

Analisis Peran General Cashier dalam Pengelolaan Keuangan Operasional Harian di Hotel Harris Denpasar

Ni Luh Gede Arya Maharani Dewi^{1*}, Kadek Dwi Gandika Supartha²

^{1,2}Jurusan Teknologi Informasi, Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia, Denpasar, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat artikel:

Diterima 4 Februari 2025

Revisi 10 Maret 2025

Diterima 18 Maret 2025

Terbit 30 April 2025

Kata kunci:

General Kasir; Sistem

Informasi Akuntansi;

Remittance; *Petty cash*;

Hotel Harris Denpasar

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Hotel Harris Denpasar, tepatnya pada divisi General Kasir, dengan tujuan untuk memahami secara langsung proses pengelolaan kas dan keuangan operasional di lingkungan industri perhotelan. Penelitian ini berfokus pada pengamatan terhadap aktivitas *remittance*, pengelolaan *petty cash*, serta penggunaan sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam menunjang pencatatan dan pelaporan transaksi keuangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, di mana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan harian divisi General Kasir selama dua bulan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa General Kasir memiliki peran strategis dalam menjaga kelancaran arus kas harian hotel, baik dari sisi pendapatan maupun pengeluaran. Peneliti memperoleh pemahaman mendalam tentang prosedur pencatatan transaksi dari berbagai departemen, proses penghitungan uang *remittance*, serta pelaporan keuangan harian yang harus disesuaikan dengan sistem dan standar operasional hotel. Selain itu, pentingnya koordinasi dengan departemen lain, khususnya tim *accounting*, menjadi aspek krusial dalam menjaga keakuratan dan transparansi laporan keuangan.

Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan dalam pengelolaan kas, seperti kebutuhan akan pelatihan sistem yang berkelanjutan dan pentingnya konsistensi dalam pelaporan. Temuan dari observasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan manajemen keuangan di industri perhotelan serta menjadi referensi bagi mahasiswa/i yang akan melakukan observasi serupa di masa mendatang.

Jurnal Inovasi Ekonomi dan Keuangan didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-NC-SA 4.0\) License](#)

1. PENDAHULUAN

Latar belakang penelitian ini berkaitan dengan pentingnya penerapan teori dalam dunia kerja, khususnya dalam konteks pengelolaan keuangan di industri perhotelan. Observasi penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis proses-proses yang terjadi di divisi General Kasir di Hotel Harris Denpasar, dengan fokus pada penggunaan sistem informasi dalam pengelolaan transaksi kas dan keuangan hotel. Kerja praktik merupakan pengalaman berharga yang memberikan mahasiswa kesempatan untuk mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam konteks nyata. Namun, dalam hal ini, observasi penelitian menjadi cara yang lebih sistematis untuk menggali lebih dalam fenomena yang ada dalam praktik sehari-hari di dunia industri. Berbeda dengan kerja praktik yang lebih menekankan pada kegiatan partisipatif dalam pekerjaan, observasi penelitian memungkinkan penulis untuk lebih fokus pada pemahaman dan analisis mendalam terkait dinamika operasional yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini berfokus pada divisi General Kasir, yang memiliki peran krusial dalam manajemen keuangan hotel. Divisi ini bertanggung jawab untuk mengelola seluruh transaksi keuangan yang terjadi di hotel, baik yang terkait dengan tamu maupun dengan operasional

* Ni Luh Gede Arya Maharani Dewi
aryamaharani2003@gmail.com

internal hotel itu sendiri. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai sistem yang digunakan, alur kerja, serta tantangan yang dihadapi dalam menjalankan fungsi kasir sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan keuangan di hotel. Sebagai bagian dari divisi keuangan, General Kasir berperan dalam memonitor aliran kas harian, mengelola pembayaran tamu, melakukan pencatatan transaksi secara akurat, serta menyusun laporan keuangan yang digunakan untuk evaluasi operasional hotel. Dalam setiap transaksi yang terjadi, keakuratan dan ketepatan waktu menjadi kunci penting untuk menjaga kelancaran operasional dan memastikan laporan keuangan yang transparan dan dapat dipercaya.

