

ANALISIS PERAN INCOME AUDIT PADA KETEPATAN PENYAJIAN REVENUE DI THE 101 BALI OASIS SANUR

Anak Agung Ayu Puspa Gayatri^{1*}, Ni Made Ria Kurniasih Astuty²

Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan, dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia¹

*Penulis korespondensi: 22111501010@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Pendapatan (*Revenue*) sangat berperan penting bagi setiap perusahaan karena pendapatan yang diperoleh sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Pendapatan yang didapatkan oleh hotel berasal dari penjualan kamar, makanan dan minuman, serta pelayanan jasa lainnya. Pengelolaan pendapatan harus dilakukan dengan baik sehingga *revenue* yang diperoleh sesuai atau *balanced* dengan bukti dokumen yang telah ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Income Audit* terhadap ketepatan penyajian *revenue* The 101 Bali Oasis Sanur. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Income Audit* The 101 Bali Oasis Sanur sangat berperan penting bagi department Finance. Berdasarkan hasil penelitian *Income Audit* sudah melaksanakan pengawasan yang baik. *Income Audit* menyajikan pendapatan yang akurat melalui pemilihan dokumen yang diperoleh dari department *Front Office* dan *Food & Beverage* kemudian di analisa dan di input melalui proses audit dengan sistem, lalu di rekap sebagai laporan *revenue* harian yang disebut *Daily Revenue Report (DRR)*. *Income Auditor* bertugas untuk memastikan ketepatan dan pengurangan *revenue* yang diperoleh, sehingga perusahaan dapat memperoleh *revenue* yang *balanced* yang sesuai dengan bukti pendukung. Selama The 101 Bali Oasis Sanur berdiri, peran *Income Audit* disini sudah sangat baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh management.

Kata Kunci: *Income Audit, Revenue, Daily Revenue Report.*

1. Pendahuluan

Bali merupakan salah satu Pulau yang berada di Indonesia sebagai tujuan wisata sangat diminati kerena Bali dikenal akan keindahan alam dan budaya serta tarian khas Bali, keramah-tamahan masyarakat Bali dengan keharmonisannya, kerajinan tangan yang beragam menjadikan daya tarik wisatawan untuk dikunjungi dan dipelajari.

Pariwisata Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang sudah tidak diragukan lagi oleh wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Pariwisata Bali sudah menjadi tujuan wisata dunia yang terkenal di seluruh manca negara.

Saat ini perkembangan di dunia usaha semakin pesat, baik dalam sektor perdagangan, industri, maupun jasa. Hal tersebut dapat dibuktikan terutama dalam sektor industri pariwisata. Sektor pariwisata mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang pesat contohnya di pulau Bali. Dengan keunggulan tersebut dapat dimanfaatkan sebagai modal dalam mengembangkan daya tarik wisatawan. Maka dari itu banyak investor yang ingin membangun hotel di Bali, sebagai penunjang fasilitas yang dibutuhkan oleh

wisatawan. Salah satu hotel di Bali yaitu The 101 Bali Oasis Sanur. Sektor akomodasi berupa hotel adalah salah satu bisnis yang menjanjikan dengan profit yang besar dari pendapatan yang di peroleh. Pendapatan (Revenue) sangat berperan penting bagi setiap perusahaan karena pendapatan yang diperoleh sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

Pendapatan utama yang ada pada bisnis hotel yaitu pendapatan kamar. Pendapatan kamar merupakan sumber pendapatan terbesar yang dihasilkan hotel (Mahayani, 2022). Selain itu, Pendapatan yang didapatkan oleh hotel juga berasal dari penjualan makanan dan minuman, penjualan fasilitas lainnya seperti gym, SPA, dan laundry. Bagian khusus yang bertanggung jawab terhadap ketepatan dalam menentukan jumlah revenue agar sesuai dengan bukti dokumen yang telah ada disebut dengan Income Audit.

Income Audit merupakan bagian dari Finance Department. Income Audit berperan penting bagi Hotel. Jika tidak ada bagian income audit, maka manajemen hotel tidak dapat berjalan lancar karena tidak adanya pengecekan data-data yang berkaitan dengan pendapatan dan bisa terjadinya manipulasi data, selain itu kondisi keuangan menjadi tidak terkontrol karena adanya ketidaksesuaian antara pendapatan dengan modal yang dapat memengaruhi pihak hotel dan menyebabkan kerugian (Aprilya, 2020).

