

e-mail: darmawan23101972@gmail.com

The purpose of this study is to analyze cashless cash receipts at Prama Sanur Hotel Bali through cashless payments and discuss how the cashless payment process works, and its impact on transaction recording. This research was conducted based on the phenomenon of the greater presence of cashless payment users and the increase in users of cashless payment systems over the past 2 years, namely 2023-2024. In conducting the analysis, researchers used a SWOT analysis consisting of Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats. The data collection technique used was interviews with Cashier Outlets, Accounts Receivable and Income Auditors. The results of this study found that the types of instruments available at Prama Sanur Beach Hotel are card-based payment instruments (credit cards, debit cards) and QRIS. Cashless cash receipts are supported by card slip documents, guest bills, cashier worksheets, gross income reports, daily bank reconciliation reports, credit card payment summaries. Accepting cashless payments through non-cash payments has the advantage of facilitating transaction monitoring, helping to record transactions more quickly and accurately, and reducing the risk of incidents. The downside of this method is the EDC machine and human error, which can cause discrepancies between recorded transactions and the money received at the bank. This method offers the opportunity to increase guest promotions, with banks offering special rates for admin fees and also providing rewards to hotels to reduce the burden borne by the hotel. Furthermore, the threat of accepting cashless payments through non-cash payments is problematic internet signals and ensuring guest trust in the use of non-cash payment methods, especially QRIS.

Keywords: Non-Cash Cash Receipt, Cashless, SWOT, Transaction Control

Industri pariwisata menjadi industri yang sangat berpengaruh di Pulau Bali. Banyaknya wisatawan yang datang ke Pulau Bali mengharuskan Pulau Bali untuk memenuhi kebutuhan wisatawan mulai dari akomodasi dan pangan. Jasa akomodasi yang memiliki peranan utama dalam menunjang bisnis pariwisata adalah hotel. Menurut Chair dan Pramudia (2017:1) menyatakan, bahwa hotel merupakan entitas bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial, untuk memperoleh pelayanan baik kamar untuk penginapan dan makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya.

Pemanfaatan transaksi non-tunai juga telah dilakukan di Hotel Prama Sanur Beach Bali. Penerimaan kas non-tunai di Hotel Prama Sanur Beach Bali, ditunjukan pada table 1.1.

	Transaksi Tunai	Presentase (%)	Transaksi Non Tunai	Presentase (%)
2024	Rp. 7,070,577,780	13%	Rp. 46,731,016,533	87%
2023	Rp. 6,771,087,631	16%	Rp. 36,443,691,484	84%

332 | Hita_Akuntansi dan Keuangan

Peningkatan penerimaan non-tunai meningkat setiap tahun di Hotel Prama Sanur Beach Bali. Penerimaan non-tunai memang memberikan kemudahan, namun masih ada kendala dalam implementasi transaksi non-tunai seperti beberapa jenis kartu credit yang belum efisien karena adanya mesin EDC dan sinyal yang error. Penggunaan alat pendukung pada penerimaan non-tunai mengalami gangguan ketika sinyal tidak kuat sehingga menghambat transaksi dan menghambat efisiensi dan efektivitas penerimaan kas non-tunai (Damayanti dkk, 2024). Meskipun memberikan kemudahan dan keamanan, penggunaan metode Penerimaan Kas Non-Tunai ini tidak lepas dari risiko kesalahan transaksi seperti *overcharge*, *lesscharge*, dan pencatatan tip yang tidak tepat oleh pihak outlet (Noviyanti, 2024). Risiko kesalahan ini tentunya juga berpengaruh pada laporan pendapatan non-tunai menjadi tidak *balance*. Pemanfaatan teknologi untuk melakukan Penerimaan Kas Non-Tunai (*cashless*) ini memang memiliki beberapa kelebihan, namun mengacu pada penjelasan H. Werthner (1999), yang menyatakan bahwa tetap ada kesenjangan dalam implementasi teknologi baru pada seluruh lapisan *e-tourism*