Oleh karena itu, penggunaan sistem informasi yang canggih dan tepat guna menjadi sangat vital dalam mendukung kelancaran tugas-tugas yang diemban oleh divisi ini. Sistem informasi akuntansi yang diterapkan di Hotel Harris Denpasar memainkan peran besar dalam mendukung kegiatan General Kasir. Sistem ini tidak hanya mencatat transaksi dengan cepat dan akurat, tetapi juga menyediakan berbagai fitur yang memungkinkan pengelolaan laporan keuangan secara efisien. Melalui sistem ini, data transaksi keuangan dapat diproses dengan lebih efektif, yang pada gilirannya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan hotel.

Namun, meskipun sistem ini memberikan banyak keuntungan, terdapat tantangan-tantangan tertentu yang dihadapi oleh pihak General Kasir dalam penggunaannya. Beberapa tantangan yang dapat diidentifikasi adalah kurangnya pelatihan yang memadai bagi staf, kendala teknis yang dapat terjadi dalam pengoperasian sistem, serta kompleksitas dalam mencocokkan transaksi yang terjadi di lapangan dengan laporan yang dihasilkan oleh sistem (Claudia et al., 2019). Dalam observasi penelitian ini, penulis berusaha untuk menggali lebih dalam mengenai masalah-masalah tersebut dan bagaimana solusi-solusi yang telah diterapkan dapat mengatasi hambatan-hambatan yang ada. Dalam observasi penelitian ini juga akan dibahas mengenai pengaruh faktor eksternal terhadap pengelolaan kas di hotel, seperti kebijakan pemerintah terkait pajak dan regulasi industri perhotelan, serta bagaimana hotel beradaptasi dengan perubahan-perubahan tersebut (Putu Yastiari et al., 2022).

Keberhasilan General Kasir dalam mengelola transaksi kas sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor ini, sehingga penting untuk mengeksplorasi bagaimana pengaruh tersebut berdampak pada praktik operasional di divisi ini. Pengelolaan keuangan yang baik tidak hanya berkontribusi pada kelancaran operasional hotel, tetapi juga berdampak pada keberlanjutan dan perkembangan bisnis hotel itu sendiri (Karlina et al., 2019). Keuangan yang sehat memungkinkan hotel untuk berinvestasi pada peningkatan fasilitas dan layanan yang ditawarkan kepada tamu, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi hotel. Dengan demikian, observasi penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi pihak manajemen hotel dalam upaya meningkatkan pengelolaan keuangan yang lebih efisien dan efektif (Putu Anggie Rastika Vani Dewi & Diah Citraresmi Cahyadi, n.d.).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode observasi partisipatif, di mana penulis terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari divisi General Kasir di Hotel Harris Denpasar. Selama periode observasi, penulis mengamati dan mendokumentasikan proses-proses yang terjadi dalam pengelolaan transaksi kas, penggunaan sistem informasi akuntansi, serta tantangan dan solusi yang dihadapi oleh staf di divisi tersebut. Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa pihak yang terkait, termasuk staf General Kasir dan manajer keuangan hotel, untuk mendapatkan wawasan yang lebih lengkap mengenai masalah-masalah yang ada dan bagaimana mereka menghadapinya (Yanti et al., 2023).

Hasil dari observasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem informasi akuntansi di industri perhotelan, serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik pengelolaan keuangan yang baik di hotel. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi hotel dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan mereka, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing hotel di pasar industri perhotelan yang semakin kompetitif. Secara keseluruhan, observasi penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai proses operasional di divisi General Kasir, tetapi juga memberikan wawasan yang lebih luas mengenai pentingnya sistem informasi dalam pengelolaan keuangan di industri perhotelan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis baik bagi manajemen hotel maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi dan manajemen keuangan, khususnya dalam konteks perhotelan.

