EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.6, No.1, November 2026

Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Pengelolaan Persediaan *Housekeeping* Pada Hotel Four Points By Sheraton Manado

Hizkia Mario Pangkerego[1], Andreuw Kristian Pantow [2], Muhammad Rianto Talamati[3]
[1,2,3] Politeknik Negeri Manado, Indonesia
E-mail : hizkiam.pangkerego@gmail.com[1], andreuw.pantow7@gmail.com[2], riantalamati@gmail.com[3]

Article History:
Received: 24 Juli 2026
Revised: 02 Oktober 2026
Accepted: 25 Oktober 2026

Keywords: Pengendalian Internal, COSO Framework, Persediaan *Housekeeping*, Kontrol Kompensatoris, Perhotelan.

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan sistem pengendalian internal atas pengelolaan persediaan pada departemen housekeeping Hotel Four Points by Sheraton Manado. Mengadopsi kerangka kerja terintegrasi COSO Framework, studi kualitatif deskriptif ini mengkaji lima dimensi pengendalian organisasi secara komprehensif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terstruktur bersama jajaran informan kunci, observasi langsung pada area operasional ruang simpan, serta triangulasi dokumen logistik hulu hingga hilir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan sistem pengendalian internal persediaan housekeeping berjalan efektif dan memadai. Validitas ini didukung secara kuat oleh keberadaan kontrol kompensatoris (compensatory controls) finansial yang ketat pada fungsi pengadaan hulu serta program surprise audit berkala dari korporasi. Di sisi operasional departemen, hotel menerapkan fleksibilitas penatausahaan administratif yang adaptif demi mendukung optimalisasi efisiensi waktu pelayanan kamar tamu (speed of service). Pentingnya hasil penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah bagi industri perhotelan internasional dalam melakukan harmonisasi antara aspek kelonggaran birokrasi harian dan ketetapan akuntabilitas keuangan secara selaras*

PENDAHULUAN

Sistem Pengendalian Internal (SPI) merupakan pilar strategis yang dirancang oleh manajemen untuk memberikan keyakinan memadai bahwa tujuan organisasi dapat tercapai melalui operasional yang efektif dan efisien. (Purwanti et al., 2021) menekankan bahwa pengendalian internal yang diwujudkan melalui kebijakan dan prosedur yang memadai berfungsi untuk melindungi aset serta catatan perusahaan dari risiko kehilangan. Oleh karena itu, pengawasan aset menjadi sangat efektif apabila lima komponen dalam kerangka kerja COSO diterapkan secara terpadu oleh seluruh elemen organisasi untuk meminimalisasi risiko penyalahgunaan harta perusahaan (Ratiani & Masdiantini, 2022) . Pentingnya sistem yang terstruktur juga didukung oleh (Romney et al., 2021) yang menyatakan bahwa sistem informasi

akuntansi (SIA) berperan penting dalam menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset serta data organisasi dari akses pihak yang tidak berwenang. Sementara itu, (Endraria et al., 2022) menambahkan bahwa SIA berfungsi sebagai instrumen bagi manajemen untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengembangan sumber daya strategis perusahaan, sekaligus menjadi landasan data dalam pengawasan operasional, pengambilan kebijakan, serta efisiensi perencanaan anggaran. Bagi Hotel Four Points by Sheraton Manado, implementasi SPI yang tangguh menjadi fondasi vital untuk menjamin bahwa setiap aset yang dibeli benar-benar digunakan untuk kepentingan pelayanan tamu secara maksimal. Efektivitas pelayanan pada hotel skala internasional sangat bergantung pada sistem di balik layar (*back of the house*) yang mampu menjamin akuntabilitas setiap sumber daya yang dikeluarkan oleh perusahaan.

Penerapan komponen pengendalian tersebut kian nyata di Bagian *Housekeeping*, di mana perlengkapan tamu (*guest supplies*) memiliki tingkat pemakaian yang sangat tinggi dan dinamis. Sesuai dengan prinsip aktivitas pengendalian dalam kerangka kerja (COSO, 2013), penggunaan dokumen untuk merekam setiap transaksi merupakan bagian dari sistem pengendalian internal yang bertujuan mengamankan kekayaan perusahaan (Purwanti et al., 2021). Proses pencatatan ini menyediakan rekam jejak data yang akurat, yang sangat menentukan efektivitas pengawasan dan akuntabilitas organisasi. Namun, dinamika operasional di Hotel Four Points menunjukkan penerapan prosedur distribusi internal yang sangat adaptif, di mana penyampaian kebutuhan barang operasional harian dilakukan secara langsung atau lisan. Dari sudut pandang manajemen hospitality modern, pendekatan praktis (*lean administration*) ini diterapkan untuk memangkas birokrasi administratif yang panjang, sehingga staf lapangan dapat merespons kebutuhan kamar tamu secara seketika (*speed of service*).

Fleksibilitas prosedur di tingkat operasional hilir ini menarik untuk dikaji lebih dalam mengenai bagaimana mekanisme kontrol kompensatoris (*compensatory controls*) dari sistem informasi akuntansi makro hotel tetap mampu mengamankan akuntabilitas mutasi barang. Masalah-masalah yang bersifat kompleks di lapangan seperti ini perlu digali lebih dalam melalui pendekatan kualitatif untuk menemukan makna yang sebenarnya (Sugiyono, 2013). Karakteristik dokumentasi harian tersebut juga diselaraskan dengan kebijakan efisiensi ruang penyimpanan fisik, di mana pengelolaan kartu stok fisik (*bin card*) di area operasional *housekeeping* diatur secara periodik dan tidak diarsipkan secara permanen. Langkah retensi dokumen fisik secara periodik setiap akhir bulan ini merupakan bagian dari upaya minimalisasi penumpukan berkas operasional, mengingat data mutasi sisa stok secara berkala langsung dikonsolidasikan ke dalam pangkalan data digital inventory makro yang tersimpan dalam jangka panjang hingga rentang waktu 3 tahun.

