

Analisis Sistem Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Piutang Pada HARRIS Hotel & Conventions Gubeng

Enjelly Talitha Callista, Sari Andayani

Prodi Akuntansi, UPN Veteran Jawa Timur, Indonesia

21013010026@student.upnjatim.ac.id, sariandayani.ak@upnjatim.ac.id

Alamat: Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya

Korespondensi penulis: 21013010026@student.upnjatim.ac.id

Abstract. *This research was conducted to analyze internal control in the management of receivables at HARRIS Hotel & Conventions Gubeng. The purpose of this study was to determine the internal control system in managing accounts receivable at HARRIS Hotel & Conventions Gubeng. The research was conducted using a qualitative descriptive approach method which includes data collection, data reduction, presentation and findings. The application of the internal control system in the management of accounts receivable by HARRIS Hotel & Conventions Gubeng has been running well. Proven by the application of ethical standards and clear policies and applying principles in the form of guidelines in carrying out work every day, good information and communication, credit sales policies and holding regular evaluations every month to discuss problems regarding accounts receivable. This greatly supports internal control of accounts receivable management to run effectively.*

Keywords: *Account Receivable, Hotel, Internal Control*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengendalian internal dalam pengelolaan piutang pada HARRIS Hotel & Conventions Gubeng. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pengendalian internal dalam pengelolaan piutang pada HARRIS Hotel & Conventions Gubeng. Penelitian dilakukan dengan metode pendekatan deskriptif kualitatif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian serta penemuan. Penerapan sistem pengendalian internal pada pengelolaan piutang usaha oleh HARRIS Hotel & Conventions Gubeng telah berjalan dengan baik. Dibuktikan dengan penerapan standar etika serta kebijakan yang jelas dan menerapkan prinsip berupa pedoman dalam melaksanakan pekerjaan setiap hari, informasi dan komunikasi yang baik, kebijakan penjualan kredit serta diadakannya evaluasi secara rutin setiap bulan guna membahas permasalahan mengenai piutang usaha. Hal tersebut sangat mendukung pengendalian internal terhadap pengelolaan piutang usaha untuk dapat berjalan secara efektif.

Kata kunci: Hotel, Pengendalian Internal, Piutang Usaha

1. LATAR BELAKANG

Industri pariwisata khususnya perhotelan di era ini memiliki peran yang amat krusial juga kompleks guna membantu negara dalam hal peningkatan sektor ekonomi (Elsa, 2017). Bergerak sebagai industri di bidang jasa, hotel hendaknya mempersiapkan beragam kebutuhan serta fasilitas yang memadai disertai dengan personel yang dinilai kompeten dalam bidangnya. Umumnya, tujuan dari setiap industri perhotelan adalah sama yaitu memiliki sumber daya perusahaan yang optimal guna memaksimalkan laba yang diperoleh. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka industri perhotelan menjalankan kegiatan usaha yang disebut dengan aktivitas penjualan yang merupakan sumber penghasilan utama bagi industri perhotelan. Dalam proses aktivitas penjualan tersebut, pelanggan/tamu akan diberikan beberapa pilihan metode pembayaran diantaranya pembayaran secara tunai ataupun menggunakan kredit sesuai persyaratan tertentu.

Suatu usaha memerlukan sebuah sistem manajemen yang dapat mengelola berbagai sumber dayanya yang tersedia dengan efektif dan berdaya guna untuk mewujudkan target dan sasaran usaha. Alat pengendalian berupa informasi yang disediakan oleh manajemen yang diperlukan dalam proses untuk mencapai tujuan tentunya harus akurat dan terpercaya (Halim et al., 2019). Pengendalian internal dikatakan baik jika dapat mendukung perusahaan dalam mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi, meminimalisir serta menangani kendala yang mungkin dihadapi sehingga membantu perusahaan dalam menghadapi kondisi persaingan dalam dunia usaha. Sistem pengendalian internal yang dapat diterapkan pada suatu organisasi maupun perusahaan salah satunya ialah pengendalian mengenai pencatatan atau sistem akuntansi.

