan kami sendiri.

B. Akses Pasar dan Persaingan Usaha

Peneliti : Bagaimana penerapan Sistem Gustodian mempengaruhi pelayanan kepada pelanggan di divisi?

Informan : Kalau pelayanan terhadap pelanggan itu sangat bagus sekali. Kita di sini sudah menggunakan tab, yang di mana tamu itu tidak lagi mengantre. Tamu akan datang pada saat *check-in* itu tinggal duduk saja. Nanti kita akan memberikan tab untuk mengisi data pribadi atau data pribadinya dapat kami *scan* saja menggunakan tab tersebut, dia tinggal memberikan *sign* di tab. Tidak perlu mengantre, tidak perlu kertas untuk kita *print*, jadi kita sangat terbantu.

Peneliti : Apakah sistem ini membantu meningkatkan daya saing New Sunari Lovina Beach Resort dibandingkan hotel lain?

Informan : Iya kan biasanya kalau tamu itu sudah datang lelah dari liburan, dia ingin tidur ke hotel, lagi disuruh mengantre. Itu akan membuat tamu sangat jenuh. Jadi, salah satunya kita harus meningkatkan pelayanan.

Peneliti : Sejauh mana Sistem Gustodian memudahkan pengelolaan keuangan yang lebih efisien untuk mendukung strategi bisnis hotel?

Informan : Lebih efisiennya itu dalam artian kalau menggunakan Sistem Gustodian itu kita lebih cepat. Lebih cepat dalam artian tamu tidak perlu membayar dulu, tapi tamu sudah bisa beristirahat. Mungkin dengan sistem namanya *City Ledger* atau piutang. Itu lebih efisien bagi tamu karena kita disini semata-mata hanya ingin melayani tamu sebaik mungkin. Nanti masalah keribetan kami untuk menagih *bill* atau uang dari tamu itu menjadi tanggung jawab kami.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian mendukung kecepatan dalam pengolahan transaksi dan pengelolaan operasional di divisi?

Informan : Sangat cepat dalam artian gini, saya tadi bilang itu transaksi sekarang, selesainya sekarang. Tidak boleh lagi menunggu besok. Karena kalau tidak di-*closing* tanggalnya itu akan tetap, misalnya sekarang tanggal 14 ya, jika ada tamu yang belum bayar atau di-*pending*, kemudian tidak di-*closing* di depan (*front office*), di sistem itu tetap tanggal 14, biarpun di kalender aktualnya tanggal 18. Nah itu menandakan bahwa si *front office* ada kendala, bahwa tamu itu mungkin belum bayar atau ada sesuatu. Tapi saya tidak menyarankan seperti itu. Walaupun tamu itu ada kendala karena sesuatu, lebih baik di-*closing* saja karena akan mengakibatkan transaksi berikutnya terhambat.

Peneliti : Bagaimana sistem ini membantu dalam penentuan harga, pengelolaan diskon, atau strategi pemasaran di divisi?

Informan : Kalau penentuan harga itu biasanya dibuat *sales*-nya. Kalau penentuan harga itu berdasarkan *budget* mereka. Nah *sales* dia bekerja sama dengan agen dengan membuat kerja sama. Kerja sama dalam arti per tiga bulan atau per dua bulan itu membuat harga sedemikian rupa. Misalnya suatu harga itu dibentuk bila ada tamu *high season* atau tamu pada saat rame. Tamu pada saat rame itu bulan Juni-Agustus harganya pasti tinggi kan karena banyak yang mencari. Kalau pengelolaan diskon juga sama, bekerja sama dengan agen. Misalnya agen membawa tamu dalam sebulan itu 200 tamu, maka mendapatkan diskon 10%. Tapi kalau di bawah 200, dapat diskon hanya 5%. Adapun strategi pemasarannya itu sebenarnya mencakup semuanya sih. Tapi kebanyakan di *online*. Kenapa *online*? Karena *online* itu lebih luas. Beda dengan *offline*, itu kita harus ke agen-agen untuk ngobrol. Itu kurang efektif sih, karena sekarang kan semuanya sistem digital.

Peneliti : Apakah ada kendala dalam penerapan Sistem Gustodian yang bisa mempengaruhi daya saing bisnis?

Informan : Kendalanya ada sih, tapi itu tergantung dari orangnya aja. Apakah mau atau tidak mau menerima sistem, maupun bisa atau tidak bisa menjalani sistem, itu tergantung dari orangnya. Karena kebanyakan yang menjadi

kendala atau kekurangannya dari orang itu sendiri. Kalau mempengaruhi daya saing itu tidak.

Peneliti : Apakah sistem ini memungkinkan integrasi data keuangan dengan sistem lain seperti sistem pemesanan kamar, restoran, atau layanan SPA?

Informan : Ya, ini semua jadi satu. Sistem Gustodian itu nanti kalau di restoran namanya POS, tapi nanti dia kalau meng-*input* di ABSS setelah dia *closing* akan terintegrasi, akan masuk ke Sistem Gustodian. Jadi, disana akan jadi satu semuanya. Makanya *report*-nya *accounting* bisa di-*download* dari Gustodian. Kalau di POS, yang bisa kita lihat itu hanya transaksi yang dia buat saja. Kalau misalnya tamu datang, di *front office* dia bilang mau pesan kamar, *include dinner*. Di sistem akan tercatat *include dinner*, tetapi di restoran tidak akan dibuat lagi karena akan *double* nanti. Semuanya itu jadi satu di Gustodian.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian mempengaruhi efisiensi kerja karyawan dalam menghadapi persaingan dengan hotel lain?

Informan : Kalau kerja karyawannya, lebih cepat ya, lebih cepat dalam artia bila agen mengirimkan nama tamu itu bisa jauh-jauh hari, bukan sekarang. Misal ini tamu saya akan menginap seminggu ke depan atau sebulan ke depan. Diberikan nama tamu, kita *input* nama tamu, berapa hari kita *input*, dan dikirimkan identitasnya. Ketika tamu datang tinggal memberikan kunci.

C. Efisiensi

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu meningkatkan efisiensi kerja di divisi?

Informan : Kalau di divisi *accounting* itu kita gini, Gustodian itu kita biasanya tarik data untuk transaksi yang kemarin. Transaksi yang kemarin kita cek semua satu-satu transaksi. Kenapa kita cek satu-satu? Karena missal di depan (*front office*) salah posting ketika transaksi itu dilakukan pembayaran secara kredit, tapi dia meng-*input cash*. Itu kan membuat keuangan kita tidak *balance* jadinya. Karena kita tidak terima uang *cash*, tapi dibuatnya seperti itu. Sebenarnya kalau di *accounting* kita hanya memeriksa postingan mereka satu hari sebelumnya apakah sudah sesuai.

Kadang-kadang itu mereka meng-*include*-kan *breakfast*, tapi tamunya tidak mendapatkan *breakfast*. Nah kemana ini uangnya? Jadi tanda tanya semua.

Peneliti : Apakah penerapan Sistem Gustodian mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pencatatan transaksi atau pengelolaan keuangan?

Informan : Ya sangat mengurangi dong. Karena semua transaksi sudah dilakukan kemarin. Kita hanya tinggal mengecek saja. Kita tidak lagi meng-*input* data.

Peneliti : Bagaimana sistem ini mempengaruhi jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk menangani tugas administrasi dan keuangan?

Informan : Kalau jumlah tenaga kerja itu sesuai dengan jumlah kamar sih. Kalau jumlah kamar itu tidak tergantung dengan sistem. Sistem itu untuk mempercepat kita saja. Kinerja kita tergantung karyawan juga. Kalau karyawan itu sudah menguasai Sistem Gustodian ini, akan lebih cepat kerja. Tapi tidak mengurangi jumlah karyawan karena jumlah karyawan itu tergantung dari kamar. Misal 1 karyawan itu untuk 3 kamar.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian membantu dalam mengurangi penggunaan dokumen fisik dan beralih ke sistem digital?

Informan : Ya, sangat mengurangi. Misalnya seperti yang saya jelaskan tadi, kita tidak lagi perlu meng-*print*. Kita hanya mengarahkan tamu untuk tanda tangan melalui tab, kemudian identitas dikirimkan oleh tamu, nanti kita akan kirimkan bukti *booking*-nya itu lewat *email*. Kalau tamunya tidak punya *email*, tamunya minta di-*print*, ya sudah kita jalankan. Tapi kebanyakan tamu di sini sudah punya *email* atau paling tidak punya *WhatsApp*.

Peneliti : Seberapa besar pengaruh Sistem Gustodian dalam mengurangi kesalahan administrasi di divisi?

Informan : Kalau mengurangi kesalahannya itu tergantung manusia juga ya. Kalau karyawannya salah nge-*post*, itu juga kita akan perbaiki dulu. Nah, perbaikannya itu tidak bisa *backdate* atau ke tanggal lalu. Harus ke tanggal sekarang. Walaupun tamu sudah *check-out*, itu bisa dilakukan, *adjustment* namanya.

Peneliti : Apakah ada peningkatan produktivitas staf setelah penerapan Sistem Gustodian?

Informan : Kalau meningkatkan produktivitas staf itu sangat meningkatkan. Tapi sebelum kita menggunakan Sistem Gustodian ini, biasanya kita *training* dulu. *Training* itu selama seminggu untuk sistemnya, dan setelah dia *training* biasanya kita akan dampingi dia selama sebulan penuh sampai *closing* bulanan. Setelah itu baru kita lepas.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu dalam pengelolaan inventaris atau stok barang di divisi?

Informan : Kalau inventaris stok barang, Gustodian ini tidak ada karena dia khusus *revenue*. Kalau untuk inventaris itu ada namanya sistem MYOB lagi. Nah, inventaris itu semua ada di sana sih.

Peneliti : Apakah penerapan sistem ini berpengaruh pada pengurangan biaya operasional hotel?

Informan : Ya, mengurangi dalam hal ATK ya. Kita mengurangi ATK, kita mengurangi kertas juga. Yang biasanya kita bisa menghabiskan satu dus kertas dalam satu bulan karena *nge-print*, kita bisa hanya menghabiskan dua rim kertas saja. Tapi kebanyakan ada tamu, kalau lokal apalagi kalau pemerintah itu dia mintanya *by hard copy*, jadi kita harus *nge-print*.

D. Proses Monitoring dan Audit

Peneliti : Seberapa sering Sistem Gustodian digunakan dalam proses audit internal di hotel ini?

Informan : Kalau sistem auditnya itu biasanya tergantung dari manajer kapan mau diaudit, itu suatu waktu juga bisa. Kalau auditnya dari *accounting* itu tiap hari saya yang melakukan pemeriksaan transaksinya dari masing-masing departemen/divisi. Departemen yang menghasilkan *revenue* kan ada tiga di sini, *front office*, resto, dan SPA. Jadi, ketiganya itulah yang biasa kami cek setiap hari. Kalau audit dari manajemen atau dari *owner* itu biasanya suatu waktu saja, tidak rutin setiap bulan.

Peneliti : Apakah sistem ini memberikan akses *real time* terhadap data keuangan dan operasional di divisi?