Dengan demikian, integrasi data tetap terjaga melalui kombinasi verifikasi fisik berkala dan pelaporan sistem komputer terintegrasi kepada pihak manajemen. Penyesuaian data secara periodik ini juga didukung oleh hasil penelitian (Fitriana et al., 2024) dan (Koerniawan, 2021) mengenai pentingnya sinkronisasi data laporan yang disajikan kepada manajemen. Kondisi administrasi internal tersebut juga dipengaruhi oleh karakteristik struktur organisasi departemen, di mana tugas penataan administrasi data komputer dan tanggung jawab pengamanan akses fisik ruang penyimpanan dikonsolidasikan pada posisi Admin *Housekeeping*. Konsolidasi fungsi fungsional ini diterapkan secara strategis demi mencapai optimalisasi produktivitas tenaga kerja operasional (*labor efficiency*) di tingkat departemen. Sebagai bentuk mitigasi risiko atas konsolidasi tugas tersebut, manajemen hotel menegakkan mekanisme pengawasan silang berupa pemisahan peran horizontal yang tegas antara staf lantai yang meminta barang (*Room Attendant*)

dengan admin selaku pengelola ruang penyimpanan, serta didukung oleh pelaksanaan program surprise audit tahunan dari korporasi. Adanya konsolidasi fungsi operasional yang diimbangi dengan fleksibilitas dokumentasi harian di Hotel Four Points Manado memunculkan urgensi ilmiah untuk menganalisis bagaimana bentuk harmonisasi antara aspek fleksibilitas operasional dengan akuntabilitas pengendalian internal tetap berjalan selaras.

Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menganalisis karakteristik unik manajemen hotel internasional yang memiliki tata kelola pengadaan hulu yang sangat kuat, namun secara sadar menerapkan kebijakan fleksibilitas administratif pada sirkulasi internal departemen berupa pengelolaan berkas harian secara periodik demi mengutamakan efisiensi operasional dan kecepatan pelayanan tamu (*speed of service*). Keseimbangan dinamis antara ketatnya pengawasan finansial saat pengadaan barang di sisi hulu dan fleksibilitas prosedur saat pendistribusian barang di dalam hotel inilah yang menjadi inti kajian dalam penelitian ini.

LANDASAN TEORI

Sistem Pengendalian Internal

Menurut (Munifah, 2023), pengendalian internal sistem informasi mencakup kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memastikan keandalan laporan keuangan dan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen di tengah penggunaan teknologi informasi. Berdasarkan kerangka kerja global yang diusung oleh (COSO, 2013) , pengendalian internal dikonseptualisasikan sebagai suatu mekanisme yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, serta seluruh tingkatan personil, dengan tujuan untuk memberikan jaminan yang memadai terhadap pencapaian target organisasi yang meliputi aspek operasional, pelaporan informasi, dan ketaatan pada regulasi.

Pandangan ini selaras dengan pemikiran (Arens et al., 2017) yang menegaskan bahwa sistem ini merupakan kumpulan kebijakan serta prosedur yang dirancang secara strategis agar manajemen memperoleh keyakinan bahwa entitas mampu merealisasikan sasaran kinerjanya secara efisien. Dalam dimensi yang lebih teknis, (Hall, 2008) menitikberatkan pengendalian internal pada upaya perlindungan aset fisik dan digital guna menjamin integritas data akuntansi perusahaan. Sementara itu, dalam konteks praktik bisnis di Indonesia, (Koerniawan, 2021) memaknai pengendalian internal sebagai garda terdepan dalam memitigasi risiko tindakan ilegal atau kecurangan (*fraud*) yang berpotensi merusak stabilitas keuangan dan reputasi organisasi, di mana faktor manusia memegang peranan sentral dalam keberhasilan sistem ini. (Rosita et al., 2024) menambahkan bahwa sikap kerja individu, termasuk komitmen dan keterlibatan kerja, merupakan variabel kunci yang menentukan apakah prosedur pengendalian akan dipatuhi atau diabaikan oleh karyawan.

Eksistensi sistem pengendalian internal dalam sebuah entitas bertujuan untuk menjamin keberlangsungan operasional yang sehat dan terarah. Merujuk pada kerangka (COSO, 2013) , sasaran utama dari sistem ini dikategorikan ke dalam tiga pilar strategis: efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan operasional, keandalan dalam penyajian laporan, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Dalam perspektif sistem informasi akuntansi, (Romney et al., 2021) memperinci bahwa pengendalian dirancang untuk mengamankan aset perusahaan dari potensi penyalahgunaan, memastikan setiap catatan transaksi memiliki integritas yang tinggi, serta mendorong seluruh personil untuk menaati kebijakan manajemen. Melengkapi pandangan tersebut, (Purwanti et al., 2021) berpendapat bahwa secara praktis, tujuan pengendalian adalah untuk menciptakan mekanisme internal check atau saling silang antar fungsi organisasi. Prinsip utama dalam perancangan organisasi adalah tidak boleh ada satu unit organisasi yang memegang

tanggung jawab penuh untuk melaksanakan semua tahap suatu transaksi (Prastyaningtyas, 2019). Pemisahan fungsi antara bagian operasi, bagian penyimpanan, dan bagian akuntansi sangat penting untuk menciptakan mekanisme saling cek (*cross-check*) dan mencegah terjadinya manipulasi data atau aset perusahaan.

Efektivitas sistem pengendalian internal dalam suatu entitas sangat bergantung pada keberadaan lima elemen utama yang saling terintegrasi. Merujuk pada kerangka kerja (COSO, 2013) , kelima komponen tersebut harus hadir dan berfungsi secara harmonis untuk memitigasi risiko organisasi:

1 Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*): Menjadi fondasi dasar yang membentuk atmosfer pengendalian di seluruh organisasi. (Arens et al., 2017) mengistilahkan komponen ini sebagai "*tone at the top*," yang mencerminkan komitmen jajaran manajemen puncak terhadap nilai etika, integritas, dan disiplin kerja yang menjadi pedoman bagi seluruh staf hotel.
2 Penilaian Risiko (*Risk Assessment*): Merupakan proses proaktif dalam mengenali dan menganalisis potensi hambatan terhadap pencapaian target perusahaan, di mana manajemen harus mampu mendeteksi sumber risiko, baik yang berasal dari faktor internal maupun ancaman eksternal yang dapat mengganggu aset perusahaan (Hall, 2008).
3 Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*): Meliputi serangkaian kebijakan dan tindakan nyata untuk memastikan instruksi manajemen dilaksanakan, dengan poin krusial berupa adanya otorisasi transaksi yang tepat, pengamanan fisik aset, serta pemisahan fungsi (*segregation of duties*) yang memadai (Romney et al., 2021).
4 Informasi dan Komunikasi: Berfokus pada sistem yang menjamin aliran data relevan sampai kepada pihak yang tepat pada waktu yang sesuai, di mana kejelasan alur dokumen dan penggunaan formulir terstandarisasi sangat vital dalam menjamin keakuratan informasi akuntansi (Endraria et al., 2022).
5 Pemantauan (*Monitoring Activities*): Proses evaluasi berkelanjutan untuk menilai kualitas kinerja sistem dari waktu ke waktu, yang dapat dilakukan melalui pengawasan rutin oleh atasan langsung maupun melalui pemeriksaan berkala oleh unit audit internal guna memastikan tidak adanya penyimpangan prosedur (Elisabeth et al., 2023; Koerniawan, 2021).

Meskipun sebuah sistem telah dirancang dengan sangat komprehensif, pengendalian internal tidak dapat memberikan jaminan mutlak terhadap keberhasilan organisasi, melainkan hanya sebatas keyakinan yang memadai (*reasonable assurance*). Kerangka kerja (COSO, 2013) mengidentifikasi adanya batasan-batasan inheren, seperti potensi kekeliruan dalam pengambilan keputusan manusia (*human error*), kecerobohan staf, serta kemungkinan terjadinya kolusi antar personil untuk mengelabui sistem. (Arens et al., 2017) menambahkan bahwa efektivitas sistem sering kali terbentur pada pertimbangan nilai ekonomis, di mana biaya yang dikeluarkan untuk mengimplementasikan sebuah prosedur pengendalian tidak boleh melampaui estimasi manfaat yang akan diperoleh (*cost-benefit analysis*). Selain faktor kesalahan manusiawi, (Hall, 2008) menyoroti adanya risiko penyalahgunaan wewenang oleh pihak manajemen (*management override*), di mana pemegang otoritas tertinggi dapat secara sengaja mengabaikan kebijakan yang ada demi kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.

Pengelolaan Persediaan Hotel

Mengingat persediaan merupakan aset lancar yang sangat rentan terhadap risiko kerusakan, kehilangan, maupun manipulasi pencatatan, maka diperlukan sistem proteksi yang

spesifik. (Romney et al., 2021) mengartikan persediaan sebagai sekumpulan barang milik organisasi yang dialokasikan untuk dijual kembali dalam siklus bisnis normal, atau berupa bahan yang akan habis dikonsumsi dalam rangkaian proses menghasilkan jasa atau produk. Esensi dari pengendalian persediaan terletak pada mekanisme otorisasi yang ketat dalam setiap fase siklusnya, mulai dari proses pengadaan, penerimaan di gudang, hingga barang tersebut dikeluarkan untuk kebutuhan operasional, guna menjamin bahwa setiap pergerakan barang terdokumentasi secara akurat dan sah secara manajerial.

Dalam dimensi industri jasa seperti perhotelan, (Purwanti et al., 2021) menambahkan bahwa cakupan persediaan tidak hanya terbatas pada komoditas dagang, melainkan mencakup seluruh perlengkapan dan material yang tersedia untuk mendukung pemberian layanan prima kepada pelanggan, yang meliputi:

1 Perlengkapan Tamu (*Guest Amenities*): Meliputi kebutuhan harian tamu seperti sabun, sampo, sikat gigi, dan perlengkapan mandi lainnya.
2 Linen: Mencakup sprei, sarung bantal, handuk, dan kain penutup lainnya yang memiliki siklus penggunaan dan pencucian yang berkelanjutan.
3 Bahan Kimia Pembersih (*Cleaning Chemicals*): Cairan pembersih yang digunakan staf untuk menjaga higienitas kamar tamu dan area publik hotel.
4 Barang Cetakan dan Alat Tulis: Berupa formulir operasional, kartu ucapan tamu, serta perlengkapan administrasi departemen

Menurut (Junaidi et al., 2025) , manajemen persediaan menuntut ketelitian tinggi dalam sistem pencatatannya karena kesalahan kecil pada saldo persediaan akan berdampak berantai (*multiplier effect*) terhadap keakuratan laporan posisi keuangan dan laporan laba rugi. Pengelolaan persediaan dalam operasional hotel melibatkan berbagai transaksi internal yang kompleks, di mana sistem informasi akuntansi harus mencakup semua fungsi dan aktivitas akuntansi yang memperhatikan akibat dari kejadian eksternal maupun operasi di internal organisasi terhadap sumber daya ekonomi perusahaan (Limba & Sapulette, 2023) . Menurut (Utama et al., 2019), pengelolaan persediaan yang efektif bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara biaya penyimpanan dan pemenuhan kebutuhan operasional. Di industri perhotelan, ketidakakuratan data persediaan dapat menghambat kelancaran pelayanan kepada tamu akibat ketersediaan barang yang tidak terprediksi dengan baik.

Dalam tahap pengadaan, (Romney et al., 2021) menekankan pentingnya penggunaan dokumen formal seperti *Purchase Requisition* untuk mengotorisasi permintaan barang agar jumlah yang dipesan sesuai dengan kebutuhan riil kamar. Selanjutnya, (Endraria et al., 2022) menjelaskan bahwa setiap barang yang masuk ke gudang hotel wajib diverifikasi melalui laporan penerimaan barang (*Receiving Report*) guna memastikan kesesuaian kualitas dan kuantitas dengan pesanan. Dari sisi pengawasan, (Hall, 2008) menyarankan penggunaan sistem pencatatan yang mampu menelusuri mutasi barang secara real-time, sehingga manajemen hotel dapat memantau tingkat persediaan minimum (*reorder point*) untuk menghindari kehabisan stok (*stockout*). Penggunaan sistem informasi akuntansi yang terukur memungkinkan manajemen untuk melakukan pemantauan yang lebih baik terhadap penggunaan sumber daya perusahaan (I. Diavastis, 2024) . (Ezzaouia & Bulchand-Gidumal, 2023) menambahkan bahwa teknologi informasi berfungsi sebagai pendorong utama kinerja hotel jika didukung oleh praktik manajemen yang konsisten. Dalam pengelolaan ruang penyimpanan *housekeeping*, sinkronisasi antara catatan digital dan bukti fisik menjadi faktor penentu agar sistem pengendalian internal dapat berfungsi sebagai alat pengawasan aset yang andal dan efektif.