Dengan berkembangnya usaha, suatu perusahaan dengan aktivitas penjualan yang semakin besar, tidak bisa menggunakan metode pembayaran secara tunai saja. Perusahaan ataupun perhotelan harus menerapkan pembayaran secara kredit untuk transaksi yang lebih besar, sehingga akan menimbulkan piutang bagi hotel. Terdapat dua pihak yang terlibat dalam transaksi secara kredit yaitu kreditur (pihak yang menyediakan pinjaman) serta debitur (pihak yang memperoleh pinjaman), sehingga berakibat pada timbulnya piutang oleh pihak yang memberi kredit dan utang untuk pihak yang menerima kredit. Penerapan aturan yang berkenaan dengan penjualan melalui kredit, maka dapat mendorong timbulnya penagihan piutang (Andani, 2016). Perusahaan diharuskan dapat mengontrol secara optimal mengenai penagihan piutang tersebut. Sehingga, perusahaan memerlukan adanya prosedur yang akurat untuk menentukan kebijakan kredit diantaranya mengenai syarat kredit, proses pemberian kredit hingga pengawasan dalam mengelola piutang.

Permasalahan yang biasanya terjadi yaitu pengendalian internal piutang suatu hotel yang menyebabkan pembayaran piutang mengalami hambatan atau kredit macet, dimana pembayaran piutang yang dilakukan seringkali tidak tepat waktu atau bahkan melewati batas waktu pembayaran yang telah ditetapkan (Hasdiana, 2018). Hal tersebut dapat mempengaruhi aktivitas operasi hotel, dimana penerimaan kas yang asal mulanya terjadi karena penjualan melalui kredit jadi terhambat sehingga dapat mengalami kerugian akibat piutang tidak tertagih.

2. KAJIAN TEORITIS

Piutang

Hery (2015), mendefinisikan bahwasanya piutang yakni sekumpulan tagihan yang diperoleh perusahaan yang berasal dari pihak luar sebagai akibat dari adanya pertukaran barang maupun jasa melalui kredit dalam bentuk kas. Secara universal, piutang muncul sebagai akibat

dari adanya transaksi penjualan barang dan jasa yang disediakan oleh perusahaan, yang mana pembayaran oleh pihak terkait dilakukan pada waktu tenggat yakni setelah dilakukannya proses transaksi. Lebih lanjut, Giri (2017) mengungkapkan bahwasanya tersedia Piutang Usaha dengan Piutang Non Usaha sebagai jenis dari piutang. *Account receivable* atau yang lebih dikenal dengan piutang usaha timbul sebab terjadinya penjualan melalui kredit dengan tujuan agar perusahaan mampu memasarkan produknya dalam jumlah banyak (Sulaeman, 2012). Piutang yang masuk ke dalam kategori piutang usaha ialah iutang yang muncul karena terjadinya proses penjualan produk dalam bentuk jasa ataupun barang yang dapat mendorong kegiatan usaha pada perusahaan.

Sistem Pengendalian Internal

Pengendalian internal menjadi aspek krusial guna meraih target dan sasaran usaha. Menurut Wakhyudi (2018), pengendalian internal merupakan suatu proses atau langkah-langkah yang dipengaruhi dewan komisaris, manajemen dan personal lain di sebuah organisasi melalui pemberian rasa yakin yang berkenaan dengan pencapaian sasaran atau target sebagai tujuan bersama. COSO (*Committee of Sponsoring Organization*) memberikan definisi untuk pengendalian internal yaitu sebagai sebuah proses yang dilakukan oleh direksi, manajemen, dan seluruh karyawan yang melapor kepada mereka, dengan tujuan untuk memastikan tercapainya tujuan manajemen secara memadai. Sistem pengendalian internal diartikan sebagai prosedur, aturan, serta praktik yang dipakai oleh perusahaan guna mempertahankan asetnya, memastikan laporan keuangan yang akurat, dan meningkatkan efisiensi operasionalnya.

Elemen Sistem Pengendalian Internal

COSO (*Committee of Sponsoring Organization*) menyatakan bahwa perusahaan dapat menerapkan sistem pengendalian internal secara efektif dengan memenuhi 5 kriteria yaitu:

1. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian mencakup berbagai faktor yang mempengaruhi kesadaran pengendalian di sebuah organisasi. Ini mencakup nilai-nilai etika, integritas, kapabilitas, filosofi, dan gaya operasi manajemen, serta kaidah manajemen guna menetapkan apa yang menjadi tanggung jawab serta hak dan kekuasaannya dalam bertindak.