Informan : Ya sangat *real time* sekali, saya sangat puas sekali. Tidak bisa diubah itu, makanya seperti yang tadi saya bilang kalau sudah lewat tanggal tidak bisa diubah transaksinya. Siapapun tidak bisa mengubah, hanya bisa diubah di tanggal berikutnya.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu manajemen dalam melakukan pemantauan terhadap transaksi harian di divisi?

Informan : Biasanya kalau kita setiap hari melakukan *report* ke atasan atau ke manajemen itu *report*-nya itu harian, *daily report* namanya. *Daily report* itu akan dicek oleh atasan kami atau di *owner* juga bisa dicek itu tentang *revenue* kita. Benarkah *revenue* segini? Karena misalnya ada tamu pada saat *check-in*, *channel*-nya rame, tapi *revenue*-nya kok sedikit? Nah itu kenapa? Itu bisa dicek lagi karena harus sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Biaya yang dikeluarkan apa saja? Makanan dan *laundry*. Misal tidak ada tamu tapi *laundry* banyak, itu akan dipertanyakan.

Peneliti : Apakah sistem ini memberikan notifikasi atau peringatan jika terjadi transaksi yang mencurigakan atau tidak sesuai dengan prosedur?

Informan : Ya itu bisa memberikan peringatan seperti ini. Transaksi itu mau di *close*, akan timbul peringatannya itu seperti “tamu ini belum bayar, tapi harus *check-out*” itu akan dicek, kenapa? Itu biasanya tamu *stay* dan besoknya *check-out*, tapi belum dicek oleh *front office*-nya. Makanya akan timbul peringatan setiap harinya itu apabila ada *case* kayak gitu.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian mempermudah proses verifikasi data saat ada pemeriksaan dari auditor internal atau eksternal?

Informan : Kalau pemeriksaan data verifikasinya itu biasanya kan ada *scan* data dari *front office*. Sebenarnya yang harus di-*scan* itu banyak sih, mengenai *credit card*-nya, nama tamu atau identitas tamu itu harus di-*scan* semua dimasukkan ke Sistem Gustodian. Tapi karena itu sangat menyita waktu sekali, yang baru kita lakukan hanya *scan* identitas tamu saja. Nah, kalau kita di *accounting* nanti setelah kita diberikan data keesokan harinya, data dalam artian *hard copy*-nya, maka di sana kita bisa mengecek verifikasinya apakah benar itu sudah dilakukan pembayaran dengan menggunakan *credit card* ataupun *cash*.

Peneliti : Seberapa efektif Sistem Gustodian dalam memastikan bahwa semua transaksi yang terjadi sudah sesuai dengan kebijakan hotel?

Informan : Kalau efektifnya sangat efektif ya, karena apapun yang kita tetapkan, misalnya harga kamar itu 500 ribu. Pihak *front office* tidak bisa mengubah harga itu, kecuali ada perjanjian dengan agen misalnya. Nah, saya membawa tamu 10 kasih harga diskon dong. Itu bisa diubah asal ada persetujuan dari manajer, karena harganya itu sudah ditetapkan 500 ribu, tapi karena dia membawa tamu lebih dari kita inginkan, kita kasih diskon.

Peneliti : Apakah terdapat kendala dalam penggunaan Sistem Gustodian untuk keperluan audit dan *monitoring*?

Informan : Kendalanya belum ada sih sebenarnya, karena semua yang kita inginkan seperti data verifikasi dari *front office* semua sudah ada, identitas tamu juga sudah ada.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses atau mengubah data keuangan?

Informan : Sistem Gustodian kalau pihak berwenang itu diberikan *password*. *Password*-nya itu biasanya yang bisa memegang itu hanya beberapa orang. Nah, walaupun *password* itu diketahui oleh stafnya, itu bisa diubah lagi. Tapi yang bisa mengakses *password* itu hanya pemilik atau pengembang Sistem Gustodian, karena kita melakukan sewa ke sana, dia bisa memberikan *password*.

E. Kebutuhan Akses Informasi

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh seluruh staf di divisi?

Informan : Kalau untuk staf itu memang beberapa yang bisa baca, ada juga yang belum bisa karena kita harus mengajarkan terlebih dahulu. Tidak mungkin mereka langsung bisa baca kan.

Peneliti : Seberapa cepat bisa mendapatkan data keuangan atau operasional yang dibutuhkan melalui Sistem Gustodian?

Informan : Sangat cepat. Itu kalau diminta sekarang langsung bisa sekarang. Tidak perlu menunggu lagi dua hari.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian memungkinkan pelaporan data keuangan dan operasional yang lebih akurat dan terstruktur?

Informan : Ya, lebih akurat sih kalau menggunakan sistem ini, karena segala transaksinya itu harus selesai di tanggal itu ya. Tapi seperti yang saya bilang tadi, yang dilaporkan itu hanya *revenue* saja bukan dari biaya. Kalau biaya itu beda lagi sistemnya.

Peneliti : Bagaimana sistem ini mempengaruhi pengambilan keputusan dalam divisi?

Informan : Pengambilan keputusan itu terletak di manajemen. Dalam artian keputusan *adjustment* atau perubahan data harga itu semuanya diserahkan kepada manajemen. Kita hanya bisa mengusulkan dan perubahan data di Gustodian pun hanya manajer yang bisa melakukan. Kita di sistem *accounting* tidak bisa mengubah, hanya bisa mengecek.

Peneliti : Apakah ada fitur dalam Sistem Gustodian yang membantu dalam analisis data atau penyajian laporan keuangan secara otomatis?

Informan : Ada fiturnya, seberapa besar *revenue* dalam bulan per bulan itu bentuk grafiknya ada.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa informasi yang ditampilkan selalu terbaru dan tidak ada keterlambatan dalam pembaruan data?

Informan : Kalau memastikan yang terbarunya itu dilihat dari tanggalnya. Biasanya kalau sudah di-*close* atau *night* audit namanya, itu sudah tanggal yang terbaru.

Peneliti : Apakah seluruh staf di divisi telah mendapatkan pelatihan yang memadai untuk mengakses dan memahami informasi dalam Sistem Gustodian?

Informan : Sudah mendapatkan semuanya., tapi hak untuk membukanya itu masing-masing divisi beda.

Peneliti : Apakah ada kendala dalam mengakses data melalui Sistem Gustodian, seperti keterbatasan jaringan atau keamanan akses?

Informan : Tidak, ini sangat bagus kali karena sistemnya *cloud*. Bisa dibuka di rumah, jadi kita bisa bekerja dari rumah. Walaupun itu hari libur, jika

kita diminta laporan, kita bisa buka dari rumah. Tapi kalau tidak ada internet, kita ada kendala membuka sistemnya, kecuali kita punya server untuk kita sendiri. Tapi lebih bagus sistem yang digunakan seperti ini, karena dari manapun kita bisa buka.

Peneliti : Baik bapak, mungkin dari saya sekian yang ingin ditanyakan. Terima kasih banyak sudah meluangkan waktunya, saya juga mohon maaf jika terdapat salah kata saat mewawancarai bapak tadi nggih.

2. Divisi *Front Office*

Hari, Tanggal : Selasa, 15 April 2025

Waktu Wawancara : 13.45 WITA

Lokasi Wawancara : New Sunari Lovina Beach Resort (Jalan Raya Lovina, Desa Kalibukbuk, Kecamatan Buleleng).

Identitas Informan

Nama : Komang Mila Triana

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : *Receptionist*

Hasil Wawancara

Peneliti : Selamat siang kak, sebelumnya perkenalkan saya Meya Aca Fedani, mahasiswi Program Studi Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha. Di sini saya mohon izin melakukan wawancara dengan kakak untuk melengkapi data dalam penelitian saya yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem Gustodian terhadap Kualitas Sistem Pengendalian Internal di New Sunari Lovina Beach Resort”.

Informan : Selamat siang dik, oke silahkan.

A. Transparansi dan Akuntabilitas

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu meningkatkan transparansi dalam pencatatan transaksi di divisi?

Informan : Ya kalau transparan, transparan banget ya, karena apapun segala sesuatu yang lewat di *front office* seperti *bill* ataupun transaksi-transaksi itu di sana kelihatan semuanya. Semuanya juga bisa ngecek kok bahkan akuntansi apa lagi kan pasti ngecek keuangannya.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian mempermudah pelacakan aset dan transaksi yang terjadi?

Informan : Menurut kakak juga mudah karena kita semua di-*manage*, kan ada *manage reservation*, jadi kita bisa juga cek di sana, seperti *open folio* yang terdahulu-terdahulu itu masih ada historinya. Jadi kalau memang mau ngecek dari yang terbelakang pun tahun berapa, kalau memang sudah menggunakan Gustodian, sejak kapan digunakannya Gustodian masih ada.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan?

Informan : Ya dapat dipertanggungjawabkan, karena memang apapun kan kita keluarnya dari Gustodian, jadi dalam segala sesuatu bentuk apapun yang keluar dari sistem kita juga bertanggung jawab, karena memang itu bentuk dari sistem yang digunakan di *front office*.

Peneliti : Seberapa sering terjadi kesalahan pencatatan atau perbedaan data sebelum dan setelah penerapan Sistem Gustodian?

Informan : Ketika kakak masuk atau bekerja di sini sudah langsung menggunakan Gustodian, jadi kalau sebelum menggunakan Gustodian kakak juga kurang tahu. Tapi dahulu kakak saat masuk paling perbedaannya dari yang menggunakan *paper* atau kertas, sekarang sudah *paperless*, jadi menggunakan tablet saja.

Peneliti : Apakah ada mekanisme dalam Sistem Gustodian yang memungkinkan staf untuk mengoreksi kesalahan pencatatan?

Informan : Ya, kadang kalau kita karena di *front office* kan ada dia transaksi yang perhari itu, jadi misal kita *memposting* transaksi, ada tamu yang akan *payment* 1 juta menggunakan *card*. Nah jadi kita salah kliknya menggunakan *payment cash*. Itu bisa kita cek juga pada saat kita mau *closing-an*, *payment report* kelihatan *cash*, tapi kok tidak ada *cash* 1 juta ya, padahal dia kan menggunakan *card*, jadi kita bisa hapus sebelum memang *running night* audit bisa dihapus, setelah itu kita *payment*-kan lagi sesuai dengan yang memang dia gunakan untuk pembayarannya.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu memastikan bahwa pengeluaran atau transaksi di divisi sesuai dengan kebijakan hotel?

Informan : Sesuai karena kita juga di Sistem Gustodian selain ada memang *front desk* agennya, *reservation*, *housekeeping* juga kelihatan di *front office* jadi seluruhnya kita tahu, kecuali memang seperti di *accounting* itu kita tidak lihat. Ada juga di bagian paling kanan itu *daily report* yang di mana itu *report* sehari-hari kita, mungkin pengeluaran, pemasukan, *minus*-nya itu sudah terlihat di sana.

Peneliti : Apakah dengan Sistem Gustodian, pengelolaan keuangan di divisi menjadi lebih transparan bagi manajemen?

Informan : Ya, karena memang Gustodian sendiri dari dulu kan selama kakak di sini kerja sih udah ada peningkatan-peningkatan, maksudnya dalam artian *update* sistemnya itu memang sudah banyak dari terdahulu, di-*update* seperti saat dahulu kita *memposting* sesuatu hanya ada tanggalnya saja, sekarang sudah ada jamnya, sudah semakin ter-*update*, pihak manajemen atau atasan kita memang bisa lihat itu jam berapa, siapakah yang memakai sistemnya seperti itu, jadi lebih transparan.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu mengurangi risiko kecurangan atau manipulasi data?