Dari latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini menjadi: Bagaimana peran Income Audit terhadap ketepatan penyajian revenue The 101 Bali Oasis Sanur?

Berdasarkan latar belakang, maka tujuan Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut: untuk mengetahui sejauh mana peran Income Audit terhadap ketepatan penyajian revenue The 101 Hotel Bali Oasis Sanur, dengan Income Audit dapat mengurangi potensi Fraud/kecurangan, dengan Income Audit meningkatkan integritas Laporan keuangan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa penelitian kepustakaan yaitu melakukan penelaahan terhadap buku, literatur dan berbagai laporan yang berkaitan dengan penelitian ini, serta penelitian lapangan (field research) melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait, khususnya untuk job desk dari Income Audit dan kepada orang yang memiliki pengetahuan dan ahli dalam bidang accounting pada umumnya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan memerlukan insting yang tajam dari peneliti

3. Hasil dan Pembahasan

The 101 Bali Oasis Sanur memiliki sumber pemasukan melalui department Front Office, Food and Beverage dan juga departemen lainnya. Seluruh revenue dalam sebuah laporan yang bernama DRR (Daily Revenue Report) yang dilaporakan oleh seorang income audit ke Department Head setiap harinya

1. Front Office

Front office juga menjadi salah satu pusat informasi, dimana semua kegiatan baik itu dari penitipan barang bawaan tamu, pendaftaran, informasi kehilangan barang, pembayaran kamar, dan lain sebagainya (Dwi Insani dan Setiyariski 2020).

Dikarenakan pertama kali tamu datang ke hotel itu langsung di layani oleh petugas front office, ini menjadikan front office sebagai peranan penting dalam menunjang prosedur kerja di hotel.



Gambar 1. VHP Homepage

Gambar 1 merupakan tampilan awal dari VHP (Visual Hotel Program) yang digunakan sebagai sistem yang membantu seorang income auditor untuk menganalisis total revenue.

THE 101 HOTEL BALI OASIS SANUR																										
GUEST INVOICE																										
Guest Name : MRS. MICHELLE, WONG MEI SHUEN Bill Receiver : **WALK IN**, Company : **WALK IN**, Address :																										
by: 224																										
Room Number : 1207 Reservation No : 106558 Folio No : 131082 / 1 Arrival Date : 31/10/24 Departure Date : 01/11/24																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Date</th> <th>Description/Voucher</th> <th>Qty</th> <th>RmNo</th> <th>Amount</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>31/10/24</td> <td>CR02-R.SERV *23726</td> <td>1</td> <td>1207</td> <td>65,000.00</td> </tr> <tr> <td>31/10/24</td> <td>Laundry</td> <td>1</td> <td>1207</td> <td>107,700.00</td> </tr> <tr> <td>01/11/24</td> <td>Cash Settlement</td> <td>1</td> <td>1207</td> <td>-172,700.00</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td style="text-align: right;">Balance : 0.00</td> </tr> </tbody> </table>		Date	Description/Voucher	Qty	RmNo	Amount	31/10/24	CR02-R.SERV *23726	1	1207	65,000.00	31/10/24	Laundry	1	1207	107,700.00	01/11/24	Cash Settlement	1	1207	-172,700.00					Balance : 0.00
Date	Description/Voucher	Qty	RmNo	Amount																						
31/10/24	CR02-R.SERV *23726	1	1207	65,000.00																						
31/10/24	Laundry	1	1207	107,700.00																						
01/11/24	Cash Settlement	1	1207	-172,700.00																						
				Balance : 0.00																						
I Agree that liability for this bill not waived and agree to be held personally liable in the event that the indicate person company or association fails to pay for any part or the full amount of these charges																										
Signature, _____																										
We would like to invite you to share your positive comments and recommendation of The 101 Bali Oasis Sanur at www.tripadvisor.com																										
THE 101 BALI OASIS SANUR Jl. Danau Tamblingan 163A Sanur - Bali T. +62 361 282 264 H. +62 813 3662 7567 Email : reservation.balsanur@the101hotels.com																										

Gambar 2. Front Office Billing

Gambar 2 merupakan tagihan laundry charge (biaya tagihan laundry), merupakan tagihan laundry yang harus di analisis setelah data diinput melalui running sistem yang dikerjakan oleh front office, dan kemudian dilaporkan ke bagian income audit. Tugas income audit adalah menganalisa apakah tagihan tersebut sudah sesuai dengan tarif laundry yang sudah ditetapkan pada tamu. Dengan begitu seorang income audit, memastikan apakah tagihan yang ada pada sistem sama dengan tagihan yang dicetak oleh front office.