2. Penilaian Risiko

Penilaian risiko didefinisikan sebagai proses mengidentifikasi serta menganalisis risiko yang sesuai dan berkaitan dengan apa yang menjadi sasaran dan target entitas serta menetapkan bagaimana cara dan upaya pengelolaan risiko tersebut.

3. Kegiatan Pengendalian

Kegiatan pengendalian memiliki arti sebagai aturan yang digunakan untuk memastikan instruksi manajemen dilaksanakan. Ini termasuk berbagai upaya dan cara yang dipilih guna meminimalisir juga menyelesaikan risiko dan mencapai tujuan perusahaan.

4. Informasi dan Komunikasi

Sistem informasi dan komunikasi yang efektif dicirikan dengan adanya proses identifikasi dan komunikasi sebuah informasi yang sesuai dengan bentuk dan waktu yang tepat sehingga dapat menimbulkan kemungkinan bagi staff untuk menjalankan apa yang menjadi tugasnya.

5. Pengawasan

Pengawasan adalah sebuah proses guna memberi nilai atas kualitas kerja terhadap pengendalian internal sepanjang waktu. Ini mencakup pemantauan terus-menerus dan evaluasi terpisah. Pengawasan memastikan bahwa pengendalian internal beroperasi dengan baik dan bahwa ia dapat menyesuaikan diri dengan perubahan situasi.

3. METODE PENELITIAN

Deskriptif kualitatif dipakai di penelitian ini sebagai pendekatan penelitian yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang dapat menggambarkan ataupun memberi penjelasan yang berkaitan dengan situasi ataupun objek yang ada mengenai suatu permasalahan yang membutuhkan informasi secara detail. Desmiwerita & Nofrialdi (2021) beranggapan bahwasanya data kualitatif merupakan data yang bentuknya bukan angka, akan tetapi berupa suatu kumpulan pertanyaan, ringkasan, ataupun hasil wawancara. Dengan teknik analisis data dalam bentuk observasi dan wawancara. Tahap penelitian diawali dengan menghimpun data, reduksi data, menyajikan data, dan diakhiri dengan merumuskan sebuah simpulan (Kreswell, 2015). HARRIS Hotel & Conventions Gubeng Surabaya menjadi objek yang dipilih dalam penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Account Receivable atau kerap dikenal sebagai Piutang Usaha dapat didefinisikan sebagai jenis piutang yang muncul sebab adanya transaksi penjualan baik jasa atau layanan yang nantinya akan menimbulkan kas di masa depan guna kegiatan bisnis dalam sebuah perusahaan (Purwaji & Wibowo, 2017). Piutang timbul akibat adanya penjualan kredit, yang akan dibayarkan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Piutang dicatat ketika pelanggan telah memakai jasa atau fasilitas hotel. Transaksi yang terjadi akan diperiksa oleh Pengelola Piutang Usaha. Dalam pengelolaan piutang, pihak *Account Receivable* pada HARRIS Hotel &

Conventions Gubeng telah memiliki prosedur yang ditentukan untuk mengawasi dan mengumpulkan piutang. Proses pengumpulan piutang dilakukan dengan penagihan berupa invoice yang dikirimkan kepada pelanggan, memantau pembayaran jatuh tempo, serta mengirimkan tagihan secara tepat waktu. Jika proses penagihan piutang gagal dilakukan, maka pihak *Account Receivable* sebagai penanggungjawab piutang hotel dapat melakukan penagihan dengan menghubungi pelanggan secara terus-menerus. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk meminimalisir kerugian akibat timbulnya piutang tak tertagih.