Penelitian Terdahulu

General Cashier

Menurut Kasmir (2016), kasir adalah orang yang bertugas melakukan pencatatan dan pelaporan transaksi tunai yang terjadi dalam suatu perusahaan atau lembaga. Dalam industri perhotelan, General Cashier berperan penting dalam menjaga aliran kas harian, melakukan pencatatan penerimaan dan pengeluaran uang, serta memastikan transaksi sesuai dengan prosedur keuangan yang berlaku.

Petty cash

Petty cash adalah dana kas kecil yang digunakan untuk keperluan operasional sehari-hari yang nominalnya tidak besar. Menurut Mulyadi (2014), pengelolaan *petty cash* harus didukung dengan pencatatan dan bukti transaksi yang jelas untuk menjaga akuntabilitas dan transparansi keuangan

Sistem *Remittance*

Remittance dalam konteks hotel merupakan sistem pencatatan penerimaan dana dari berbagai aktivitas operasional (seperti pembayaran kamar, restoran, *laundry*). Proses ini mencakup verifikasi amplop *remittance*, pencocokan transaksi, dan penyetoran ke bank. Sistem ini sangat penting untuk menghindari kecurangan dan memudahkan proses audit (Supriyono, 2012).

Peran Koordinasi Antar Departemen

Menurut Robbins (2003), koordinasi yang efektif antar departemen diperlukan untuk memastikan kelancaran proses bisnis. Dalam konteks keuangan, setiap divisi perlu memberikan laporan transaksi yang akurat dan tepat waktu kepada bagian keuangan.

2. METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi partisipatif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara langsung proses kerja, alur operasional, serta dinamika pengelolaan keuangan yang terjadi di divisi General Kasir Hotel Harris Denpasar. Peneliti tidak hanya mengamati, tetapi juga terlibat dalam aktivitas harian sebagai bagian dari proses observasi, guna memperoleh data yang lebih kontekstual dan akurat.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Harris Denpasar, yang berlokasi di Jalan Cokroaminoto, Denpasar, Bali. Observasi dilakukan selama dua bulan, Juli-September tahun 2024. Peneliti ditempatkan langsung di divisi General Kasir, yang merupakan bagian dari departemen keuangan hotel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. **Observasi Langsung**
Peneliti melakukan pengamatan terhadap kegiatan operasional yang berlangsung di divisi General Kasir, termasuk proses pencatatan transaksi, pengelolaan *remittance*, dan pengelolaan *petty cash*.
2. **Wawancara Tidak Terstruktur**
Wawancara dilakukan secara informal kepada staf General Kasir dan tim *accounting* untuk memperoleh informasi tambahan mengenai sistem kerja, tantangan yang dihadapi, dan solusi yang diterapkan.
3. **Studi Dokumen**
Peneliti juga mempelajari dokumen internal seperti SOP (*Standard Operating Procedure*), laporan keuangan harian, dan catatan transaksi untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang proses administrasi keuangan.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif, dengan cara merangkum, mengelompokkan, dan menginterpretasikan informasi dari hasil observasi, wawancara, dan studi dokumen. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana aktivitas General Kasir dijalankan serta mengidentifikasi kelebihan dan tantangan dalam proses tersebut.

3. HASIL DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

Berdasarkan observasi yang dilakukan selama dua bulan di Hotel Harris Denpasar, peneliti memperoleh sejumlah temuan terkait pelaksanaan tugas dan fungsi divisi General Kasir. Observasi dilakukan secara langsung dalam kegiatan operasional harian, sehingga memungkinkan peneliti untuk memahami praktik nyata pengelolaan keuangan hotel.