Payment Journal By User									
Date	Room No	Bill No	ArtNo	Description	Department	Local Amount	Guest Name	Time	ID
				User: FO-WAH ADI					
31/10/24		✓ 130933	0002	Master/**6886	FRONT OFFICE	-3,321,990.00	AGODA,	01:04:24	230
31/10/24		V 130953	0002	Master/**3361	FRONT OFFICE	-2,903,908.00	AGODA,	01:03:16	230
31/10/24		✓ 130999	0002	Master/**7398	FRONT OFFICE	-3,306,158.00	AGODA,	01:08:21	230
31/10/24		✓ 131001	0002	Master/**9060	FRONT OFFICE	-3,859,138.00	AGODA,	01:07:12	230
31/10/24		✓ 131060	0002	Master/**1175	FRONT OFFICE	-874,032.00	AGODA,	01:05:43	230
31/10/24		V 131061	0002	Master/**3372	FRONT OFFICE	-11,844,391.00	BOOKING.COM,	02:29:36	230
31/10/24		V 131062	0002	Master/**6351	FRONT OFFICE	-7,034,769.00	BOOKING.COM,	02:09:48	230
31/10/24		N 131064	0002	Master/**4338	FRONT OFFICE	-11,886,810.00	TRIP.COM,	02:40:01	230
31/10/24		V 131065	0002	Master/**8182	FRONT OFFICE	-11,886,810.00	TRIP.COM,	02:33:30	230
				Sub Total		-56,918,006.00			
31/10/24		✓ 130898	0021	Travel Agent Ledger/105187	FRONT OFFICE	-4,400,000.00	MAE DMC INDONESIA,	01:19:57	230
31/10/24		✓ 131005	0021	Travel Agent Ledger/105313	FRONT OFFICE	-1,782,840.00	HOTELBEDS,	01:19:16	230
				Sub Total		-6,182,840.00			
				Grand TOTAL		-63,100,846.00			
				SUMMARY OF PAYMENT:					
			0002	Master		-56,918,006.00			
			0021	Travel Agent Ledger		-6,182,840.00			

Total number of records: 18

- Page 1/1 -

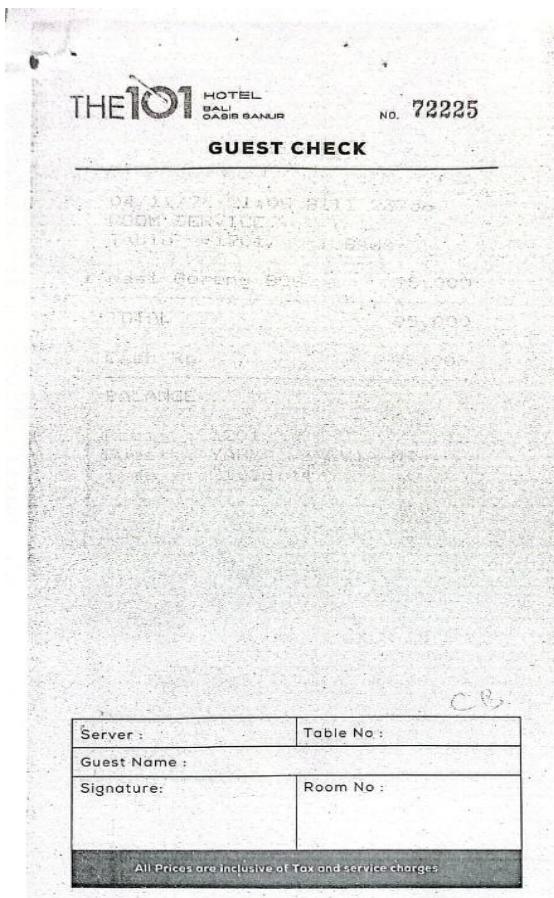
Gambar 3. Journal of Front Office Transaction

Gambar 3 Menunjukkan Journal of Front Office Transaction yang merupakan salah satu metode dalam income audit untuk menganalisa revenue yang masuk antara sistem dengan bill atau voucher yang di gunakan oleh front office, ketika tamu tersebut memakai fasilitas yang ada di The 101 Bali Oasis Sanur.