Pengendalian internal terhadap pengelolaan piutang diperlukan sebagai upaya untuk menghindari terjadinya kerugian. Sistem pengendalian internal merupakan sebuah rangkaian sistem yang mencakup struktur organisasi, rencana, cara serta prosedur yang telah terstruktur dan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional, menjaga keamanan asset perusahaan, serta membantu menerapkan kaidah yang telah ditentukan oleh pihak manajemen. Adapun menurut *The Committee of Sponsoring Organization (COSO)* pengendalian internal ialah prosedur yang terselenggara oleh dewan direksi, manajemen, keseluruhan staff serta pegawai lainnya yang berada di bawah arahan mereka yang bertujuan guna menyediakan jaminan yang dapat memenuhi atas terwujudkan tujuan pengendalian. Berikut analisis penerapan pengendalian internal dalam pengelolaan piutang pada HARRIS Hotel & Conventions Gubeng:

1. Komponen 1: Lingkungan Pengendalian

Standar etika dan perilaku yang jelas telah dimiliki oleh *Finance Department*, serta memiliki kaidah pedoman dalam melakukan pekerjaan baik untuk perorangan ataupun dalam departemen (Darmawan & Triyuwono, 2021). Standar etika tersebut antara lain seluruh tim harus bekerja dengan menerapkan kejujuran dan memiliki rasa tanggungjawab, mematuhi aturan, menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dengan tetap memperhatikan hasil pekerjaan yang tepat dan akurat dan mempertahankan sifat transparansi data. Dalam melakukan penagihan, staff *Account Receivable* sudah cukup baik karena telah mengikuti prosedur yang ditetapkan. Prosedur yang ditetapkan meliputi melaksanakan penagihan dalam waktu yang telah ditentukan kepada pelanggan, menyusun dan memeriksa kelengkapan berbagai dokumen pendukung yang berkenaan dengan penagihan piutang, dan menjalankan proses penagihan dengan cara yang sopan sesuai dengan norma.

2. Komponen 2: Penilaian Risiko

Sistem pelaporan keuangan yang dimiliki *Finance Department* dinilai sudah memadai dan mempermudah identifikasi serta penilaian risiko sesuai dengan tujuan dan prinsip

organisasi. Identifikasi serta analisis dilakukan secara berkala oleh *Finance Department* apabila terdapat perubahan signifikan dari saldo. Jika terdapat teknologi baru, manajemen Hotel selalu mempertimbangkan teknologi yang lebih sesuai serta menunjang aktivitas supaya lebih efektif dan efisien. Rapat (*Credit Meeting*) akan dilaksanakan paling sedikit satu bulan sekali untuk membahas beberapa hal berkaitan dengan piutang yang dihadiri oleh *General Manager, Head Of Finance, Head Of Sales, Head Of Food & Beverages*. Penilaian risiko sudah diterapkan oleh HARRIS Hotel & Conventions Gubeng, dengan melakukan identifikasi dan evaluasi risiko pembayaran piutang yang tidak lancar.

3. Komponen 3: Aktivitas Pengendalian

Pengendalian yang mencakup prosedur dan kebijakan telah diimplementasikan dengan baik dalam aktivitas pengendalian, diantaranya persyaratan untuk mengajukan kredit, prosedur pencatatan keuangan pemberian kredit serta metode tentang penanganan apabila terdapat piutang tak tertagih atau penghapusan piutang. Setiap pencatatan piutang telah terotomatisasi masuk ke dalam sistem, tetapi *Income Auditor* setiap harinya akan tetap melakukan analisa dan mencatat lembar kontrol piutang dengan output berupa perbandingan jumlah dari sistem dengan yang dilakukan manual, jika terdapat selisih maka harus disampaikan kepada *Financial Controller* dan *Chief Accountant* guna mencari letak kesalahannya. *Finance Department* sudah melakukan aktivitas pengendalian dengan cukup efektif ditunjang dengan pengendalian terhadap prosedur serta kebijakan yang berjalan secara efektif. Penindaklanjutan mengenai piutang tak tertagih juga telah berjalan efektif, jika terdapat pelanggan yang belum membayar maka *Account Receivable* akan menagihkannya secara terus menerus sampai dengan pelanggan membayar.