Proses Pengelolaan *Remittance*

Remittance adalah proses penyetoran uang hasil transaksi penjualan dari berbagai departemen, seperti *front office*, *food & beverage*, serta *spa & wellness*. Setiap hari, kasir dari masing-masing departemen menyetor pendapatan ke General Kasir. Peneliti mengamati bahwa proses ini dilakukan secara manual dan digital, mulai dari penghitungan uang tunai secara fisik, pencocokan jumlah dengan data sistem, hingga pembuatan laporan *remittance* harian. Setelah seluruh dana dihitung dan dikonfirmasi, uang disetor ke bank sesuai dengan prosedur hotel.

Pengelolaan *Petty cash*

Petty cash digunakan untuk memenuhi kebutuhan operasional mendesak dalam jumlah kecil, seperti pembelian barang keperluan departemen, transportasi, atau pengeluaran tak terduga lainnya. Peneliti mengamati proses pengajuan dana *petty cash* oleh masing-masing departemen, pencairan oleh General Kasir, serta pelaporan penggunaan dana yang dilengkapi dengan bukti transaksi. Semua aktivitas dicatat dalam sistem keuangan hotel agar dapat dipantau dan diaudit secara berkala.

Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi

General Kasir menggunakan sistem informasi akuntansi internal hotel yang mendukung pencatatan transaksi, pelaporan harian, dan rekonsiliasi keuangan. Sistem ini terintegrasi dengan berbagai departemen sehingga memudahkan proses konsolidasi data keuangan. Peneliti mencatat bahwa ketelitian dalam memasukkan data dan disiplin dalam penginputan sangat berpengaruh terhadap akurasi laporan akhir.

Koordinasi Antardepartemen

Selama observasi, peneliti melihat pentingnya koordinasi antara General Kasir dengan departemen lain, terutama *accounting* dan *front office*. Ketepatan waktu dalam pelaporan dan penyetoran dana dari setiap departemen sangat memengaruhi kelancaran operasional General Kasir. Terdapat beberapa kendala teknis dan komunikasi, namun umumnya proses berjalan cukup efektif dengan kerja sama yang baik.

Diskusi

Temuan dalam observasi ini menunjukkan bahwa General Kasir memiliki peran krusial dalam menjaga arus kas dan stabilitas keuangan operasional hotel. Proses pengelolaan *remittance* dan *petty cash* berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, meskipun masih terdapat beberapa potensi perbaikan, khususnya dalam hal integrasi sistem dan peningkatan pelatihan staf. Penerapan sistem informasi akuntansi sangat membantu dalam pencatatan dan pelaporan keuangan, namun akurasi data tetap bergantung pada keterampilan dan ketelitian staf dalam memasukkan data.

Oleh karena itu, pelatihan berkala dan evaluasi rutin terhadap penggunaan sistem perlu diperkuat agar tidak terjadi kesalahan input yang dapat berdampak pada laporan keuangan hotel secara keseluruhan. Koordinasi antardepartemen, terutama dalam pelaporan *remittance* dan penggunaan *petty cash*, menjadi aspek penting untuk diperhatikan. Komunikasi yang baik antara General Kasir dengan departemen terkait mampu meminimalkan kesalahan dan mempercepat proses rekonsiliasi keuangan. Observasi ini juga menggarisbawahi pentingnya transparansi dan

dokumentasi dalam setiap transaksi keuangan sebagai bagian dari persiapan audit dan pertanggungjawaban internal.