2. Food & Beverage

Food and beverage service adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial. Departemen ini secara khusus terdapat terutama di dalam industri perhotelan. Food and beverage sendiri memiliki tanggung jawab dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkaitan dengan makanan dan minuman kepada para tamu atau pelanggan.

Gambar 4. Room Service Billing



Gambar 5. *bijl*

Gambar 4 merupakan room service billing yang Digunakan oleh kasir untuk membuat tagihan tamu pada outlet room service, dan juga digunakan oleh income audit untuk memperbaiki kesalahan pada tagihan yang terjadi, jika tagihan yang dicetak tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh tamu. Terkadang kasir melakukan kesalahan pada saat input menu atau kamar tamu itu sendiri, seorang income audit akan menganalisa setiap transaksi dan bila terjadi kesalahan, income audit akan mempertanyakan kepada kasir atau food and beverage service mengenai hal tersebut dan kemudian income audit akan memperbaiki transaksi tersebut.

Rest. Transaction Journal by BillNo									
Date	TblNo	Bill-No	Department	ArtNo	Description	Oty	Sales	Payment ID	Time
31/10/24	3104	23725	ROOM SERVICE	541	Small Bintang Supper	2	100,000	0 145	07:14:20 07:14:20
31/10/24	3104	23725	ROOM SERVICE	54	Chicken Wrap Supper	1	60,000	0 145	07:14:20 07:14:20
31/10/24	3104	23725	ROOM SERVICE	215	Macaroni Beef Schotel Su	1	65,000	0 145	07:14:20 07:14:20
31/10/24	3104	23725	ROOM SERVICE	RmNo 3104 *131075		1	0	-225,000 145	07:15:06 07:15:06
31/10/24	1207	23726	ROOM SERVICE	215	Macaroni Beef Schotel Su	1	65,000	0 145	07:15:49 07:15:49
31/10/24	1207	23726	ROOM SERVICE	RmNo 1207 *130853		1	0	-65,000 145	07:16:14 07:16:14
31/10/24	3401	23727	ROOM SERVICE	105	Macaroni Creamy Chicken	1	65,000	0 029	12:46:36 12:46:36
31/10/24	3401	23727	ROOM SERVICE	9900	Cash Rp	1	0	-65,000 029	13:18:34 13:18:34
31/10/24	2114	23728	ROOM SERVICE	2511	Nacos	1	85,000	0 029	13:31:07 13:31:07
31/10/24	2114	23728	ROOM SERVICE	2523	Nasi Goreng BOS	1	95,000	0 029	13:31:07 13:31:07
31/10/24	2114	23728	ROOM SERVICE	5043	Thai Beef Salad	1	95,000	0 029	13:31:07 13:31:07
31/10/24	2114	23728	ROOM SERVICE	9900	Cash Rp	1	0	-275,000 029	14:47:18 14:47:18
31/10/24	1503	23729	ROOM SERVICE	54	Chicken Wrap Supper	1	60,000	0 029	13:40:24 13:40:24
31/10/24	1503	23729	ROOM SERVICE	9930	Visa5843	1	0	-60,000 029	14:57:25 14:57:25
31/10/24	3407	23730	ROOM SERVICE	521	Coca Cola Zero	1	30,000	0 140	18:17:50 18:17:50
31/10/24	3407	23730	ROOM SERVICE	2526	Beef Burger	1	90,000	0 140	18:17:50 18:17:50
31/10/24	3407	23730	ROOM SERVICE	9930	Visa2284	1	0	-120,000 140	20:02:54 20:02:54
31/10/24	3402	23731	ROOM SERVICE	5172	Carbonara	1	110,000	0 140	18:57:59 18:57:59
31/10/24	3402	23731	ROOM SERVICE	2523	Nasi Goreng BOS	1	95,000	0 140	18:57:59 18:57:59
31/10/24	3402	23731	ROOM SERVICE	4060	Beer Bintang Small	1	55,000	0 140	18:57:59 18:57:59
31/10/24	3402	23731	ROOM SERVICE	9900	Cash Rp	1	0	-260,000 140	19:41:42 19:41:42
31/10/24	1104	23732	ROOM SERVICE	2543	Fries	1	45,000	0 140	19:12:55 19:12:55
31/10/24	1104	23732	ROOM SERVICE	93	Mie Goreng BOS	1	95,000	0 140	19:12:55 19:12:55
31/10/24	1104	23732	ROOM SERVICE	9900	Cash Rp	1	0	-140,000 140	19:40:52 19:40:52
31/10/24	2306	23733	ROOM SERVICE	5171	Bolognaise	1	120,000	0 140	20:18:29 20:18:29
31/10/24	2306	23733	ROOM SERVICE	9931	Master4643	1	0	-120,000 140	21:07:07 21:07:07
			T O T A L			27	1,330,000	-1,330,000	
			GRAND TOTAL			27	1,330,000	-1,330,000	