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Chair dan Pramudia (2017:1), hotel merupakan bentuk usaha di bidang jasa yang menyediakan fasilitas akomodasi dan dikelola secara profesional untuk tujuan komersial. Layanan ini ditujukan bagi siapa saja yang membutuhkan tempat menginap, dengan harapan mampu menciptakan pengalaman yang nyaman dan menyenangkan, terutama bagi tamu yang sedang berlibur. Pertumbuhan sektor perhotelan sangat berkaitan erat dengan perkembangan industri pariwisata. Karena itu, hotel menjadi salah satu komponen penting yang mendukung

1. Penelitian yang dilakukan Damayanti et al., (2024) dalam penelitiannya yang berjudul " Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Transaksi Nontunai Di Hyatt Regency Bali" menemukan bahwa Penerimaan kas nontunai di Hyatt Regency Bali sudah cukup efektif dan efisien, akan tetapi masih ada beberapa jenis kartu credit credit yang belum efisien karena adanya mesin EDC dan sinyal yang error. Penggunaan alat pendukung pada penerimaan nontunai selain berdampak baik juga terkadang mengalami gangguan ketika sinyal tidak kuat sehingga menghambat transaksi dan menghambat efisiensi dan efektivitas penerimaan kas nontunai. Penerimaan kas nontunai dibuat untuk meminimalisir kekurangan yang dapat muncul dari penggunaan penerimaan tunai dan untuk meningkatkan kinerja accounting dan operasional hotel agar lebih efektif dan efisien.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani, dan Artaninggrum, (2025) dalam penelitian berjudul "Analisis Dampak Pembayaran Non Tunai (*cashless*) Terhadap Pencatatan Transaksi di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach" menemukan bahwa Sistem penerimaan kas non tunai membawa banyak dampak baik dalam pencatatan transaksi dikarenakan proses verifikasi yang berlapis menjadikannya lebih akurat dan aman karena pengecekan dilakukan beberapa kali dan banyak bagian yang terlibat di dalamnya. Kemudian, dari segi penerimaan kas menjadi lebih aman karena memudahkan pelacakan uang masuk dan keluar melalui rekening bank dengan tambahan biaya administrasi yang tidak terlalu besar.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Ulyah et al., (2024) dalam penelitian berjudul " Pengaruh Penggunaan Financial Technology pada UMKM Batagor Kaonk di UNISMA melalui

4. Penelitian yang dilakukan Fadhillah et al., (2023) dalam penelitian berjudul " Faktor Penghambat Dan Pendukung Pembayaran Nontunai Menggunakan Mesin *Electronic Data Capture* (EDC) Pada PT. Bumi Nyiur Swalayan Pusat" menemukan bahwa faktor yang menjadi penghambat adalah jumlah mesin EDC tidak dapat memenuhi kebutuhan operasional , kurangnya meja kasir yang beroperasi, kurangnya ketelitian karyawan kasir dalam menyelesaikan transaksi. Faktor pendukung yang ditemukan dalam penelitaian adalah adalah efisiensi dalam menyelesaikan transaksi; dan meminimalisir resiko penyebaran uang palsu, lebih aman dan transparan. Penelitian ini menunjukkan strategi utama penunjang penggunaan mesin EDC pada BNS pusat adalah strategi SO (*Strength-Weakness*) dengan mendukung strategi agresif melalui strategi meningkatkan pengetahuan dan keahlian karyawan penggunaan EDC guna peningkatan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, pengembangan metode pembayaran nontunai lainnya guna meningkatkan penjualan, mewujudkan *cashless society*, serta memperluas pangsa pasar.