Efektivitas

Efektivitas sebuah sistem informasi tidak hanya dinilai dari kecanggihan teknologinya, tetapi dari sejauh mana sistem tersebut memberikan nilai tambah bagi penggunanya. Menurut (I. E. Diavastis et al., 2024)), faktor penentu kesuksesan SIA di industri hotel meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dalam dimensi evaluasi manajemen, efektivitas merupakan parameter utama untuk mengukur sejauh mana sebuah sistem atau prosedur mampu merealisasikan target yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut (Arens et al., 2017) , efektivitas dalam kerangka pengendalian internal merujuk pada derajat keberhasilan kebijakan perusahaan dalam membantu entitas mencapai tujuan operasional serta melindungi aset dari berbagai risiko kerugian. Sejalan dengan itu, (COSO, 2013) menegaskan bahwa sebuah sistem pengendalian dapat dikategorikan efektif apabila seluruh komponennya hadir dan berfungsi secara terintegrasi guna memberikan keyakinan memadai bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan. Menurut (Daft, 2010) , sistem pengendalian formal mencakup penggunaan sistem informasi, kebijakan tertulis (SOP), dan pengendalian birokrasi, yang semuanya diukur dari sejauh mana organisasi mampu mewujudkan tujuannya.

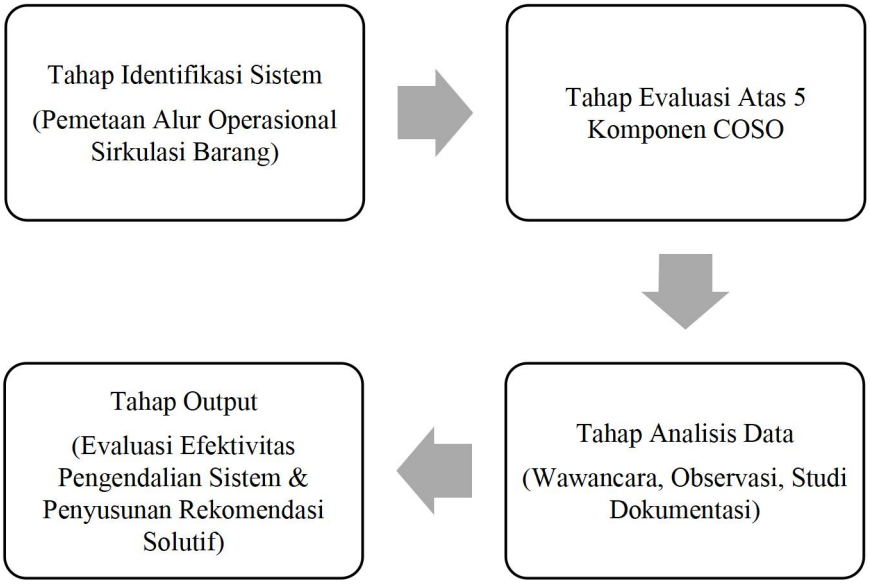
METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Syafrida, 2021), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. (Sugiyono, 2013) menambahkan bahwa metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam mengumpulkan data. Penggunaan metode deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki di lapangan. Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif dipilih untuk mengevaluasi secara mendalam bagaimana karakteristik implementasi lima komponen pengendalian internal COSO pada departemen *housekeeping* Hotel Four Points by Sheraton Manado. Data yang dihasilkan tidak berfokus pada angka statistik, melainkan pada deskripsi mendalam mengenai prosedur, dokumen, dan aktivitas pengendalian yang berlangsung.

Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Four Points by Sheraton Manado yang beralamat di Jalan Pierre Tendean Boulevard, Kota Manado, Sulawesi Utara. Pelaksanaan penelitian berlangsung dalam rentang waktu 18 Agustus 2025 sampai dengan 18 Desember 2025, yang meliputi tahap pengumpulan data hingga analisis dokumen. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2013). Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi langsung pada departemen *housekeeping* dengan menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih informan kunci yang memahami alur persediaan, meliputi Admin *Housekeeping*, bagian Receiving, dan Purchasing. Sementara itu, data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui penelaahan dokumen tertulis milik hotel, yang meliputi gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, dokumen pengadaan (*Purchase Requisition dan Purchase Order*), *Receiving Report*, serta Laporan Inventory Bulanan.

Teknik pengumpulan data jika dirinci mengacu pada konsep klasifikasi (Sugiyono, 2013) diaplikasikan melalui tiga cara utama, yaitu observasi terstruktur terhadap kondisi fisik operasional, wawancara mendalam bersama informan terkait fungsional kontrol sistem, serta dokumentasi tertulis laporan logistik. Selanjutnya, proses analisis data dijalankan secara interaktif dan berkelanjutan melalui tiga tahapan utama menurut (Miles et al., 2014) , yaitu reduksi data (pemilihan dan penyederhanaan data kasar lapangan), penyajian data (data display dalam bentuk

uraian naratif dan tabel), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi ilmiah untuk menjawab rumusan masalah secara objektif. Alur pelaksanaan tahapan metodologi penelitian ini digambarkan secara sistematis:



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Komponen Pengendalian Internal Berdasarkan COSO *Framework*

Eksplorasi dan dekonstruksi data empiris mengenai arsitektur sistem pengendalian internal atas pengelolaan persediaan barang perlengkapan tamu (*guest supplies*) pada Departemen *Housekeeping* Hotel Four Points by Sheraton Manado dibedah secara mendalam melalui lima dimensi terintegrasi kerangka kerja (COSO, 2013) sebagai berikut:

1 Dimensi Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Departemen Housekeeping telah didukung oleh kerangka formal pembagian kerja melalui ketersediaan dokumen bagan organisasi yang memetakan lini pertanggungjawaban tata kelola persediaan secara struktural. Komitmen terhadap struktur ini tercermin dari kejelasan alur koordinasi pengawasan aset. Namun, terkait dengan formalitas uraian tugas (*job description*), ditemukan karakteristik unik di mana pembagian rincian fungsi setiap staf pada tingkat operasional hilir ditransmisikan secara lisan atau verbal langsung oleh supervisor. Dari sudut pandang operasional, transmisi verbal ini tidak melemahkan sistem karena bertujuan positif untuk mempererat kedekatan koordinasi lapangan serta menjaga kelenturan (*flexibility*) gerak operasional.