Informan : Ya kalau seperti itu sih menurut kakak kita kan semua transaksi bukan dari *front office* saja, melainkan kadang ada pemasukan di restoran dan SPA. Kalau restoran dan SPA memang dia masuk dari sistemnya sendiri. Kalau tamunya memang berkenan untuk bayar pada saat *check-out*, jadi kan kita yang menangani, itu kita tidak bisa mengubah lagi. Memanipulasi pun kita tidak bisa atau dihapus seperti itu kita juga tidak bisa.

Peneliti : Apakah ada fitur dalam Sistem Gustodian yang membantu dalam audit internal atau eksternal?

Informan : Audit internal, kalau itu auditnya biasanya kan yang *shift* malam. Kalau kakak sendiri karena cewek diberikan *privilege* mungkin ya, jadi itu karyawan yang cowok saja. Jadi kakak kurang tahu terkait *night* audit. Cuma memang Sistem Gustodian ini membantu di audit internal sama

eksternal menurut sepengetahuan kakak dari teman-teman cowok yang *shift* malam.

B. Akses Pasar dan Persaingan Usaha

Peneliti : Bagaimana penerapan Sistem Gustodian mempengaruhi pelayanan kepada pelanggan di divisi?

Informan : Ya kalau menurut kakak kan karena kakak memang baru *first time* kerja di hotel dan itu menggunakan Sistem Gustodian langsung. Dari pengalaman kakak sendiri, lihat teman-teman yang terdahulu memang sudah banyak pengalaman kerjanya itu memang membantu sekali Gustodian ini karena lebih *update*, mengerti peluang dan pasar hotel juga. Jadi membantu sekali di operasional FO-nya sendiri. Jadi lebih praktis kalau kita lihat *bill* seperti itu memang sudah praktis dilihat sama tamunya juga.

Peneliti : Apakah sistem ini membantu meningkatkan daya saing New Sunari Lovina Beach Resort dibandingkan hotel lain?

Informan : Kalau menurut kakak sih sepertinya ada juga ya. Kalau mungkin dari sistem yang digunakan oleh hotel-hotel saingan lainnya kakak kurang tahu menggunakan sistem apa dan apakah itu mempengaruhi atau tidak. Apakah memang karena di *website*-nya memang kita terlihat baik, tapi menurut kakak sih lumayan membantu dari kompetitor hotel yang lain.

Peneliti : Sejauh mana Sistem Gustodian memudahkan pengelolaan keuangan yang lebih efisien untuk mendukung strategi bisnis hotel?

Informan : Kalau menurut kakak keuntungannya dan kepraktisannya itu di sistemnya itu langsung kadang dia kalau kita *download* atau *print* sesuatu yang menghubungkan ke uang, maksudnya seperti *payment report* itu langsung dihubungkan ke *Excel* jadi lebih praktis gitu. Jadi kita tidak perlu buat sendiri, otomatis kita *download*, *print*, pasti langsung ke *Excel*.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian mendukung kecepatan dalam pengolahan transaksi dan pengelolaan operasional di divisi?

Informan : Sangat membantu kalau memang pada saat jaringan internetnya tidak *down* dan praktis juga menurut kakak. Tapi kalau memang *wifi*-nya lagi *down* ya sistem juga terganggu.

Peneliti : Bagaimana sistem ini membantu dalam penentuan harga, pengelolaan diskon, atau strategi pemasaran di divisi?

Informan : Kalau itu sendiri sih mungkin dari internal ya seperti harga kamar, contoh promosi harga kamar itu memang tugas dari *sales manager*. Tapi sebelumnya memang di sistem sendiri juga sudah ada beberapa detail harga. Kita juga ada beberapa kerja sama dengan *online* travel agen, dan travel agen yang *offline* juga. Itu memang otomatis sudah ter-*detect* di Sistem Gustodian. Mungkin ada kalanya terdahulu sebelum memakai Sistem Gustodian ada perjanjian beberapa harga atau promosi yang akan dimasukkan di Gustodian, jadi memang otomatis sudah ada juga.

Peneliti : Apakah ada kendala dalam penerapan Sistem Gustodian yang bisa mempengaruhi daya saing bisnis?

Informan : Kalau kendala sih kadang ada ya seperti *wifi* yang *down* tadi, tapi mungkin tidak sampai mempengaruhi sih karena itu balik lagi ke pelayanan kita ke tamu bagaimana ya, membuat mereka nyaman, dan lain sebagainya.

Peneliti : Apakah sistem ini memungkinkan integrasi data keuangan dengan sistem lain seperti sistem pemesanan kamar, restoran, atau layanan SPA?

Informan : Pastinya ya karena kita memang terhubung semua di Gustodian itu. Memang tidak semua departemen/divisi terlihat di FO Sistem Gustodiannya. Mungkin seperti reservasi dan *housekeeping*, status kamarnya kita bisa lihat. Untuk layanan SPA dan restoran memang kita tidak bisa jangkau itu. Tetapi kalau memang departemen/divisi SPA dan restoran itu memasukkan *bill* ke *room charge*, otomatis kita bisa lihat.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian mempengaruhi efisiensi kerja karyawan dalam menghadapi persaingan dengan hotel lain?

Informan : Menurut kakak sih iya sangat membantu karena memang Gustodian ini praktis, jadi mempengaruhi efisiensi kerja dan membantu kita menjadi lebih cepat dalam bekerja.

C. Efisiensi

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu meningkatkan efisiensi kerja di divisi?

Informan : Tentunya seperti yang kakak bilang tadi, memang membantu efisiensi dan cepat tangkapnya kita dalam manajemen waktu dan *manage* tamu yang datang.

Peneliti : Apakah penerapan Sistem Gustodian mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pencatatan transaksi atau pengelolaan keuangan?

Informan : Karena kakak tidak tahu sistem yang dahulu, jadi kalau untuk cepat atau tidaknya sekarang masih aman sih, masih stabil ya untuk kita mencatat atau *payment*-kan sesuatu itu masih aman, masih cepat juga.

Peneliti : Bagaimana sistem ini mempengaruhi jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk menangani tugas administrasi dan keuangan?

Informan : Kalau untuk banyak jumlahnya, karena kita di FO itu 6 (enam) atau 7 (tujuh) orang, jadi kalau satu *shift* mungkin dibagi masing-masing 2 (dua) orang itu terbantu sih dengan adanya Sistem Gustodian. Praktis juga saat kita *check-in* kan tamu, *check-out* kan tamu. Kecuali memang tamunya sedang *hectic* atau ramai itu memang kesusahan sedikit, tapi Gustodian juga membantu.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian membantu dalam mengurangi penggunaan dokumen fisik dan beralih ke sistem digital?

Informan : Ya tentunya seperti kakak bilang tadi, memang dulu menggunakan *paper*, jadi sekarang lebih *paperless* daripada sebelumnya. Jadi kita hanya menggunakan tab saja dan beberapa kertas memang untuk mendukung pelaporan ke *accounting*.

Peneliti : Seberapa besar pengaruh Sistem Gustodian dalam mengurangi kesalahan administrasi di divisi?

Informan : Kalau seberapa besar sih lumayan membantu ya, cuma memang manusia kan tidak luput dari kesalahan. Sistemnya pun yang meng-*handle* itu kita sendiri, jadinya kalau memang kesalahan, ya kalau dari diri kita yang salah sih Gustodian tidak bisa bantu apa-apa ya, cuma memang kita diingatkan sama Gustodian bahwa ini tuh ada kesalahan di sini. Kalau untuk manajemen kita melakukan kesalahan waktu melakukan *post payment* atau yang lain mungkin itu dari kita sendiri, tergantung dari orangnya.

Peneliti : Apakah ada peningkatan produktivitas staf setelah penerapan Sistem Gustodian?

Informan : Iya karena memang kita di FO kan garda terdepan, kita semua bisa lihat di sini, jadi memang pada saat kita ada waktu luang, kita bisa lihat-lihat informasi ter-*update* dari sistem kita, mungkin seperti berapa ya *revenue* tahun ini, apakah menurun atau bagaimana. Jadi membantu sekali Sistem Gustodian ini dalam *memonitoring* seperti itu dan melihat naik turunnya pasar.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu dalam pengelolaan inventaris atau stok barang di divisi?

Informan : Kalau untuk stok barang kita di luar itu. Jadi kalau di Sistem Gustodian sih kita tidak diingatkan, maksudnya di-*reminder* ini loh stok barangnya habis. Kalau untuk itu sih di FO belum ada, jadi kita *reminder* sendiri apa-apa yang memang perlu disiapkan lagi seperti kertas gitu.

Peneliti : Apakah penerapan sistem ini berpengaruh pada pengurangan biaya operasional hotel?

Informan : Kalau pengurangan biaya operasional sih tidak kelihatan ya, karena itu kan memang dasarnya di *accounting*. Naik atau bagaimana *cost*-nya atau pengeluarannya kan *accounting* yang bisa melihat. Jadi kita kalau melihat *cost* atau pengeluaran di FO belum bisa sih.

D. Proses *Monitoring* dan Audit

Peneliti : Seberapa sering Sistem Gustodian digunakan dalam proses audit internal di hotel ini?

Informan : Kalau untuk seberapa sering itu setiap hari, karena memang setiap harinya kita ada *night* audit. Jadi setiap hari yang *night shift* pasti akan melakukan *night* audit untuk menginformasikan *daily report*-nya itu dan mengganti hari. Kalau kita tidak ganti sendiri, tanggal di Sistem Gustodian akan tetap seperti itu walaupun tanggal sudah berubah.

Peneliti : Apakah sistem ini memberikan akses *real time* terhadap data keuangan dan operasional di divisi?

Informan : Pastinya memang *real time* dan transparan. Seperti kakak bilang tadi kan memang transparan di sana, semua bisa melihat juga, pihak manajer pun juga bisa melihat.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu manajemen dalam melakukan pemantauan terhadap transaksi harian di divisi?

Informan : Ya pastinya karena seperti kakak bilang tadi kan *payment report* atau *daily report* kita di sana kelihatan. Cuma memang pada saat sekarang ini *daily report* yang bisa kita lihat itu yang hari ini atau *yesterday* saja. Kebanyakan seperti itu sih, kita hanya bisa melihat *yesterday*-nya saja. Kalau dahulu memang bisa sampai dua hari sebelumnya dilihat, mungkin *update*-nya seperti itu ya.

Peneliti : Apakah sistem ini memberikan notifikasi atau peringatan jika terjadi transaksi yang mencurigakan atau tidak sesuai dengan prosedur?

Informan : Kalau seperti itu sih kakak tidak pernah karena memang kita di sini kan aman-aman saja ya. Mungkin bukan transaksi sih lebih ke *daily report*-nya itu mungkin kelihatan ya merah. Mungkin apakah ada *minus* harga atau apa gitu, diperingati dia warna merah. Jadi seperti terlihat banget sama mata, jadi di-*reminder* di sana mungkin ada.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian mempermudah proses verifikasi data saat ada pemeriksaan dari auditor internal atau eksternal?