Gambar 6. Restaurant Transaction Journal

THE 101 HOTEL BALI OASIS SANUR DAILY REVENUE REPORT			Date : Day : Currency : US\$
ARTICLE	TODAY	MTD	DESCRIPTION
REVENUE			
Rooms	90,481,748	2,913,241,293	Room Sales :
Food & Beverage	38,491,322	1,433,641,529	- Room Sales
Phone & Fax	-	2,727	- Discount & Allowance
Laundry	639,421	11,795,372	Total Room Revenue
Business Center	-	-	90,481,748 81,742,519 2,913,241,293 2,654,016,079 379,223,214
Other Income	41,322	10,630,019	Food Revenue :
Other Income - Spa	426,877	32,191,854	- Tennis Sanur
Other Income Non Tax & Service	-	450,000	- Room Service
TOTAL REVENUE	130,080,692	4,401,965,795	- PoolSide Bar & Resto
Service Charge	13,008,069	440,151,079	- Banquet
Government Tax	14,332,354	485,938,739	- Min Bar
GROSS REVENUE TODAY	187,421,116	5,328,048,613	- Discount & Allowance
ARTICLE	TODAY	MTD	Total Food Revenue
PAYMENT :			11,170,248 11,145,568 452,364,538 345,573,620 106,882,000
Deposit (Reservation)	22,316,232	(199,271,330)	Beverage Revenue :
Deposit Banquet	-	-	- Tennis Sanur
Cash	-	-	- Room Service
Paid Out	-	-	- PoolSide Bar & Resto
Cash F/O	(1,890,000)	(51,447,103)	- Banquet
Cash Outlet	(9,450,000)	(370,092,600)	- Min Bar
FB Voucher	-	-	- Discount & Allowance
TOTAL CASH	18,976,232	(350,644,803)	Total Beverage Revenue
Credit Card	-	-	9,141,322 8,631,967 345,647,727 267,359,083 78,058,744
City Ledger	-	-	F&B Buffet Revenue :
TOTAL PAYMENT	152,866,059	(5,335,743,475)	- Breakfast Buffet
Balance Today	4,755,050	(25,279,767)	- Lunch Buffet
G/L Yesterday	(247,534,707)	- Dinner Buffet	
G/L TODAY	(247,534,707)	- Coffee Break	
ARTICLE	TODAY	MTD	Total F&B Buffet Revenue
ROOM STATISTICS :			18,179,752 17,544,070 635,598,174 543,866,170 91,733,004
Total Room In The House	126	3,906	Total Food & Beverage Revenue
Total Room Available	120	3,720	38,491,322 37,311,696 1,433,641,529 1,156,969,773 276,671,756
Total Occupied Rooms	120	3,685	
Total Rooms Complementary	0	0	
Total House Guests	0	0	
Total Dining Rooms	120	3,685	
Total Wash Rooms	0	33	
Total Vacant Rooms	0	2	
Total Out Of Order	0	2	
Total Inactive Rooms	6	186	
Total Guest In The House	272	8,343	
Room With Double Guest	126,67%	126,40%	
Average Room Rate Rp	754,01,457	795,50,452	
Average Room Rate US\$	89,61	81,91	
% Occupancy Paying	100,00%	99,09%	
% Occupancy Inc Complement	100,00%	99,09%	
Prepared by,	Checked by,	Approved by,	
Income Audit	Chief Accountant	Financial Controller	

Gambar 7. Daily Revenue Report (DRR)

Pada gambar 6. income Audit menggunakan ini untuk menganalisa seluruh transaksi antara sistem dengan bill yang dicetak kemudian diperiksa antara captain order dan sistem. Dengan itu, income audit dapat mengetahui jika terjadi kesalahan atau kecurangan yang dilakukan oleh kasir. Dapat dilihat juga dari gambar diatas, income audit dapat memeriksa seluruh transaksi dari setiap periode.