Dari aspek kapasitas kuantitas sumber daya manusia, formasi staf administrasi logistik dinilai sudah sangat memadai dalam mengimbangi tingginya volume mutasi persediaan harian. Hal ini meminimalkan risiko kejenuhan kerja yang berpotensi memicu kelalaian pencatatan. Selain itu, tingkat kepatuhan perilaku individu personel operasional terpantau berjalan sangat konsisten, di mana staf lapangan selalu menaati prosedur otorisasi dan tidak melakukan tindakan melompati (*bypass*) prosedur formal saat melakukan penarikan barang dari ruang penyimpanan. Pengawasan pada aspek ini dioptimalkan melalui pelaksanaan program inspeksi mendadak (*surprise audit*) tahunan yang diinisiasi langsung oleh pihak korporasi pusat untuk meninjau secara objektif area penyimpanan operasional departemen.

Temuan ini didukung oleh penelitian (Krisdianti & Supriatna, 2022) yang mengemukakan bahwa adanya struktur organisasi dengan garis wewenang dan tanggung jawab yang jelas merupakan bentuk komitmen manajemen dalam menegakkan fungsi pengendalian internal atas persediaan. Selain itu, kecukupan formasi staf administrasi logistik dalam meminimalkan risiko kejenuhan kerja sejalan dengan pandangan (Krisdianti & Supriatna, 2022) mengenai pentingnya pengelolaan dan kecukupan kapasitas SDM untuk mencegah kelalaian atau kecurangan pencatatan persediaan.

2 Dimensi Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Struktur penempatan personel pengawas persediaan diatur melalui model desentralisasi penuh pada masing-masing departemen pengguna, di mana hotel tidak menerapkan skema pengawasan toko terpusat (*storekeeper*) ataupun area gudang sentral khusus untuk departemen operasional. Konsekuensinya, tanggung jawab penilaian risiko kekurangan stok (*stockout risk*) dialihkan sepenuhnya kepada masing-masing admin departemen. Mitigasi risiko kehabisan barang dijalankan secara proaktif melalui mekanisme pengajuan pemesanan ulang (*Purchase Request*) secara otomatis ketika saldo fisik komoditas perlengkapan terdeteksi telah mendekati batas aman minimum (*safety stock*).

Apabila terjadi dinamika operasional berupa pembatalan pemesanan logistik oleh pihak manajemen atau pengguna, akurasi pencegahan risiko selisih data akuntansi dikelola dengan memanfaatkan keandalan catatan otomatis (*system-generated notes*) digital yang terintegrasi pada sistem komputer hotel. Implementasi teknologi informasi ini terbukti efektif menghilangkan ketergantungan pada pengarsipan berkas fisik manual yang rentan terhadap risiko kehilangan dokumen penting. Untuk memitigasi risiko biaya, manajemen tidak mengandalkan unit auditor internal khusus, melainkan menetapkan parameter pengawasan risiko secara kuantitatif melalui target pencapaian laporan efisiensi pengadaan (*saving report goals*) yang wajib dipenuhi oleh unit pengadaan di setiap periode berjalan.

Mekanisme mitigasi risiko stockout melalui penetapan batas aman minimum (safety stock) secara otomatis mendukung temuan (Hakim & Pasanda, 2023) yang mengemukakan bahwa penetapan titik pesan kembali berbasis saldo minimum terbukti efektif menjaga ketersediaan barang. Selain itu, pemanfaatan system-generated notes digital berhasil menjawab kelemahan pencatatan manual yang menurut (Krisdianti & Supriatna, 2022) rentan menimbulkan selisih data akibat human error.

Di sisi lain, model desentralisasi pengawasan persediaan tanpa storekeeper terpusat di lokasi penelitian memberikan gambaran yang berbeda dengan temuan (Hakim & Pasanda, 2023) . Jika literatur konvensional menganggap ketiadaan fungsi pengawas khusus sebagai risiko perangkapan tugas, entitas ini mengompensasi risiko tersebut dengan memperketat kontrol digital pada sistem komputer hotel.

3 Dimensi Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Prinsip pemisahan fungsi (*segregation of duties*) yang ideal telah ditegakkan secara horizontal antara unit pengadaan eksternal (*Purchasing*), unit verifikasi penerimaan fisik (*Receiving*), dan unit administrasi akuntansi keuangan pusat. Namun, pada dimensi sirkulasi distribusi internal harian, ditemukan adanya kebijakan kelonggaran birokrasi administratif di mana penyampaian kebutuhan perlengkapan dari staf lantai (*Room Attendant*) kepada admin diatur melalui koordinasi langsung atau

lisan. Praktik *lean administration* ini diterapkan secara sadar oleh manajemen *hospitality* modern untuk memangkas birokrasi dokumen yang panjang demi mengejar target kecepatan pelayanan kamar tamu (*speed of service*).

Untuk mengimbangi potensi risiko dari fleksibilitas lisan tersebut, hotel menegakkan katup pengaman berupa pemisahan peran horizontal yang sangat tegas antara staf lantai selaku pemohon barang dengan admin selaku pengelola tunggal yang memegang otorisasi akses fisik ruang penyimpanan. Keberadaan pemisahan fungsi horizontal ini menjadi keunggulan operasional di lokasi penelitian, sekaligus menjawab kelemahan yang ditemukan dalam penelitian (Hakim & Pasanda, 2023) serta (Krisdianti & Supriatna, 2022) di mana perangkapan tugas penerimaan dan penyimpanan barang oleh satu fungsi terbukti memperbesar peluang penyalahgunaan dan manipulasi data persediaan. Jika ditinjau dari perspektif pengendalian konvensional, penyerahan barang tanpa dokumen tertulis berisiko menimbulkan ketidakjelasan jejak audit (*audit trail*). Kendati demikian, untuk mengimbangi potensi risiko dari fleksibilitas lisan tersebut, hotel menegakkan katup pengaman (*compensating control*) berupa pemisahan peran horizontal yang sangat tegas antara staf lantai selaku pemohon barang dengan admin selaku pengelola tunggal yang memegang otorisasi akses fisik ruang penyimpanan. Pembatasan akses fisik ini secara efektif menutup celah kecurangan, berbeda dengan temuan (Krisdianti & Supriatna, 2022) yang mengidentifikasi kerentanan akibat ketiadaan pembatasan akses dan penguncian area gudang penyimpanan.