Informan : Pastinya sih karena kan manajemen juga memilih Sistem Gustodian ini pasti dipertimbangkan baik buruknya sistem ini. Jadi menurut kakak sih ini ada pertimbangannya juga sama manajemen. Pasti mereka memilih ini juga biar bisa mengontrol kita dari atas.

Peneliti : Seberapa efektif Sistem Gustodian dalam memastikan bahwa semua transaksi yang terjadi sudah sesuai dengan kebijakan hotel?

Informan : Mungkin ya hampir 100% lah ya, karena memang semua transparan di sana. Jadi apa yang di-*post*, apa yang di-*payment* itu terlihat di sana. Jadi apapun seperti kita *upgrade* kamar pun kelihatan di sana.

Peneliti : Apakah terdapat kendala dalam penggunaan Sistem Gustodian untuk keperluan audit dan *monitoring*?

Informan : Kalau kendalanya mungkin ada beberapa ya, kakak juga kurang mengerti karena itu biasanya *supervisor* kakak atas nama Kak Yudi itu yang lebih meng-*handle* tentang data-data yang lebih spesifik dari FO yang dia pakai, misal untuk *morning briefing* dengan atasan. Jadi mungkin kurang detail aja sih untuk khalayak umum seperti itu. Mungkin memang *supervisor*-nya yang lebih mengerti cara bacanya seperti apa.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses atau mengubah data keuangan?

Informan : Oh iya, saat ini juga di Sistem Gustodian kan ada pilihan hapus, missal tadi kakak bilang *post payment*-nya mungkin dia pakai *cash*, tapi kakak meng-*input* pakai *card* atau lain sebagainya. Jadi memang untuk akun itu kita punya akun masing-masing, kakak pun juga punya akun. Tetapi yang punya kemampuan atau wewenang untuk menghapus itu memang hanya akun *head* departemen saja. Seperti di FO itu wewenangnya kan ada di Kak Yudi, jadi hanya akunnya Kak Yudi saja yang bisa melakukan penghapusan data, kenapa, dan sebagainya. Jadi kita tidak sembarang menghapus, kita pun juga harus informasi atau izin ke Kak Yudi kalau menggunakan akunnya.

E. Kebutuhan Akses Informasi

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh seluruh staf di divisi?

Informan : Kalau di divisi FO tentunya semua kita harus pahami. Jadi kita semua diajarkan Sistem Gustodian itu seperti apa dan bagaimana, kita juga ada pelatihan Gustodian sebelum kerja di sini. Jadi kalau untuk semua harus mengerti, iya semua.

Peneliti : Seberapa cepat bisa mendapatkan data keuangan atau operasional yang dibutuhkan melalui Sistem Gustodian?

Informan : Menurut kakak sih cepat ya, karena memang apapun yang diinginkan seperti Kak Yudi meminta apa atau mungkin atasannya meminta Kak Yudi untuk melaporkan *revenue* hari ini berapa, secepat itu sih karena Kak Yudi juga terbantu dengan Sistem Gustodian.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian memungkinkan pelaporan data keuangan dan operasional yang lebih akurat dan terstruktur?

Informan : Ya, menurut kakak juga akurat karena memang apapun seperti angka-angka koma ke akuntansi kan harus dimasukkan, detailnya pun disana sudah kelihatan berapa-berapa yang kita masukkan, keluarkan, *cost*-nya, *minus*-nya, ataupun pendapatan kita per tahun seperti itu, terlihat di sana.

Peneliti : Bagaimana sistem ini mempengaruhi pengambilan keputusan dalam divisi?

Informan : Kalau pengambilan keputusan di Gustodian, mungkin salah satu contohnya seperti ada tamu yang konsumsi di restoran, tetapi mungkin dia ada sesuatu yang kurang menyenangkan, jadi komplain. Jadi dari pihak kita, apa yang bisa kita berikan, mungkin juga di sana dibantu, apakah kita bisa hapus saja, jadikan *free*, seperti itu.

Peneliti : Apakah ada fitur dalam Sistem Gustodian yang membantu dalam analisis data atau penyajian laporan keuangan secara otomatis?

Informan : Ada, seperti yang kakak bilang *night audit* itu yang malam-malam pasti melaporkan *daily report*-nya ke pihak-pihak atas seperti *supervisor housekeeping*, *accounting*, *General Manager*, *Operational Manager*, atau bos-bos kita yang di atas itu pasti kita informasikan lewat *email* dan itu data-datanya didapatkan dari Sistem Gustodian yang langsung nyambung ke *Excel*. Jadi bisa kita PDF-kan, kemudian kita kirim, setiap hari seperti itu.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa informasi yang ditampilkan selalu terbaru dan tidak ada keterlambatan dalam pembaruan data?

Informan : Oh jadi kalau itu mungkin ada dia fitur *refresh*. Jadi kalau misal ada nih salah satu tamu yang membayar *bill*, itu kalau tidak kelihatan kita *refresh* aja itu akan ada *update*-nya, pasti terbaru.

Peneliti : Apakah seluruh staf di divisi telah mendapatkan pelatihan yang memadai untuk mengakses dan memahami informasi dalam Sistem Gustodian?

Informan : Iya, sebelum Gustodian hadir itu juga kita diberikan pelatihan walaupun sudah bisa atau belum bisa. Jadi kita disamaratakan untuk pengetahuan Gustodian ini melalui pelatihan.

Peneliti : Apakah ada kendala dalam mengakses data melalui Sistem Gustodian, seperti keterbatasan jaringan atau keamanan akses?

Informan : Ya benar seperti kakak bilang tadi itu keterbatasan jaringannya. Kalau *network*-nya atau *wifi*-nya itu *down* atau sedang rusak, itu benar-benar *down*. Gustodiannya juga *down*. Jadi memang kita terbantu dengan jaringan atau *networking*. Jika jaringan atau *network*-nya buruk, Gustodiannya pun buruk.

Peneliti : Baik kak, mungkin dari saya sekian yang ingin ditanyakan. Terima kasih banyak sudah meluangkan waktunya, saya juga mohon maaf jika terdapat salah kata saat mewawancarai kakak tadi nggih.

3. Divisi Housekeeping

Hari, Tanggal : Selasa, 15 April 2025

Waktu Wawancara : 13.15 WITA

Lokasi Wawancara : New Sunari Lovina Beach Resort (Jalan Raya Lovina, Desa Kalibukbuk, Kecamatan Buleleng).

Identitas Informan

Nama : Kadek Puspa Dewi

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : HK Admin

Hasil Wawancara

Peneliti : Selamat siang kak, sebelumnya perkenalkan saya Meya Aca Fedani, mahasiswi Program Studi Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha. Di sini saya mohon izin melakukan wawancara dengan kakak untuk melengkapi data dalam penelitian saya yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem Gustodian terhadap Kualitas Sistem Pengendalian Internal di New Sunari Lovina Beach Resort”.

Informan : Selamat siang dik, ya silahkan.

A. Transparansi dan Akuntabilitas

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu meningkatkan transparansi dalam pencatatan transaksi di divisi?

Informan : Kalau masalah transaksi tidak kelihatan di sini. Cuma yang kelihatan di sini kamar yang sudah *check-in*, *check-out*, yang mana aja itu aja sih.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian mempermudah pelacakan aset dan transaksi yang terjadi?

Informan : Mempermudah itu kalau di sini kita bisa mengecek apakah tamu sudah *out* atau belum. Di sana kan di *front office* misalnya bilang belum *out*, tapi di sistem sudah. Mungkin tamunya tidak membawa kunci ke depan, langsung aja keluar dia.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan?

Informan : Kalau di sini perihal kamar ya bisa dipertanggungjawabkan, misal kalau tamu memang sudah *check-out*, otomatis dia sudah *check-out* kelihatan di sistem.

Peneliti : Seberapa sering terjadi kesalahan pencatatan atau perbedaan data sebelum dan setelah penerapan Sistem Gustodian?

Informan : Kalau sebelumnya sih itulah kalau kamarnya *check-out* tidak kelihatan kan, jadi tidak tahu. Kalau pakai ini kan sudah tahu. Tapi kelemahannya kalau *running* kan sudah di-*input* di Gustodian nih, tapi dia *early check-out*. *Check-out*-nya kan katanya besok, tapi dia *running early* sekarang dia *check-out* otomatis di sistem itu masih, tidak bisa lagi diubah.

Peneliti : Apakah ada mekanisme dalam Sistem Gustodian yang memungkinkan staf untuk mengoreksi kesalahan pencatatan?

Informan : Tidak bisa.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu memastikan bahwa pengeluaran atau transaksi di divisi sesuai dengan kebijakan hotel?

Informan : Kalau masalah transaksi kalau nominal itu tidak kelihatan di sini. Kebanyakan kelihatannya di reservasi sama di FO.

Peneliti : Apakah dengan Sistem Gustodian, pengelolaan keuangan di divisi menjadi lebih transparan bagi manajemen?

Informan : Ya transparan sudah kelihatan semuanya.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu mengurangi risiko kecurangan atau manipulasi data?

Informan : Tidak, karena misal ada *extra bed* mungkin di sini tidak *diinput*. Kalau di sistem misalnya di travel agen ya *extra bed*, otomatis kan bisa masuk di sistem. Kalau *booking guest* kan di sini ya mungkin tidak tahu kecurangannya itu, *diinput* atau tidak, itu aja sih.

Peneliti : Apakah ada fitur dalam Sistem Gustodian yang membantu dalam audit internal atau eksternal?

Informan : Kalau fitur mungkin untuk mengecek kamar-kamar yang sudah *check-out* itu saja sih yang langsung kelihatan.

B. Akses Pasar dan Persaingan Usaha

Peneliti : Bagaimana penerapan Sistem Gustodian mempengaruhi pelayanan kepada pelanggan di divisi?

Informan : Kalau untuk pelanggan tidak berpengaruh ya karena internal dia.

Peneliti : Apakah sistem ini membantu meningkatkan daya saing New Sunari Lovina Beach Resort dibandingkan hotel lain?

Informan : Kalau daya saing kakak kurang tahu.

Peneliti : Sejauh mana Sistem Gustodian memudahkan pengelolaan keuangan yang lebih efisien untuk mendukung strategi bisnis hotel?

Informan : Memudahkan dalam pengelolaan kamar ya.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian mendukung kecepatan dalam pengolahan transaksi dan pengelolaan operasional di divisi?

Informan : Ya, memudahkan dia karena kalau sudah *check-in*, langsung *di-check-in* sama FO, otomatis kelihatan di sini, *check-out* juga gitu.

Peneliti : Bagaimana sistem ini membantu dalam penentuan harga, pengelolaan diskon, atau strategi pemasaran di divisi?

Informan : Kalau di sini tidak.

Peneliti : Apakah ada kendala dalam penerapan Sistem Gustodian yang bisa mempengaruhi daya saing bisnis?

Informan : Kendalanya kalau gini, misalnya kan ada *booking-an* mendadak, di sistem sudah *full* kamarnya, tidak bisa diubah lagi.

Peneliti : Apakah sistem ini memungkinkan integrasi data keuangan dengan sistem lain seperti sistem *accounting*, restoran, atau layanan SPA?

Informan : Langsung dia terintegrasi.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian mempengaruhi efisiensi kerja karyawan dalam menghadapi persaingan dengan hotel lain?