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian dimana hasil temuan dari penelitian ini merupakan data deskriptif yang berupa penjelasan mengenai suatu fenomena yang terjadi dari apa yang sedang diamati oleh peneliti. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2016:193) data primer adalah data yang pengumpulan datanya di dapat langsung, data langsung yang didapat penulis dalam hal ini adalah wawancara langsung antara pihak penulis *dengan Account Receivable, Income Auditor dan Cashier outlet di Prama Sanur Beach Hotel Bali.*

336 | Hita_Akuntansi dan Keuangan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Prama Sanur Beach hotel menerima berbagai bentuk pembayaran oleh tamu, baik dalam bentuk pembayaran tunai ataupun pembayaran non tunai. Penerimaan kas ini ini sering kali paling awal terjadi pada bagian *front office cashier* dan juga seluruh outlet *cashier* seperti restoran, bar, gift shop, ataupun pelayanan in room dinning, yang ada di Prama Sanur Beach Hotel yang akan di proses lebih lanjut untuk pencatatannya beberapa section pada departement akuntansi yakni *General Cashier, Account Receivable*, dan *Income auditor*. Jenis instrumen non tunai yang ada Prama Sanur Beach Hotel Bali adalah EDC Mechant BNI, BCA & Mandiri, dan QRIS. Instrumen pembayaran ini termasuk kategori permbayaran berbasis kartu dan elektronik. Dalam penggunaan pembayaran non tunai (*cashless*) yang dilakukan di Prama Sanur Beach Hotel terdapat beberapa dokumen sebagai pendukung penerimaan kas non tunai yakni *card slip, bill dan cashier worksheet, gross revenue report*, laporan rekonsiliasi bank, *summary of credit card payment*.

Berdasarkan hasil penelitian penerimaan kas non tunai melalui pembayaran non tunai (*cashless*) memiliki kekuatan ataupun keunggulan. Bagi tim *cashier* FO, menjelaskan bahwa

338 | Hita_Akuntansi dan Keuangan

Penerimaan kas non tunai (*cashless*) memang memberikan banyak kemudahan, namun sistem pembayaran ini juga tidak luput dari kelemahan. Hasil penelitian menemukan bahwa kelemahan dari metode pembayaran ini adalah ketika terjadi eror pada mesin EDC yang menyebabkan kendala dalam melakukan transaksi. Mesin ini dapat eror karena banyak hal misalnya karena kabel yang putus ataupun mesin EDC yang belum di charge. Selain itu, terkadang dengan metode pembayaran non tunai memang tidak luput adanya human eror dari staff *cashier* itu sendiri misalnya salah menginput nominal tagihan tamu dapat mengakibatkan terjadinya kekurangan pembayaran. Bagi tim *income auditor*, ketika terjadi mesin EDC yang eror atau terjadi human eror akan menyebabkan terjadinya perbedaan antara rekonsil bank harian dengan laporan revenue harian yang diterima. *Income auditor* akan mengidentifikasi berapa nominal yang di posting, nominal pada bill dan uang yang masuk melalui laporan rekonsiliasi harian bank. Akan ada penyesuaian berupa jurnal tambahan untuk mengeluarkan transaksi yang tidak sesuai. Jika terjadi kelebihan pembayaran, income audit juga akan memberikan bukti pendukung kepada *account receivable* untuk melakukan refund transaksi dan membuat pencatatan jurnal atas refund yang dilakukan. Jika terjadi kurang bayar, maka pihak *cashier outlet* akan menyetorkan uang tunai melalui general *cashier* dan income audit akan membuat jurnal untuk kekurangan pembayaran tersebut. Selain itu, menurut tim *account receivable*, kelemahan lain adalah adanya biaya admin yang dibebankan oleh bank merchant EDC kepada hotel untuk setiap transaksi non tunai. Presentase beragam antara 0.7%-2,5% per transaksi. Biaya ini bisa dapat dikatakan mengurangi profit hotel karena biaya ini akan menjadi beban dan dicatat setiap bulannya.