Sebaliknya, untuk sirkulasi logistik eksternal, penerimaan komoditas dari vendor wajib berjalan formal berbasis dokumen *Receiving Report* yang sah setelah dicocokkan secara ketat dengan fisik barang dan dokumen surat jalan. Mendasarkan penerimaan barang pada bukti fisik dan dokumen terotorisasi merupakan bentuk praktik yang sehat (*healthy practices*) untuk mencegah masuknya barang yang tidak sesuai spesifikasi. Meskipun daftar spesimen otorisasi tanda tangan sempat terdeteksi belum diperbarui secara berkala, keabsahan transaksi makro tetap terjaga berkat kewajiban otorisasi berjenjang yang melibatkan persetujuan *Executive Housekeeper* hingga *Finance Manager* dan *General Manager*. Sistem otorisasi berjenjang ini sejalan dengan pandangan (Hakim & Pasanda, 2023) mengenai pentingnya batasan kewenangan otorisasi untuk menjamin keabsahan transaksi keuangan. Selain itu, pembaruan angka sisa persediaan pada sistem dilakukan secara periodik, dan evaluasi kualitas fisik awal diterapkan secara preventif sebelum barang beredar ke area pelayanan tamu sebagai bagian dari pengendalian mutu internal.

4 Dimensi Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Aliran saluran komunikasi horizontal lintas fungsi antara bagian pengadaan (*Purchasing*) dan admin departemen berjalan secara responsif dan fleksibel. Apabila terjadi kendala keterlambatan pengiriman komoditas oleh vendor pihak ketiga, bagian *Purchasing* secara seketika berkoordinasi dengan admin departemen untuk menganalisis kecukupan sisa stok pengaman (*safety stock*) di ruang penyimpanan guna melindungi operasional pelayanan kamar dari risiko hambatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Krisdianti & Supriatna, 2022) yang mengemukakan bahwa komunikasi aktif dan koordinasi harian yang baik antar-unit kerja terbukti efektif menjaga kelancaran alur operasional serta meminimalisir dampak hambatan logistik terhadap ketersediaan barang.

Mekanisme pelaporan mengenai adanya variansi selisih kuantitas saat serah

terima barang eksternal dialirkan secara transparan berjenjang mulai dari deteksi bagian *Receiving*, diteruskan ke *Purchasing*, departemen pengguna, hingga langsung dikomunikasikan kepada pihak vendor untuk segera mendapatkan retur barang yang tidak sesuai spesifikasi. Nota retur tersebut wajib diarsipkan secara tertulis oleh bagian pengadaan sebagai dokumen pendukung. Praktik penanganan retur barang berbasis dokumen tertulis ini sejalan dengan temuan (Hakim & Pasanda, 2023) yang menegaskan bahwa prosedur retur barang yang akuntabel wajib ditopang oleh penerbitan nota retur/memo debit serta pengarsipan bukti tertulis yang melibatkan fungsi pengadaan, akuntansi, dan pemasok guna mencegah potensi kerugian finansial. Pemanfaatan bukti tertulis dan pengarsipan faktur ini juga didukung oleh (Saputro et al., 2022) sebagai sarana menjaga keterlacakan (*audit trail*) transaksi persediaan.

Di tingkat internal departemen, penyampaian data mengenai kerusakan barang di dalam ruang penyimpanan diatur melalui jalur koordinasi bertahap secara fisik antar-staf operasional, di mana *Room Attendant* diwajibkan melapor secara langsung kepada admin untuk dilakukan pengecekan fisik ulang. Penegakan pelaporan kerusakan ini menjamin bahwa informasi yang mengalir ke sistem pencatatan didasarkan pada verifikasi fisik yang valid. Hal ini mendukung rekomendasi (Krisdianti & Supriatna, 2022) yang menekankan pentingnya pengawasan dan pendataan khusus atas barang rusak/cacat (*spoiled goods*) agar tidak menimbulkan selisih data pada laporan persediaan.

5 Dimensi Aktivitas Pemantauan (*Monitoring Activities*)

Sistem pemantauan finansial makro di lokasi penelitian ditegakkan secara ketat dan intensif, di mana setiap penyesuaian atau lonjakan harga dari vendor di luar batas anggaran tahunan diwajibkan memperoleh persetujuan khusus (*approval*) dari *Financial Controller* atau *General Manager* sebelum transaksi disahkan. Prosedur verifikasi harga pada nota tagihan vendor dikelola secara sistematis lewat skema pencocokan tiga arah (*three-way matching*) oleh bagian akuntansi yang membandingkan nilai komersial dari tahap penawaran kontrak awal, dokumen *Purchase Request* (PR) ke *Purchase Order* (PO), hingga komoditas tiba di hotel. Penerapan verifikasi *three-way matching* dan batas otorisasi ini sejalan dengan (Saputro et al., 2022) yang mengemukakan bahwa akurasi pencatatan dan pencegahan kerugian keuangan sangat bergantung pada ketatnya otorisasi manajemen puncak serta kesesuaian antara dokumen pemesanan dan bukti penerimaan fisik.

Di sisi lain, fungsi pengawasan harian didelegasikan secara mandiri di tingkat departemen masing-masing (*self-controlling approach*) untuk efisiensi birokrasi, tanpa keterlibatan langsung unit *Cost Control* eksternal untuk memeriksa dokumen mutasi harian secara fisik. Pendekatan ini memberikan kelancaran arus operasional *hospitality*, namun jika ditinjau dari kriteria pengendalian internal konvensional, ketiadaan unit pengawas independen harian berisiko menciptakan titik buta (*blind spot*) dalam mendeteksi selisih persediaan secara dini. Sebagaimana diungkapkan oleh (Krisdianti & Supriatna, 2022) , ketiadaan fungsi pengawas khusus atau kurangnya pengawasan independen harian berpotensi memperbesar peluang terjadinya penyelewengan dan akumulasi kehilangan persediaan yang tidak terdeteksi.