Informan : Iya mempengaruhi.

C. Efisiensi

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu meningkatkan efisiensi kerja di divisi?

Informan : Iya membantu meningkatkan efisiensi kerja.

Peneliti : Apakah penerapan Sistem Gustodian mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pencatatan transaksi atau pengelolaan keuangan?

Informan : Tidak mengurangi sih kalau di sini.

Peneliti : Bagaimana sistem ini mempengaruhi jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk menangani tugas administrasi dan keuangan?

Informan : Tidak mempengaruhi.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian membantu dalam mengurangi penggunaan dokumen fisik dan beralih ke sistem digital?

Informan : Iya mengurangi.

Peneliti : Seberapa besar pengaruh Sistem Gustodian dalam mengurangi kesalahan administrasi di divisi?

Informan : Iya berpengaruh sih.

Peneliti : Apakah ada peningkatan produktivitas staf setelah penerapan Sistem Gustodian?

Informan : Iya ada peningkatan karena masing-masing sudah membawa akun.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu dalam pengelolaan inventaris atau stok barang di divisi?

Informan : Tidak karena hanya masalah *update* status kamar saja kalau di sini.

Peneliti : Apakah penerapan sistem ini berpengaruh pada pengurangan biaya operasional hotel?

Informan : Tidak berpengaruh.

D. Proses *Monitoring* dan Audit

Peneliti : Seberapa sering Sistem Gustodian digunakan dalam proses audit internal di hotel ini?

Informan : Manajemen itu ngeceknnya lewat FO aja pendapatan per bulan tuh sama reservasi. Di sini cuma bisa *update* kamar aja.

Peneliti : Apakah sistem ini memberikan akses *real time* terhadap data keuangan dan operasional di divisi?

Informan : Iya langsung dia kelihatan.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu manajemen dalam melakukan pemantauan terhadap transaksi harian di divisi?

Informan : Iya membantu.

Peneliti : Apakah sistem ini memberikan notifikasi atau peringatan jika terjadi transaksi yang mencurigakan atau tidak sesuai dengan prosedur?

Informan : Tidak, tidak kelihatan.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian mempermudah proses verifikasi data saat ada pemeriksaan dari auditor internal atau eksternal?

Informan : Iya mempermudah dia langsung kelihatan, berubah jika kamar terisi tamu, akan berubah hilang nama tamunya saat *out*. Kalau statusnya itu di sistem kelihatan kan kalau *occupied* itu artinya terisi, kalau *out* tuh dia otomatis kelihatan *vacant dirty*, kalau sudah dibersihkan dia *vacant clean* jadinya.

Peneliti : Seberapa efektif Sistem Gustodian dalam memastikan bahwa semua transaksi yang terjadi sudah sesuai dengan kebijakan hotel?

Informan : Iya efektif, sudah sesuai dia.

Peneliti : Apakah terdapat kendala dalam penggunaan Sistem Gustodian untuk keperluan audit dan *monitoring*?

Informan : Masalahnya kita tidak bisa mengecek jumlah *extra bed* per bulan itu berapa yang terjual gitu, di *housekeeping* tidak bisa. Tidak tahu di departemen lain ya seperti FO.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses atau mengubah data keuangan?

Informan : Iya yang bawa *link* Sistem Gustodiannya saja yang bisa mengubah.

E. Kebutuhan Akses Informasi

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh seluruh staf di divisi?

Informan : Masalah itu sih mudah kalau dia di sistem kelihatan segitu otomatis segitu, kalau ada penambahan otomatis kelihatan.

Peneliti : Seberapa cepat bisa mendapatkan data keuangan atau operasional yang dibutuhkan melalui Sistem Gustodian?

Informan : Kalau masalah keuangan itu tidak kelihatan. Kalau kamarnya kelihatan, misalnya mau dilihat kamar berapa langsung bisa.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian memungkinkan pelaporan data keuangan dan operasional yang lebih akurat dan terstruktur?

Informan : Kalau masalah akurat itu kurang seperti. Soalnya itu dah seperti *extra bed* yang dimasukkan tidak kelihatan di sini. Saya harus ngecek lagi informasinya ke FO.

Peneliti : Bagaimana sistem ini mempengaruhi pengambilan keputusan dalam divisi?

Informan : Tidak ada pengaruhnya.

Peneliti : Apakah ada fitur dalam Sistem Gustodian yang membantu dalam analisis data atau penyajian laporan keuangan secara otomatis?

Informan : Membantu sih kelihatan dia misalnya *in-house* hari ini akan kelihatan *in-house* hari ini.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa informasi yang ditampilkan selalu terbaru dan tidak ada keterlambatan dalam pembaruan data?

Informan : Sudah pasti terbaru.

Peneliti : Apakah seluruh staf di divisi telah mendapatkan pelatihan yang memadai untuk mengakses dan memahami informasi dalam Sistem Gustodian?

Informan : Pelatihan itu *head*-nya saja yang dapat. Nanti *head*-nya yang mengajarkan kita.

Peneliti : Apakah ada kendala dalam mengakses data melalui Sistem Gustodian, seperti keterbatasan jaringan atau keamanan akses?

Informan : Iya pernah ada kendala, sinyalnya harus kuat sih.

Peneliti : Baik kak, mungkin dari saya sekian yang ingin ditanyakan. Saya izin sedikit menegaskan terkait penerapan Sistem Gustodian di *housekeeping* ini hanya terkait status kamarnya saja ya kak, kalau untuk transaksi-transaksi itu di *front office* dan *reservasi*.

Informan : Iya benar.

Peneliti : Baik kak, terima kasih banyak sudah meluangkan waktunya, saya juga mohon maaf jika terdapat salah kata saat mewawancarai kakak tadi nggih.

4. Divisi *Food & Beverage Service* (Restoran)

Hari, Tanggal : Selasa, 15 April 2025

Waktu Wawancara : 11.00 WITA

Lokasi Wawancara : New Sunari Lovina Beach Resort (Jalan Raya Lovina, Desa Kalibukbuk, Kecamatan Buleleng).

Identitas Informan

Nama : I Komang Ediarta

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : *Supervisor* Restoran

Hasil Wawancara

Peneliti : Selamat siang bapak, sebelumnya perkenalkan saya Meya Aca Fedani, mahasiswi Program Studi Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha. Di sini saya mohon izin melakukan wawancara dengan bapak untuk melengkapi data dalam penelitian saya yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem Gustodian terhadap Kualitas Sistem Pengendalian Internal di New Sunari Lovina Beach Resort”.

Informan : Selamat siang dik, nggih silahkan.

A. Transparansi dan Akuntabilitas

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu meningkatkan transparansi dalam pencatatan transaksi di divisi?

Informan : Kalau dulu kan kita pakai sistem itu istilahnya masih ada keraguan antara pihak manajemen, *owner*, dengan karyawan. Karena di sini kan terkait masalah uang, uang itu kan sangat riskan ya. Walaupun kita tidak

melakukan kecurangan, tapi kan pasti ada keraguan. Dengan adanya Sistem Gustodian, terutama POS yang digunakan di sini, sedikit menghilangkan rasa negatif kepada kita. Karena sistemnya kan sudah langsung *ter-connect* kemana-mana. Jadi *owner*, manajemen, GM, dan pihak *accounting* langsung bisa mengontrol apa yang terjadi di lapangan. Ini sangat membantu sih.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian mempermudah pelacakan aset dan transaksi yang terjadi?

Informan : Iya, mempermudah pelacakan transaksi, mempermudah semuanya lah, pengecekan semuanya.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan?

Informan : Di Sistem Gustodian yang kami pakai di sini kan sistemnya kalau sudah istilahnya *one lock* yang bisa mengontrol cuma satu di pusat saja. Jadi kalau transaksi sudah terjadi ya kami di *F&B service* ini tidak bisa mengubah lagi. Apalagi kalau sudah *running* ya, kalau ada kesalahan harus dipertanggungjawabkan sendiri. Jadi sebenarnya ada *minus* sama *plus*-nya juga, tapi lebih banyak sih *plus*-nya karena itu menyangkut kepercayaan.

Peneliti : Seberapa sering terjadi kesalahan pencatatan atau perbedaan data sebelum dan setelah penerapan Sistem Gustodian?

Informan : Kalau kesalahan sebenarnya sih tidak terlalu sering, cuma kalau kita pakai manual kan lebih memakan waktu yang lama. Kalau pakai Gustodian kita kan pakai sistem *online*, jadi *order online* langsung masuk ke Sistem Gustodian, tinggal *orderan* tamu tersebut langsung masuk ke dapur, jadi kita tidak perlu menunggu dicatat lagi. Jadi sangat dipermudah sistemnya. Dari segi kesalahan sih pasti ada ya, karena kan ini menyangkut internet, jadi kan mungkin kendalanya di situ aja. Saat internet lagi *down*, ya kita harus ada cadangan juga sih yang manual, itu saja.

Peneliti : Apakah ada mekanisme dalam Sistem Gustodian yang memungkinkan staf untuk mengoreksi kesalahan pencatatan?

Informan : Kalau mengoreksi kesalahan harus ada persetujuan dari yang bertanggung jawab di *F&B service*, tapi itu masih dalam proses *order-an* ya. Kalau transaksi sudah terjadi ya kita harus berkoordinasi dengan pihak *accounting*. Tapi kalau sudah di-*closing* ya tidak bisa.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu memastikan bahwa pengeluaran atau transaksi di divisi sesuai dengan kebijakan hotel?

Informan : Semua barang yang kita jual sudah masuk dalam sistem itu. Misalnya kita bikin *order-an*, langsung dia masuk ke dapur. Jadi kalau kita di sini mengubah, di dapur kan ada *copy-annya* jadi kalau ada perbedaan pasti ketahuan. Tiap transaksi juga ada nomor transaksi, kalau itu dicocokkan antara nomor transaksi satu dengan yang lain pasti berbeda dan kelihatan ada kecurangan. Lebih gampang lah pengontrolannya.

Peneliti : Apakah dengan Sistem Gustodian, pengelolaan keuangan di divisi menjadi lebih transparan bagi manajemen?

Informan : Ya tentunya sangat transparan dan mempermudah.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu mengurangi risiko kecurangan atau manipulasi data?

Informan : Nah, tadi yang saya ceritakan kan di Sistem Gustodian ini kan sistemnya *one lock*. Jadi kita di *F&B service* sudah tidak ada data yang bisa dihapus. Misalnya kalau ada tamu, dia tidak mau bayar, harus keluarin *adjustment*. Jadi tanggung jawabnya lebih banyak lagi, harus menginformasikan ke atasan lagi.

Peneliti : Apakah ada fitur dalam Sistem Gustodian yang membantu dalam audit internal atau eksternal?

Informan : Kalau Sistem Gustodian semua sudah ada. Yang kita perlukan di sini sudah disiapkan. Misalnya seperti penjualan harian, penjualan bulanan bisa dicek dan *cost* per untung rugi juga sudah bisa dilihat di sana. Karena kan menu sudah tercampur semua di sana. Jadi bisa dilihat berapa penjualan dan *cost-nya* berapa.

B. Akses Pasar dan Persaingan Usaha

Peneliti : Bagaimana penerapan Sistem Gustodian mempengaruhi pelayanan kepada pelanggan di divisi?