Dengan demikian, observasi penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran praktis tentang proses keuangan di lingkungan perhotelan, tetapi juga membuka ruang diskusi untuk perbaikan sistem dan manajemen keuangan yang lebih efisien.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi penelitian yang telah dilaksanakan selama dua bulan di Hotel Harris Denpasar, khususnya pada divisi General Kasir, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Proses *remittance* di Hotel Harris Denpasar berjalan secara sistematis, dimulai dari penerimaan dana dari berbagai departemen, penghitungan manual, pencocokan dengan sistem, hingga penyetoran ke bank. Prosedur ini dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan standar operasional yang berlaku.
2. Pengelolaan *petty cash* dilakukan dengan prinsip kehati-hatian dan akuntabilitas. Dana diberikan berdasarkan pengajuan yang disertai bukti kebutuhan operasional dari setiap departemen. Seluruh aktivitas dicatat dan dilaporkan dalam sistem untuk mendukung transparansi dan kelancaran audit internal.
3. Pemanfaatan sistem informasi akuntansi sangat membantu dalam efisiensi pencatatan dan pelaporan keuangan. Namun, akurasi tetap sangat bergantung pada kompetensi dan ketelitian pengguna sistem.
4. Koordinasi antardepartemen, terutama antara General Kasir, *accounting*, dan *front office*, menjadi komponen penting dalam memastikan ketepatan waktu penyetoran dana, pelaporan transaksi, dan pengelolaan kas hotel secara keseluruhan.
5. Peneliti memperoleh pengalaman langsung dan pemahaman mendalam terkait tanggung jawab pengelolaan kas harian, pentingnya sistem dokumentasi, serta nilai integritas dalam proses keuangan di sektor perhotelan.

SARAN

Berdasarkan hasil temuan dan refleksi selama kegiatan observasi, peneliti memberikan beberapa saran berikut:

Optimalisasi pelatihan staf secara berkala dalam penggunaan sistem informasi keuangan agar meminimalkan kesalahan input dan meningkatkan efisiensi pelaporan. Peningkatan koordinasi lintas departemen, khususnya dalam proses *remittance* dan *petty cash*, agar arus informasi dan dana lebih lancar serta dapat mendukung efisiensi operasional secara menyeluruh. Evaluasi prosedur pencatatan manual dan digital secara rutin untuk memastikan bahwa setiap transaksi tercatat secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan selama proses audit. Penguatan budaya kerja yang transparan dan akuntabel, terutama dalam dokumentasi keuangan, sangat penting untuk menjaga kepercayaan dan kelangsungan operasional hotel. Bagi mahasiswa/i yang akan melakukan observasi penelitian di divisi General Kasir atau divisi keuangan lainnya, disarankan untuk mempersiapkan pemahaman dasar mengenai sistem keuangan, akuntansi, dan komunikasi organisasi agar proses observasi berjalan efektif dan hasil yang diperoleh lebih maksimal.

5. REFERENSI

- Claudia, S. S. D., Pontoh, W., & Walandouw, S. K. (2019). *ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PENERIMAAN KAS PADA HOTEL GRAN PURI MANADO ANALYSIS OF THE INTERNAL CONTROL SYSTEM OF CASH RECEIPTS AT GRAN PURI HOTELS MANADO* (Vol. 7, Issue 1).
- Karlina, E., Ariandi, F., Humaeroh, S. D., & Martiwi, R. (2019). Analisis Pelaksanaan Pencatatan *Petty cash* (Kas Kecil) Pada PT MNI Entertainment Jakarta Pusat. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(2). <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1>

- Yanti, S., Anggriani, I., & Noviantoro, R. (2023). *Analysis of Presentation of Income Account Financial Statements at The Madeline Hotel Bengkulu*. 4(2), 225–238. <https://doi.org/10.53697/emak.v4i2>
- Putu Anggie Rastika Vani Dewi, N., & Diah Citraresmi Cahyadi, L. (n.d.). *ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PENERIMAAN DAN PENGELUARAN KAS PADA THE IOI HOTEL BALI OASIS SANUR* (Vol. 6, Issue 2023).
- Putu Yastiari, N., Ayu Rai Sumariati, D., Agung Wiryanata, I., Studi Manajemen Akuntansi Hospitaliti, P., & Pariwisata Bali Jl Dharmawangsa Kec kuta Selatan, P. (2022). Tata Implementasi Penerimaan Kas Non Tunai (Cashless) pada One Resort Nusa Dua Bali. *Journal of Accounting and Hospitality*, 1(1). <https://doi.org/10.52352/jah.v1i1.975>