Daily Revenue Report (DRR) atau disebut juga daily business report adalah rekap dari seluruh aktivitas masuknya revenue dalam 24 jam di sebuah hotel. DRR sendiri termasuk statistik hotel dan total seluruh revenue yang didapatkan hotel tersebut, seperti pendapatan kamar, makanan dan minuman, outlet dari food and beverage, laundry, penyewaan meeting room, penyewaan transportasi dan lain-lain. Pada tabel 3.7 merupakan revenue dari The 101 Bali Oasis Sanur pada tanggal 31 Oktober 2024, yang mana didalamnya terdapat revenue yang masuk dari department Front Office dan Food and Beverage. Dapat juga kita lihat untuk total perbulannya dan pertahun. Kita bisa lihat pada bagian Today dan Month To Date. Yang dimaksud dengan today adalah revenue yang masuk pada hari itu, month to date adalah akumulasi revenue akumulasi revenue dari awal bulan hingga akhir bulan atau tanggal ter-update.

Di dalam tabel diatas, juga kita bisa lihat Actual, Budget dan Variance, dimana Actual adalah revenue yang terjadi, Budget adalah target yang ditetapkan oleh management melalui proses analisa revenue sebelumnya, sedangkan Variance adalah

Selisih yang terjadi antara Actual dan Budget. Variance akan menentukan apakah pendapatan hotel sudah mencapai target atau kurang dari target yang sudah ditetapkan. Apabila Nilai Actual lebih kecil dari Nilai Budget maka dapat dipastikan bahwa hotel tidak memenuhi target begitupun sebaliknya.

Pada 31 Oktober 2024, dari tabel dilihat di bagian Today pada room revenue, yang berarti pada tanggal tersebut room revenue yang didapatkan sebesar Rp. 90.481.748, dan nilai budget sebesar Rp. 81.742.519, yang berarti variance sebesar Rp.8.739.229, ini menunjukkan bahwa revenue yang didapatkan mencapai budget atau target. Hal yang sama juga berlaku pada Month to date. Pada bagian food and beverage, total revenue yang didapatkan sebesar Rp. 38.491.322, dan nilai budget sebesar Rp. 37.321.606, yang berarti nilai variance sebesar Rp. 1.169.716, ini menunjukkan bahwa revenue yang didapatkan mencapai budget atau target. Hal yang sama juga berlaku pada Month to date.

4. Simpulan

Dalam penelitian tersebut, peran income audit di The 101 Bali Oasis Sanur telah berjalan dengan sangat baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh management yaitu:

1. Income audit menjalankan prosedur yang telah ada untuk menganalisa seluruh revenue yang masuk baik dari department front office maupun Departement food and beverage melalui proses audit antara sistem dengan actual penjualan yang terjadi
2. lalu di rekap menjadi laporan Daily Revenue Report (DRR).
3. Income Audit bertugas menghindari pemanipulasi data dan pengurangan revenue yang diperoleh, sehingga perusahaan dapat memperoleh revenue yang balanced yang sesuai dengan bukti pendukung.
4. Selama 12 tahun berdirinya The 101 Bali Oasis Sanur, saat ada audit eksternal, tidak pernah ditemukan adanya kecurangan maupun kesalahan dalam penyajian revenue. Semua bagian sudah berjalan sesuai dengan standar operasional perusahaan dan standar akuntansi keuangan. Hal ini membuktikan bahwa income audit The 101 Bali Oasis Sanur sudah berjalan dengan baik dan sangat berperan penting bagi department Finance

5. Daftar Rujukan

Dwi Insani, Yuda, dan Ramdani Setiyariski. 2020. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann." *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1):13–28. doi: 10.51977/jkjp.v2i1.297.