Informan : Kalau di Sistem Gustodian sekarang kita bisa *online order* ya. Jadi kita lebih cepat dalam mempersiapkan *order*-nya. Misalnya kalau tamu pesan dari kamar *by telepon*, kita tinggal cek dan *order*-an langsung masuk ke dapur. Jadi kan lebih cepat sekali.

Peneliti : Apakah sistem ini membantu meningkatkan daya saing New Sunari Lovina Beach Resort dibandingkan hotel lain?

Informan : Untuk meningkatkan dari segi pelayanannya sih, jadi kan sekarang zamannya semua sudah digital. Dengan adanya sistem ini kan tamu merasa lebih nyaman dan lebih gampang. Jadi dia melihat bahwa properti kita juga sudah mengikuti zaman gitu aja sih.

Peneliti : Sejauh mana Sistem Gustodian memudahkan pengelolaan keuangan yang lebih efisien untuk mendukung strategi bisnis hotel?

Informan : Kalau Sistem Gustodian kan istilahnya tidak semua hotel memakai, tergantung dia maunya apa kan ada banyak sistemnya. Tapi kalau di sini lebih memilih Gustodian karena semuanya sudah tersedia. Dari segi *service*, *front office*, dan *accounting*-nya semua sudah tersedia. Lebih gampang untuk mengatur dan tidak manual lagi.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian mendukung kecepatan dalam pengolahan transaksi dan pengelolaan operasional di divisi?

Informan : Ini kan sistemnya sudah *online* jadi sangat cepat. Kita tidak perlu lagi bikin *bill* manual. Kalau sudah selesai *taking order*, jadi istilahnya kita tinggal selesaikan akhirnya saja.

Peneliti : Bagaimana sistem ini membantu dalam penentuan harga, pengelolaan diskon, atau strategi pemasaran di divisi?

Informan : Kalau di resto kan Sistem Gustodiannya *WhatsApp* sudah bisa masuk. Jadi kalau ada promo kita bisa taruh di nomor-nomor *WhatsApp* yang bisa dihubungi. Kalau tamu *scan barcode*-nya, sudah semua kelihatan di sana dari menu sampai promo-promo yang ada, jadi sangat membantu.

Peneliti : Apakah ada kendala dalam penerapan Sistem Gustodian yang bisa mempengaruhi daya saing bisnis?

Informan : Kalau kendala tidak ada sih.

Peneliti : Apakah sistem ini memungkinkan integrasi data keuangan dengan sistem lain seperti sistem pemesanan kamar, *accounting*, atau layanan SPA?

Informan : Integrasi kan memang harus terintegrasi, karena kami sistemnya sudah tidak per unit lagi. Dari segi *accounting* sudah langsung dia bisa mengontrol semuanya. Kalau ada transaksi langsung bisa dilihat oleh *accounting*. Makanya dari segi *accounting* pengontrolannya jadi lebih cepat. Kalau ada selisih atau apa-apa langsung kelihatan dia. Kalau manual kan harus mencari satu-satu.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian mempengaruhi efisiensi kerja karyawan dalam menghadapi persaingan dengan hotel lain?

Informan : Kalau dari segi efisiensi terkait kecepatan kerja karyawan itu iya. Tapi kalau efisiensi di bidang sentuhan personal kan tidak bisa. Karena kita kan jualan jasa istilahnya, jasa itu tidak bisa dengan teknologi. Misalnya, jika ada tamu memang kita siapkan seperti ini kan *barcode*, tapi kalau tamu Cuma langsung *scan barcode*, kita tidak jualan jasa jadinya. Jadi personal *touch* itu tidak dapat, sehingga tamu yang datang itu tidak mendapatkan *experience*, karena kan itu yang membedakan satu hotel dengan hotel yang lain terkait keramahmatan dan pelayanan.

C. Efisiensi

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu meningkatkan efisiensi kerja di divisi?

Informan : Kalau efisiensi kerja cuma di waktu pelayanan dan *service* saja sih. Contohnya tadi kan tamu *order* lebih cepat dan saat kita mengecek barang yang terjual juga lebih cepat.

Peneliti : Apakah penerapan Sistem Gustodian mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pencatatan transaksi atau pengelolaan keuangan?

Informan : Ya sangat mengurangi waktu. Misalnya pas kita *closing*, kalau manual kan kita harus cek satu-satu dahulu. Kalau Gustodian tidak perlu, kita hanya lihat akhirnya saja, kalau sudah *balance* berarti aman.

Peneliti : Bagaimana sistem ini mempengaruhi jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk menangani tugas administrasi dan keuangan?

Informan : Kalau dengan adanya sistem ini, otomatis kita lebih mengurangi ya. Artinya mengurangi dari segi tenaga administrasi, karena cukup satu orang sudah bisa mengontrol semuanya.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian membantu dalam mengurangi penggunaan dokumen fisik dan beralih ke sistem digital?

Informan : Iya karena kita kan kalau sistem manual harus banyak kertas, banyak pemborosan jadinya. Kalau Sistem Gustodian ini kan kita tinggal lihat data langsung di sistem saja. Tidak perlu banyak kertas dan banyak pemborosan jadinya.

Peneliti : Seberapa besar pengaruh Sistem Gustodian dalam mengurangi kesalahan administrasi di divisi?

Informan : Kalau kesalahan administrasi mungkin 1 : 8 (satu banding delapan). Dari segi manual bisa 8 kesalahan, mungkin 1 dengan adanya Sistem Gustodian.

Peneliti : Apakah ada peningkatan produktivitas staf setelah penerapan Sistem Gustodian?

Informan : Dengan adanya Sistem Gustodian kami bisa berinteraksi dengan tamu lebih cepat, jadi kita bisa jualan lebih cepat. Kalau dulu kita *taking order* lama, baru lagi balik membawa *order*-an. Kalau sekarang kan tidak, saat di tempat *order*-an bisa masuk langsung, lebih cepat.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu dalam pengelolaan inventaris atau stok barang di divisi?

Informan : Untuk stok barang di Sistem Gustodian kan ada fitur berapa barang yang terjual dan apa saja yang terjual. Jadi kita cek stok barang lebih gampang. Misalnya punya stok 20, kita lihat di sistem yang terjual 6, berarti stoknya sisa 14. Tinggal kita cek fisiknya berapa, tapi kalau ada kurang itu berarti ada kesalahan *input* atau kelalaian.

Peneliti : Apakah penerapan sistem ini berpengaruh pada pengurangan biaya operasional hotel?

Informan : Kalau biaya operasional sih tidak, karena kan dari *F&B service* tidak mengurangi. Kecuali mungkin kalau di *back office* kan bisa ditangani dengan satu atau dua orang, tapi kalau di sini kan tidak, karena kita

sistemnya personal *touch* dengan tamu. Jadi misalnya ada tamu banyak, tapi yang masuk cuma dua orang, pasti tamunya tidak akan puas karena sentuhan personalnya tidak ada, jadi seperti makan dengan robot.

D. Proses *Monitoring* dan Audit

Peneliti : Seberapa sering Sistem Gustodian digunakan dalam proses audit internal di hotel ini?

Informan : Kalau audit itu kan sistemnya *closing*-an ada harian dan bulanan. Kalau bulanan kita istilahnya diaudit oleh *accounting*. Di situ kita ada istilahnya *loss & profit*. Jadi bisa dibilang satu bulan sekali sih untuk audit. Kalau dari Sistem Gustodian kan kita tidak ada istilah fitur auditnya, cuma kita mengecek *loss & profit* saja.

Peneliti : Apakah sistem ini memberikan akses *real time* terhadap data keuangan dan operasional di divisi?

Informan : Data sih *real time*, pasti, karena misalnya di *front office* kemarin tanggal 14 tidak di-*closing*, tidak di-*night* audit. Jadi disini tetap dia kelihatan tanggal 14. Jadi tamu yang *check-in* kemarin itu sudah tidak bisa transaksi di sini, karena dia tidak ditutup auditnya, sistemnya harian.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu manajemen dalam melakukan pemantauan terhadap transaksi harian di divisi?

Informan : Sangat efisien dan sangat gampang untuk memantau, karena semua bisa diakses langsung dari sistem itu. Misalnya Pak Yoga dari *accounting* itu bisa mengakses semuanya. Semua unit/divisi bisa diakses sama dia. Berapa penjualan sekarang dan apa saja yang dilakukan, bisa dia cek. Kalau ada kesalahan data, langsung dia bisa cek juga.

Peneliti : Apakah sistem ini memberikan notifikasi atau peringatan jika terjadi transaksi yang mencurigakan atau tidak sesuai dengan prosedur?

Informan : Kalau peringatan tidak ada sih karena kan kita mencatat. Kecuali misalnya ada *bill* yang belum terbayarkan di sini, di *front office* tidak bisa di-*night* audit karena ada *bill* yang menggantung. Jadi kita harus selesaikan di sini dahulu. Kalau ada *bill* yang tergantung di SPA, di *front office* juga tidak bisa *night* audit, karena nomor *bill*-nya itu sudah terurut.

Satu tidak ada berarti masih belum bisa di-*night* audit. Jadi gampang untuk mengecek *bill* yang hilang.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian mempermudah proses verifikasi data saat ada pemeriksaan dari auditor internal atau eksternal?

Informan : Sangat gampang dan mudah, karena kalau ada pemeriksaan langsung di bagian *accounting* saja yang dicek. Sudah ada di sana semua datanya.

Peneliti : Seberapa efektif Sistem Gustodian dalam memastikan bahwa semua transaksi yang terjadi sudah sesuai dengan kebijakan hotel?

Informan : Nah, jadi kan kalau manajemen memakai Sistem Gustodian berarti sesuai dengan apa yang memang mereka inginkan. Jadi manajemen memakai sistem tertentu kan dilihat dari apa kebutuhan yang memang ingin mereka capai. Kalau dari Gustodian kan transaksi menjadi lebih cepat dan meminimalisir kesalahan. Jadi sudah sesuai dengan apa yang menjadi keinginan manajemen.

Peneliti : Apakah terdapat kendala dalam penggunaan Sistem Gustodian untuk keperluan audit dan *monitoring*?

Informan : Kalau audit dan *monitoring* sih tidak ada. Cuma kan karena di sini kita Sistem POS, kita tidak bisa menghapus data atau yang lain. Lebih *protect* dan lebih aman saja sih kita dalam bekerja. Jadi untuk karyawan menjadi lebih teliti dalam bekerja.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses atau mengubah data keuangan?

Informan : Kalau di resto kan setiap karyawan punya ID masing-masing. Jadi siapa yang masuk di *shift* itu, harus ID-nya dia yang masuk. Jadi dia yang bertanggung jawab atas transaksi di *shift* itu. Jika ada kesalahan misalnya ada *bill* yang bermasalah itu baru akan ada ID atasannya yang masuk, yang boleh mengakses misalnya untuk diskon dan yang lainnya.

E. Kebutuhan Akses Informasi

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh seluruh staf di divisi?

Informan : Kalau sistem yang dipakai di sini mudah dipahami karena kita kan sebelum mengoperasikan sistem itu sudah di-*training* dahulu, ada

pelatihan. Jadi setiap sebulan ada yang di-*update*, misalnya ada kendala kita bisa langsung komunikasi dengan pihak Gustodiannya.