339 | Hita Akuntansi dan Keuangan

Berdasarkan hasil penelitian penerimaan kas non tunai (*cashless*) memiliki peluang yakni pihak teknisi dari merchant bank mesin EDC untuk melakukan pengecekan secara berkala setiap bulan untuk memastikan bahwa mesin EDC tetap berfungsi dengan baik dan segera dapat segera dihubungi oleh pihak hotel jika terjadi kendala seperti error, slip pembayaran tidak keluar untuk memastikan pembayaran. Pengecekan setiap bulan ini bertujuan untuk menghindari terjadinya mesin eror dan sehingga tidak terjadinya kesalahan posting ataupun *double payment*. Selain itu juga dapat menambahkan metode pembayaran non tunai (*cashless*) dengan memberikan lebih banyak pilihan bank sehingga tamu merasa lebih mudah dan aman. Pilihan metode pembayaran non tunai yang bertambah tentu akan meningkatkan layanan pelanggan. Walaupun memang dari segi pencatatan penjurnalan akan lebih banyak jurnal yang dibuat karena jenis pembayaran semakin banyak dan akan memiliki nomor akun yang berbeda-beda. Promosi penggunaan kartu untuk metode pembayaran non tunai (*cashless*) dapat menjadi peluang. Pihak hotel dan bank dapat bekerjasama, dimana bank dapat memberikan discount menarik kepada tamu jika melakukan pembayaran non tunai menggunakan bank mereka. Selain itu, tim *account receivable* juga menjelaskan bahwa peluang lain yakni pihak bank merchant yang bekerjasama dengan hotel dapat memberikan *special rate* kepada hotel untuk memberikan presentase biaya admin yang lebih rendah sehingga beban yang ditanggung hotel untuk keperluan biaya admin lebih rendah. Bank juga dapat memberikan reward pada hotel jika jumlah transaksi yang terjadi di hotel untuk penggunaan bank tersebut nilainya tinggi. Penelitian ini didukung oleh penelitian Fadhilah, dkk. (2023) yang menyakatan bahwa peluang yang dapat dilakukan untuk pembayaran non tunai (*cashless*) yakni menambah produk, layanan baru serta promosi yang baik guna memperluas pangsa pasar. Menurut Saputri (2021), peluang dalam kesuksesan sistem transaksi non tunai yakni terdapat dukungan dari pihak pemerintah, perbankan dan pihak *e-commerce* dalam membangun infrastruktur yang memadai untuk proses transaksi non tunai (*cashless*).

Ancaman (threats) merupakan kondisi lingkungan eksternal yang berpotensi merugikan organisasi. Ancaman yang terjadi pada penerimaan kas non tunai (*cashless*) yakni sinyal internet. Penggunaan mesin EDC membutuhkan jaringan internet melalui WIFI/LAN, beberapa mesin EDC juga menggunakan SIM Card (jaringan seluler). Khususnya jika outlet yang berada

SIMPULAN DAN SARAN

341 | Hita_Akuntansi dan Keuangan

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan diantaranya, pihak hotel dapat melakukan *maintenance* secara berkala terkait jaringan internet di sekitar hotel khususnya area outlet yang berada di pantai untuk menghindari terjadinya eror pada mesin EDC karena kendala internet ketika akan digunakan untuk melakukan transaksi non tunai (*cashless*). Selain itu, pihak hotel dapat melakukan negosiasi dengan pihak bank merchant EDC yang sudah diajak bekerjasama untuk memfasilitasi sistem pembayaran non tunai (*cashless*) terkait promosi yang dapat diberikan kepada tamu, special rate untuk biaya admin dan juga *reward* yang dapat diberikan pihak bank kepada hotel. Hotel juga perlu melakukan pelatihan dan seminar terkait fitur-fitur terupdate mengenai sistem pembayaran non tunai (*cashless*) baik cara penggunaan atau fitur terbaru dari mesin EDC dan kartu dari pihak bank kepada pegawai hotel untuk meningkatkan literasi dan menghindari human eror yang dilakukan oleh karyawan hotel. Pihak hotel juga dapat bekerjasama dengan pemerintah daerah untuk melakukan sosialisasi terkait pembayaran non tunai QRIS untuk meningkatkan kepercayaan tamu khususnya tamu yang sudah tua ataupun tamu asing.