Namun, sebagai katup pengaman akhir dari seluruh siklus akuntansi bulanan, Departemen *Housekeeping* secara disiplin menyelenggarakan perhitungan fisik stok (*stock opname*) secara menyeluruh di setiap akhir bulan. Prosedur ini berfungsi sebagai

instrumen pemantauan detektif utama (*primary detective control*) untuk mencocokkan saldo akhir sistem komputer dengan kondisi riil di lapangan, guna memastikan keabsahan data laporan keuangan sebelum disahkan. Praktik ini didukung kuat oleh (Saputro et al., 2022) yang menegaskan bahwa pencocokan berkala antara kondisi fisik dan catatan akuntansi melalui *stock opname* merupakan metode paling efektif untuk mengevaluasi keandalan data persediaan, meminimalisir risiko kelalaian pencatatan, serta menjamin integritas laporan keuangan entitas.

Rekonsiliasi Kontrol Kompensatoris Hulu dan Fleksibilitas Hilir

Kebijakan pengelolaan retensi dokumen fisik kartu stok (*bin card*) secara periodik di setiap akhir bulan pada area operasional *housekeeping* diterapkan sebagai bagian dari upaya manajemen dalam melakukan efisiensi ruang kerja administratif departemen. Penataan administratif ini sama sekali tidak mereduksi integritas akuntansi karena data mutasi sisa stok harian secara berkala langsung dikonsolidasikan ke dalam pangkalan data *digital inventory makro* yang tersimpan dalam jangka panjang hingga rentang waktu 3 tahun.

Keseimbangan dinamis antara kelonggaran prosedur administratif harian di tingkat hilir operasional (permintaan lisan dan pencatatan periodik) berhasil diimbangi secara selaras oleh kokohnya mekanisme kontrol kompensatoris (*compensatory controls*) di sisi hulu keuangan serta pelaksanaan program *surprise audit* tahunan dari korporasi. Dengan demikian, integrasi data dan akuntabilitas perlindungan aset fisik hotel tetap terjaga secara aman, ada, andal, dan efektif.

Implikasi Penelitian

1 Implikasi Praktis (Bagi Manajemen Hotel): Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi preventif bagi pihak manajemen puncak dalam rangka menjaga keberlanjutan efisiensi tata kelola persediaan barang habis pakai secara optimal. Guna meningkatkan ketertelusuran jejak audit (*audit trail*) operasional harian secara seketika (*real-time*), manajemen dapat mempertimbangkan pemanfaatan platform pencatatan berbasis digital (*paperless system*) seperti log elektronik sederhana. Di samping itu, penguatan fungsi kontrol sekunder pada struktur rangkap jabatan administratif dapat dioptimalkan melalui peningkatan frekuensi pengecekan fisik sisa stok secara acak (*intermittent spot check*) oleh departemen internal.

2 Implikasi Teoretis (Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi): Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah yang memperkuat relevansi penerapan Kerangka Kerja Terintegrasi COSO *Framework* di industri perhotelan internasional. Studi ini memvalidasi bahwa sistem pengendalian dinyatakan efektif bukan karena ketatnya dokumen fisik di setiap unit, melainkan apabila seluruh komponen kendali (kontrol hulu dan fleksibilitas hilir) mampu beroperasi bersama secara terintegrasi sebagai satu kesatuan untuk mengurangi risiko biaya operasional.

Guna memperkuat validitas analisis kualitatif deskriptif di atas, berikut disajikan rekapitulasi karakteristik penataan sistem kendali persediaan di lapangan berdasarkan indikator instrumen penilaian lima komponen COSO *Framework*:

Tabel 1. Karakteristik Praktik Penelitian

Komponen COSO	**Karakteristik Praktik Lapangan**
Lingkungan Pengendalian	Bagan formal tersedia; transmisi deskripsi kerja

	verbal operasional hilir.
Penilaian Risiko	Desentralisasi ruang simpan; kontrol notes digital otomatis terintegrasi.
Aktivitas Pengendalian	Koordinasi langsung internal (*speed of service*); *Receiving Report* formal hulu.
Informasi & Komunikasi	Komunikasi horizontal responsif; koordinasi bertahap fisik antar-staf operasional.
Aktivitas Pemantauan	*Three-way matching* kontrak tagihan; *Stock Opname* berkala akhir bulan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, observasi lapangan, penelaahan dokumen transaksi, dan pembahasan mendalam menggunakan kerangka kerja terintegrasi (COSO, 2013), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem Pengendalian Internal Berjalan Efektif Secara Terintegrasi: Sistem pengendalian internal atas persediaan guest supplies pada Departemen *Housekeeping* secara keseluruhan disimpulkan telah berjalan memadai dan efektif. Efektivitas ini dicapai melalui keberadaan kontrol kompensatoris (*compensatory controls*) yang kuat di sisi hulu keuangan hotel.
2. Penerapan Fleksibilitas Administratif yang Adaptif: Prosedur distribusi persediaan harian kepada Room Attendant dijalankan melalui koordinasi langsung/lisan, input data periodik, serta pemanfaatan data inventory bulanan digital sebagai bentuk pendekatan lean administration demi mengutamakan efisiensi waktu pelayanan kamar tamu (*speed of service*).
3. Optimalisasi Melalui Konsolidasi Fungsi: Fungsi pengelolaan data komputer dan pengamanan fisik akses ruang penyimpanan dikonsolidasikan pada posisi Admin *Housekeeping* demi mencapai fungsi optimalisasi produktivitas tenaga kerja. Potensi risiko operasional dari konsolidasi tugas ini dimitigasi secara konsisten melalui pemisahan peran horizontal dengan *Room Attendant* serta pelaksanaan program *surprise audit* tahunan dari korporasi.

Sebagai bentuk refleksi teoretis, studi ini memvalidasi bahwa sistem pengendalian dinyatakan efektif bukan karena ketatnya dokumen fisik di setiap lini operasional hilir, melainkan apabila seluruh komponen kendali (kontrol hulu dan fleksibilitas hilir) mampu beroperasi bersama secara terintegrasi sebagai satu kesatuan sistem untuk mengurangi risiko beban operasional.