Peneliti : Seberapa cepat bisa mendapatkan data keuangan atau operasional yang dibutuhkan melalui Sistem Gustodian?

Informan : Cepat, tidak sampai 5 menit sudah bisa diakses semua. Mungkin lebih cepat daripada itu karena tinggal masukkan tanggal saja.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian memungkinkan pelaporan data keuangan dan operasional yang lebih akurat dan terstruktur?

Informan : Lebih akurat sekarang daripada manual. Kalau pakai sistem, untuk mengubah data lebih sulit, karena banyak pengontrol. Setiap ada transaksi pasti ada historinya. Misalnya ada penghapusan *billing*, ada pesanan 3, dihapus 1, nanti kelihatan berapa yang di-*cancel order*.

Peneliti : Bagaimana sistem ini mempengaruhi pengambilan keputusan dalam divisi?

Informan : Kalau sistem kita tidak bisa dalam mengambil keputusan. Kita bukan *decision maker*. Kita hanya transaksi keuangan saja, jadi keputusan tidak bisa di sini.

Peneliti : Apakah ada fitur dalam Sistem Gustodian yang membantu dalam analisis data atau penyajian laporan keuangan secara otomatis?

Informan : Di Sistem Gustodian grafiknya sudah ada. Grafik dari penjualan sudah ada. Jadi bisa gampang langsung dilihat, per enam bulan dia kelihatan. Misalnya penjualan minuman dan makanan tanggal 1 gimana. Dia kelihatan ada grafiknya langsung.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa informasi yang ditampilkan selalu terbaru dan tidak ada keterlambatan dalam pembaruan data?

Informan : Selama ini sih setiap ada fitur baru atau penambahan baru, pasti akan dikoordinasikan dari pihak Gustodian kepada pihak hotel.

Peneliti : Apakah seluruh staf di divisi telah mendapatkan pelatihan yang memadai untuk mengakses dan memahami informasi dalam Sistem Gustodian?

Informan : Kita semuanya sudah mendapatkan pelatihan dan semuanya sudah mengerti. Kalau ada kendala, kita akan hubungi pihak Gustodian dan mencari bagaimana solusinya.

Peneliti : Apakah ada kendala dalam mengakses data melalui Sistem Gustodian, seperti keterbatasan jaringan atau keamanan akses?

Informan : Kalau dari segi akses kami kan hanya sebagai pengguna, jadi jika ada kendala, kami akan konsultasi dengan pihak IT, dan pihak IT akan langsung berkoordinasi dengan pihak Gustodian.

Peneliti : Baik bapak, mungkin dari saya sekian yang ingin ditanyakan. Terima kasih banyak sudah meluangkan waktunya, saya juga mohon maaf jika terdapat salah kata saat mewawancarai bapak tadi nggih.

5. Arishta SPA

Hari, Tanggal : Selasa, 15 April 2025

Waktu Wawancara : 14.25 WITA

Lokasi Wawancara : New Sunari Lovina Beach Resort (Jalan Raya Lovina, Desa Kalibukbuk, Kecamatan Buleleng).

Identitas Informan

Nama : I Gusti Ayu Wulandari

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : *Supervisor SPA.*

Hasil Wawancara

Peneliti : Selamat siang kak, sebelumnya perkenalkan saya Meya Aca Fedani, mahasiswi Program Studi Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha. Di sini saya mohon izin melakukan wawancara dengan kakak untuk melengkapi data dalam penelitian saya yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem Gustodian terhadap Kualitas Sistem Pengendalian Internal di New Sunari Lovina Beach Resort”.

Informan : Selamat siang, oke dik silahkan.

A. Transparansi dan Akuntabilitas

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu meningkatkan transparansi dalam pencatatan transaksi di divisi?

Informan : Kalau Gustodian itu sangat membantu karena datanya lebih lengkap daripada data yang sebelumnya. Jadi kalau kita *input-input* itu sudah siap saji, kita tinggal melanjutkan saja. Di SPA juga kalau masalah sistemnya itu kan tidak begitu banyak, jadinya lebih dipermudah sih ketimbang yang dulu ya.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian mempermudah pelacakan aset dan transaksi yang terjadi?

Informan : Selama ini sih kalau masalah melacak apa-apa kita belum ada sih yang namanya kasus seperti itu, jadinya masih baik-baik saja dan masih dipermudah oleh Gustodian.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan?

Informan : Iya dapat karena di situ semuanya sudah ada. Jadi kita gampang kalau seandainya ada tindakan yang memang di luar nalar kita atau yang tidak kita inginkan, itu bisa dilacak semuanya. Kita kan di sini ada level masalahnya juga ya, jadi kalau ada apa-apa kita bisa langsung koordinasi.

Peneliti : Seberapa sering terjadi kesalahan pencatatan atau perbedaan data sebelum dan setelah penerapan Sistem Gustodian?

Informan : Kalau dulu lebih ke manual ya sistemnya, jadinya lebih dipermudah sekarang sih, lebih gampang. Itu sistem sudah tersedia semua jadi tinggal meneruskan saja. Kalau tambahan pun juga di SPA tidak begitu banyak sih sebenarnya.

Peneliti : Apakah ada mekanisme dalam Sistem Gustodian yang memungkinkan staf untuk mengoreksi kesalahan pencatatan?

Informan : Ada, nanti kan ada pengecekan setiap berapa bulan sekali itu dicek sistemnya mulai dari FO dan lain sebagainya. Jadi aman sih, selama ini di SPA belum ada masalah di sistem gitu.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu memastikan bahwa pengeluaran atau transaksi di divisi sesuai dengan kebijakan hotel?

Informan : Iya betul, mungkin nanti *next*-nya terkait tambah-tambahan saja ya sisanya nanti kalau transaksi seperti ada tamu *outside* harus gimana, dipisahin gitu mungkin *next*-nya.

Peneliti : Apakah dengan Sistem Gustodian, pengelolaan keuangan di divisi menjadi lebih transparan bagi manajemen?

Informan : Iya karena kan Gustodian ini kita semua pakai, jadi satu *channel*. Itu di *back office* sudah punya semua kunci-kuncinya dari FO, SPA, restoran, dia semua bisa membuka dari sana, jadi aman sih. Kita sudah sistem keterbukaan kalau Gustodian ini, tidak ada yang namanya tertutup lagi.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu mengurangi risiko kecurangan atau manipulasi data?

Informan : Kalau memanipulasi data itu tidak mungkin, karena tamu datang itu pijat dan bertransaksi kebanyakan pembayarannya di *room*. Jadi kalau kita tidak *charge* di *room*, jadi otomatis tamu itu pasti ngomong kan ke depan. Itu pasti berkesinambungan, manipulasi tidak akan mungkin terjadi.

Peneliti : Apakah ada fitur dalam Sistem Gustodian yang membantu dalam audit internal atau eksternal?

Informan : Kalau sistem audit itu biasanya bukan dari SPA-nya langsung, itu diterjunkan nanti dari Gustodiannya langsung. Dia kesini untuk mengaudit, biasanya itu dari *office* sih yang diaudit, bukan dari SPA-nya.

B. Akses Pasar dan Persaingan Usaha

Peneliti : Bagaimana penerapan Sistem Gustodian mempengaruhi pelayanan kepada pelanggan di divisi?

Informan : Kalau di divisi SPA untuk sistem itu sebenarnya kan lebih ke internal ya, jadi tidak keluar. Kalau penjualan itu lebih ke *upselling* ya namanya. Jadi lebih ke sana sih penjualannya, bukan ke sistemnya. Sistem itu seperti siap saji saja, selesai tamunya *billing*, masuk ke sistem. Tidak mempengaruhi banget sesungguhnya untuk pelayanannya di sini, karena sistem tidak ada mempromosikan juga.

Peneliti : Apakah sistem ini membantu meningkatkan daya saing New Sunari Lovina Beach Resort dibandingkan hotel lain?

Informan : Kalau di tempat saya kerja dulu sistemnya tidak selengkap sekarang ya, jadi di sini banyak membantunya sih.

Peneliti : Sejauh mana Sistem Gustodian memudahkan pengelolaan keuangan yang lebih efisien untuk mendukung strategi bisnis hotel?

Informan : Kalau masalah itu sudah sih, sangat membantu ya, karena di situ kan sudah tersimpan semua. Data-data yang kita masukkan sudah tersimpan semua, jadi tinggal di *Excel* aja sudah selesai. Mudah banget sih kalau menurut saya di SPA, karena sistem SPA itu tidak banyak. Yang banyak di sini itu biasanya sistemnya kan di FO.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian mendukung kecepatan dalam pengolahan transaksi dan pengelolaan operasional di divisi?

Informan : Ya sangat memudahkan.

Peneliti : Bagaimana sistem ini membantu dalam penentuan harga, pengelolaan diskon, atau strategi pemasaran di divisi?

Informan : Tidak, kalau untuk itu tidak sih. Memang kita buat harga di Gustodian itu, kita buat menu sendiri di sistem itu. Cuma kalau untuk menentukan diskon harga, kita kan kembali ke manajemen. Kalau memang manajemen menyetujuinya, kita berikan. Kalau tidak, ya tidak kita berikan. Yang sudah masuk di sistem itu, sudah yang kita *input* atas persetujuan manajemen.

Peneliti : Apakah ada kendala dalam penerapan Sistem Gustodian yang bisa mempengaruhi daya saing bisnis?

Informan : Tidak sih.

Peneliti : Apakah sistem ini memungkinkan integrasi data keuangan dengan sistem lain seperti sistem pemesanan kamar, restoran, atau *accounting*?

Informan : Tidak sih, kita memang semuanya terpisahkan. Kalau kita kan punya *barcode* masing-masing, jadi tamu tersebut sudah bisa langsung *booking* di sana dan *direct* langsung ke sistem kita.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian mempengaruhi efisiensi kerja karyawan dalam menghadapi persaingan dengan hotel lain?

Informan : Ya sangat mempengaruhi. Kalau tidak terjadi *error* sangat lancar sebenarnya. Yang terjadi di sini keluhannya hanya *wifi*, karena jaringannya terlalu luas mungkin, jadi kadang *error*.

C. Efisiensi

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu meningkatkan efisiensi kerja di divisi?

Informan : Iya membantu meningkatkan efisiensi kerja sih dibanding sebelumnya karena itu tadi di sistem ini sudah siap semuanya, tinggal *input* saja.

Peneliti : Apakah penerapan Sistem Gustodian mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pencatatan transaksi atau pengelolaan keuangan?

Informan : Tidak sih karena semua sudah ada. Sebelumnya itu kan kakak sebagai koordinator di sini kalau memang ada *treatment* baru itu yang meng-*input* kakak, jadi anak-anak tinggal mengklik-klik saja, jadi sudah praktis semua. Mungkin di sini kendalanya cuma satu, misalnya seperti kakak di sini pekerjaannya merangkap sebagai therapist, jadi tidak ada yang *pure* di sistem. Jadinya kita semua bisa sistem itu.

Peneliti : Bagaimana sistem ini mempengaruhi jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk menangani tugas administrasi dan keuangan?

Informan : Tidak sih karena personilnya itu sekarang sudah lengkap. Dahulu baru iya, tapi sekarang sudah pas.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian membantu dalam mengurangi penggunaan dokumen fisik dan beralih ke sistem digital?

Informan : Kalau dokumen fisik itu tidak gini banget sih, karena kita tidak terlalu banyak di sistem. Jadinya biasa saja menurut kakak. Tidak terlalu jauh banget. Intinya perbedaannya itu cuma dahulu ribet, sekarang praktis. Jadi kita tinggal klik-klik, sudah selesai. Kalau memang ada laporan harus *Excel* lain, ya di *Excel* lain gitu.

Peneliti : Seberapa besar pengaruh Sistem Gustodian dalam mengurangi kesalahan administrasi di divisi?

Informan : Karena tidak sering sih, jadi tidak tahu pengaruhnya bakal gimana. Belum sih terjadi, maksudnya kan tidak sering ada *cancel*, jarang sih kita di sini. Kecuali memang mungkin ada tamunya mau *treatment*, tapi tidak jadi gitu.

Peneliti : Apakah ada peningkatan produktivitas staf setelah penerapan Sistem Gustodian?

Informan : Iya meningkatkan, jadi dia mau belajar, seperti punya rasa tanggung jawab. Kakak pribadi masuk ke sini itu mengajarkan semua, selain *treatment* itu ada SOP-nya pertama itu kita pasti di sistem dahulu.

Takutnya nanti saat tidak ada kakak, dia tidak bisa. Memang sih terjadinya kesalahan pasti ada karena kan dia baru.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu dalam pengelolaan inventaris atau stok barang di divisi?

Informan : Kalau *inventory* itu kita banyak dibuat manual sih ya di sini. Saya buat secara pribadi, kita cek sendiri, menyimpannya tidak di sistem, karena saya di sini kan hanya sistem penjualannya saja. Fokus di penjualan dan administrasinya saja.

Peneliti : Apakah penerapan sistem ini berpengaruh pada pengurangan biaya operasional hotel?

Informan : Tidak sih karena kita kan sudah ada *cost* masing-masing. Kita pikirkan dahulu yang ini berapa menghabiskan gitu.

D. Proses *Monitoring* dan Audit

Peneliti : Seberapa sering Sistem Gustodian digunakan dalam proses audit internal di hotel ini?

Informan : Kalau di SPA sih dahulu aja dapat dan belum sih dapat lagi. Tapi setiap berapa minggu, manajemen turun kok langsung untuk mengecek. Contohnya ada *trouble* atau apa di sistem. Kita kan selalu *briefing*, kalau memang ada kendala kita pasti menginformasikan ke manajemen. Nanti manajemen menghubungi pihak Gustodian untuk datang ke sini namanya Bapak Gede Wirya. Beliau biasanya sering datang ke sini untuk mengecek sistem semuanya.

Peneliti : Apakah sistem ini memberikan akses *real time* terhadap data keuangan dan operasional di divisi?

Informan : Iya misalnya per hari ini, kelihatan kok. Kita klik aja per hari ini apa saja yang kita jual, itu sudah kelihatan semua. Kelihatan nama tamu, kamar, berapa *pax*-nya, sudah semua terlihat jelas.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian membantu manajemen dalam melakukan pemantauan terhadap transaksi harian di divisi?

Informan : Itu dah seperti yang kakak jelaskan tadi, setiap berapa hari itu manajemen akan datang ke sini, terutama di bagian *accounting* karena keuangan ya kebanyakan, beliau selalu mengecek jika ada kendala di

sini. Pihak manajemen juga punya *password*-nya masing-masing. Jadi dia buka di sana pun bisa, punya akses sendiri. Jadi aman sih, kalau kita sistemnya tidak ada yang namanya tertutup lagi.

Peneliti : Apakah sistem ini memberikan notifikasi atau peringatan jika terjadi transaksi yang mencurigakan atau tidak sesuai dengan prosedur?

Informan : Tidak ada sih biasanya. Cuma nanti kalau seandainya sistemnya *error* itu saja sih biasanya kelihatan notifikasinya. Kalau seandainya contoh nama tamu terlalu panjang, pada saat disimpan itu kadang tidak mau masuk, *error* dia. Nah, kita lapornya ke FO, minta tolong untuk diubah, namanya agak lebih dipendekin, setelah itu mau dah masuk. Kebanyakan itu sih kendalanya di sini.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian mempermudah proses verifikasi data saat ada pemeriksaan dari auditor internal atau eksternal?

Informan : Mempermudah sih, karena kan sudah tersedia semua. Jadi cari saja di sana, semua sudah ada. Cuma di sini ada masukan dari kakak, misalnya ada tamu *outside*, inginnya kan kalau ada tamu *outside* tempat *billing*-nya itu beda. Supaya tidak kelihatan di situ, dia langsung dipisahin saja. Jadi kelihatan tamu yang dalam dan luar. Di sini kan masih jadi satu nih. Jadi kita harus cari satu per satu, tidak kelihatan dia. Memang sih bisa diklik di sebelah itu kalau untuk tamu *outside*-nya bisa, tapi supaya lebih efisien.

Peneliti : Seberapa efektif Sistem Gustodian dalam memastikan bahwa semua transaksi yang terjadi sudah sesuai dengan kebijakan hotel?

Informan : Sangat efektif ya karena Gustodian ini sudah hampir 4 tahun berjalan di sini. Sebelumnya kita kan dipegang manajemen lain juga dengan sistemnya beliau gitu.

Peneliti : Apakah terdapat kendala dalam penggunaan Sistem Gustodian untuk keperluan audit dan *monitoring*?

Informan : Belum sih ya, karena kita tidak tahu apa saja yang bakal menjadi kategori yang mereka periksa, yang mereka inginkan. Belum sih karena kalau memang hanya untuk penjualan, sudah ada semua.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses atau mengubah data keuangan?

Informan : Kalau untuk akses seperti buat laporan segala macam itu hanya kakak. Tapi kalau untuk anak-anak yang *billing* semua sudah punya *user*-nya masing-masing. Jadi punya tanggung jawab masing-masing. Kalau seandainya mereka melakukan kesalahan, mereka tanggung jawab langsung di situ.

E. Kebutuhan Akses Informasi

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh seluruh staf di divisi?

Informan : Belum sih ya, karena pihak Gustodian ini jarang datang ke sini. Biasanya kalau tidak dipanggil, tidak ke sini. Mungkin karena tidak ada kendala untuk apa juga kita panggil. Kalau memang ada masalah, baru kita informasikan. Nanti beliau datang ke sini untuk penyuluhan.

Peneliti : Seberapa cepat bisa mendapatkan data keuangan atau operasional yang dibutuhkan melalui Sistem Gustodian?

Informan : Cepat kok kalau langsung mau sekarang bisa kita klik di tanggal berapa dia minta.

Peneliti : Apakah Sistem Gustodian memungkinkan pelaporan data keuangan dan operasional yang lebih akurat dan terstruktur?

Informan : Selama ini sudah sih akurat. Buktinya manajemen tidak minta apa-apa lagi, berarti kan sudah tidak ada yang dipermasalahkan karena sudah lengkap. Kita kan ada sistem FOS dan POS. Jadi kalau sistem POS itu kita kan sistem *billing* semuanya dan buat pelaporan segala macam. Jadi kalau di FOS-nya kita sudah sinkron, yang sebelumnya itu juga sinkron, sudah tidak dipermasalahkan dah lagi.

Peneliti : Bagaimana sistem ini mempengaruhi pengambilan keputusan dalam divisi?

Informan : Tidak mempengaruhi sih, karena kita kembali ke manajemen. Kalau memang ada apa-apa kita kembali ke manajemen dahulu, baru di manajemen yang memutuskan bagaimana ke sistem tersebut.

Peneliti : Apakah ada fitur dalam Sistem Gustodian yang membantu dalam analisis data atau penyajian laporan keuangan secara otomatis?

Informan : Tidak sih, tidak ada fitur, karena kan itu kembali lagi ke sistemnya di sini sedikit, tidak terlalu banyak sistem. Yang banyak itu kan di FO, data *canceling* pun juga kan untuk meng-*avoid* terjadinya salah *billing* dan segala macam itu kan kuasanya di FO. Jadi dia yang punya tanggung jawab penuh.

Peneliti : Bagaimana Sistem Gustodian memastikan bahwa informasi yang ditampilkan selalu terbaru dan tidak ada keterlambatan dalam pembaruan data?

Informan : Iya sudah, sistem ini tidak pernah macam-macam lagi. Dibilang efisien, ya efisien sistemnya.

Peneliti : Apakah seluruh staf di divisi telah mendapatkan pelatihan yang memadai untuk mengakses dan memahami informasi dalam Sistem Gustodian?

Informan : Sudah seperti tadi yang kakak jelaskan, ketika kakak masukin anak ke sini, SOP yang kita kasih tahu dahulu, *grooming*-nya dia seperti apa. Kemudian nanti dia bagaimana di sini. Setelah itu dia mengenali lingkungan di sini dahulu. Sebelum masuk ke *treatment*, kakak ajarin sistem dahulu.

Peneliti : Apakah ada kendala dalam mengakses data melalui Sistem Gustodian, seperti keterbatasan jaringan atau keamanan akses?

Informan : Kalau keamanannya sih tidak, karena kan kalau *password* kakak sendiri kan anak-anak tidak ada yang tahu. Semua memegang masing-masing. Mungkin dari jaringan saja sih itu dari *wifi*, karena kita tidak tahu ya apakah karena kapasitas atau gimana sih di sini juga belum paham.

Peneliti : Baik kak, mungkin dari saya sekian yang ingin ditanyakan. Terima kasih banyak sudah meluangkan waktunya, saya juga mohon maaf jika terdapat salah kata saat mewawancarai kakak tadi nggih.

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan Wawancara

1. Divisi Akuntansi



(Proses wawancara dilakukan di *office* divisi akuntansi).



(Foto bersama Pak Yoga selaku *Bookkeeper* Sunari).

2. Divisi *Front Office*



(Proses wawancara dilakukan di Lobi Sunari).



(Foto bersama Kak Mila selaku *Receptionist Front Office*).

3. Divisi *Housekeeping*



(Proses wawancara dilakukan di *office* divisi *housekeeping*).



(Foto bersama Kak Puspa selaku HK Admin).

4. Divisi *Food & Beverage Service*



(Proses wawancara dilakukan di Restoran Sunari).



(Foto bersama Pak Edi selaku *Supervisor* Restoran).

5. Arishta SPA



(Proses wawancara dilakukan di salah satu kamar perawatan Arishta SPA).



(Foto bersama Kak Ayu selaku *Supervisor* SPA).

RIWAYAT HIDUP



Meya Aca Fedani lahir di Singaraja pada tanggal 10 Juni 2003. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Muhammad Saleh dan Ibu Asih Mustika Wati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Kini penulis bertempat di Jalan Singaraja-Seririt, Banjar Dinas Dauh Margi, Gang Samudra Indah, Desa Pemaron, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Banjar Bali dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Singaraja dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2021, penulis lulus dari SMA Negeri 1 Singaraja dan melanjutkan ke Strata 1 Jurusan Ekonomi dan Akuntansi di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2025 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem Gustodian terhadap Kualitas Sistem Pengendalian Internal di New Sunari Lovina Beach Resort”. Selanjutnya, mulai tahun 2021 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Akuntansi di Universitas Pendidikan Ganesha.