Sejalan dengan hasil evaluasi tersebut, diajukan beberapa saran rekomendasi strategis bagi pihak yang diteliti (manajemen hotel) maupun bagi peneliti selanjutnya untuk mendukung kelangsungan tata kelola persediaan:

1. Bagi Pihak yang Diteliti (Manajemen Hotel): Manajemen dapat mempertimbangkan pemanfaatan platform pencatatan berbasis digital (*paperless system*) seperti log elektronik sederhana guna memperkuat ketertelusuran jejak audit (*audit trail*) operasional harian secara seketika (*real-time*).

2 Bagi Peneliti Selanjutnya: Disarankan untuk memperluas cakupan lokus penelitian pada departemen operasional hospitality lainnya yang juga menerapkan karakteristik high-turnover supplies (seperti departemen *Food & Beverage*) guna menguji konsistensi keandalan model kontrol kompensatoris (*compensatory controls*) dalam memitigasi risiko operasional secara lebih luas.

DAFTAR REFERENSI

Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and assurance services*. Pearson.

COSO. (2013). *Internal Control - Integrated Framework*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

Daft, R. L. . (2010). *Organization theory and design* (Tenth). South-Western Cengage Learning.

Diavastis, I. (2024). Exploring the Intersection of Contemporary Management Accounting Practices and Accounting Information Systems: The Impact on Hotel Performance. *Journal of Risk and Financial Management*, *17*(516). https://doi.org/10.3390/jrfm17110516

Diavastis, I. E., Chrysafis, K. A., & Papadopoulou, G. C. (2024). Determinants of Accounting Information Systems Success: The Case of the Greek Hotel Industry. *International Journal of Financial Studies*, *12*(42). https://doi.org/10.3390/ijfs12020042

Elisabeth, D. M., Deswanto, V., Silitonga, I. M., Astuti, W. B., Musfiroh, L., Darmayanti, N., Jefri, R., Herfina, M., Annisa, Triyani, A., & Darwanis. (2023). *Audit Internal*. CV. MEDIA SAINS INDONESIA.

Endraria, Sululing, S., Listya, K., Hapsari, R. P. D., Hamzah, A., Rachmawati, D. W., Liniarti, S., Nasution, R. S. A., Witjaksono, A., & Witi, F. L. (2022). *SISTEM INFORMASI AKUNTANSI* (Pertama). Widina Bhakti Persada Bandung. www.penerbitwidina.com

Ezzaouia, I., & Bulchand-Gidumal, J. (2023). The impact of information technology adoption on hotel performance: Evidence from a developing country. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, *24*(5), 688–710. https://doi.org/10.1080/1528008X.2022.2077886

Fitriana, S., Miswaty, Yudaruddin, Y. A., & Anam, H. (2024). EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PADA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PERSEDIAAN BARANG HABIS PAKAI (STUDI KASUS PADA HOTEL X). *Jurnal GeoEkonomi*, *15*(1), 371–330. https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v15i1.2024.478

Hakim, R. J., & Pasanda, E. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Persediaan Spare Part. *Jurnal Akuntasi Dan Keuangan Kontemporer (JAKK)*, *6*(1).

Hall, J. A. . (2008). *Accounting information systems* (Sixth). South-Western Cengage Learning.

Junaidi, A., Maryani, L., & Harahap, S. (2025). *Akuntansi Keuangan Menengah*. Saba Jaya Publisher.

Koerniawan, I. (2021). *AUDITING*. Yayasan Prima Agus Teknik.

Krisdianti, D., & Supriatna, I. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Dalam Pencegahan Kecurangan Persediaan Dengan Menggunakan Kerangka Kerja COSO (Studi Kasus pada UMKM Warung Kopi Limarasa Bandung). *Indonesian Accounting Literacy Journal*, *02*(02), 422–435. www.beritasatu.com/ekonomi/660797/umkm-jadi-kunci-kebangkitan-ekonomi-pascapandemi-

Limba, B. F., & Sapulette, G. S. (2023). *Sistem Informasi Akuntansi* (A. Masruroh, Ed.; Pertama, Sept. 2023). Widina Media Utama. www.freepik.com

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (Third). SAGE

Publications, Inc.

Munifah. (2023). *Pengendalian Internal Sistem Informasi*. YAYASAN PRIMA AGUS TEKNIK.

Prastyaningtyas, E. W. (2019). *Sistem Akuntansi*. CV. Azizah Publishing.

Purwanti, A., Rikah, Sutrisno, R. C., Sartika, D., Syahrenny, N., Mahmudah, A. D., Yani, P., Mulyani, S., Adriyana, R., Rois, N. I. D., Sari, A. I., Oktaviani, M. R., & Muchlis. (2021). *Sistem Akuntansi* (Pertama). CV. Eureka Media Aksara.

Ratiani, L. P., & Masdiantini, P. R. (2022). Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Internal Atas Persediaan Barang Dagang Berdasarkan Committee Of Sponsoring Organization (COSO) Pada PT. Edie Arta Motor. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, *13*(04), 1209–1220.

Romney, B. M., Steinbart, J. P., Summers, S. L., & Wood, D. A. (2021). *Accounting Information Systems* (Fifteenth). Pearson.

Rosita, S., Tialonawarmi, F., Musnaini, & Hendriyaldi. (2024). *Perilaku Organisasi* (S. Rosita, Ed.; Pertama, April 2024). WIDA Publishing. https://widapublishing.com

Saputro, H., Kusnadi, I. H., & Suparman, A. (2022). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PADA PERSEDIAAN BARANG DAGANG DI ALFAMART SAT PEJUANG 45 KABUPATEN SUBANG. *The World Financial Administration Journal*, *4*(1). http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/keuangan

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D* (19th ed.). ALFABETA BANDUNG.

Syafrida, H. S. (2021). *Metodologi Penelitian*. www.penerbitbukumurah.com

Utama, R. E., Gani, N. A., Jaharuddin, & Priharta, A. (2019). *Buku Manajemen Operasi Full*. UM Jakarta Press. https://www.researchgate.net/publication/344339931