4. Komponen 4: Informasi dan Komunikasi

Sifat transparansi antar departemen telah mendukung pengendalian informasi dan komunikasi. Salah satunya pertukaran informasi yang dilakukan *Sales Department* dengan *Account Receivable* perihal tamu/pelanggan yang melakukan pengajuan fasilitas kredit agar dapat menindaklanjuti syarat kelengkapan dokumen, ataupun pertukaran informasi yang dilakukan *Account Receivable* dan *Front Office* mengenai penyewaan kamar ataupun produk hotel dengan metode kredit yang langsung dalam pengawasan *Finance Department*. Pengendalian yang mengelola informasi dan komunikasi yang diupayakan oleh *Account Receivable* dengan departemen lain mengenai penjualan kredit salah satunya dengan *Sales Department* sudah sangat

efektif, misalnya pertukaran informasi mengenai informasi kegiatan atau fasilitas yang digunakan pelanggan serta kelengkapan dokumen untuk pembuatan invoice. Informasi dan komunikasi juga dilakukan ketika terdapat kendala atau suatu masalah dalam proses pembuatan invoice.

5. Komponen 5: Pengawasan

Evaluasi akan dilaksanakan pada setiap bulan disertai dengan membahas hal-hal yang berkenaan dengan penagihan piutang, piutang dengan umur 60 hari atau lebih serta kendala berkaitan dengan kegiatan pengumpulan piutang serta akun yang harus dihapuskan, *Account Receivable* bertanggungjawab untuk menyampaikan kepada seluruh Kepala Departemen yang akan menjadi anggota rapat (Sihaloho, 2019). Piutang yang segera jatuh tempo akan terdeteksi otomatis pada *Aging Summary* dan kemudian dilakukan pelaporan setiap minggu dan *Financial Controller* atau *Chief Accountant* akan melakukan pengecekan untuk dibahas pada saat *Credit Meeting*. Evaluasi mengenai pembahasan seluruh kendala piutang usaha juga sudah berjalan efektif, *Credit Meeting* akan dilaksanakan setiap bulan. Adanya *Credit Meeting* setiap bulan membuat *Account Receivable* mudah mendeteksi tagihan mana yang belum terbayarkan. Jika terdapat piutang yang belum terbayarkan, *Account Receivable* akan menyampaikan kepada kepala Kepala Departemen agar dapat ditindaklanjuti mengenai tagihan tersebut dan segera terbayarkan.

Hasil analisis pada HARRIS Hotel & Conventions Gubeng sudah menerapkan sistem pengendalian internal secara efektif karena menerapkan prinsip berupa pedoman dalam melaksanakan pekerjaan setiap hari, informasi dan komunikasi yang baik, kebijakan penjualan kredit serta diadakannya evaluasi secara rutin setiap bulan guna membahas permasalahan mengenai piutang usaha. Hasil ini sesuai dengan hasil analisis pada penelitian yang dilakukan oleh Siswoyo (2017) yang menyatakan Hotel Bekizaar sudah menerapkan pengendalian internal secara efektif, hal ini terbukti dengan melihat lima komponen pengendalian internal menurut COSO yang telah terpenuhi dengan adanya kelengkapan dokumen, pemisahan tugas, job description, validasi, otorisasi. Hasil ini juga sesuai dengan hasil analisis pada Alvionnita, Solikhin, & Agung (2020) yang menyatakan penerapan sistem pengendalian internal terhadap pengelolaan piutang usaha pada Yogyakarta Marriott Hotel sudah berjalan dengan baik dengan hasil observasi yang peneliti temukan dan hasil wawancara oleh narasumber yang bersangkutan bahwa penerapan Local Standard Operating Procedure mengenai kebijakan penjualan kredit yang sudah berjalan dengan baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan sistem pengendalian internal terhadap pengelolaan piutang usaha oleh HARRIS Hotel & Conventions Gubeng telah dijalankan dengan optimal. Dibuktikan dengan penerapan standar etika serta kebijakan yang jelas dan menerapkan prinsip berupa pedoman dalam melaksanakan pekerjaan setiap hari, informasi dan komunikasi yang baik, kebijakan penjualan kredit serta diadakannya evaluasi secara rutin setiap bulan guna membahas permasalahan mengenai piutang usaha. Seluruh hal tersebut dinilai sangat membantu dalam pengendalian internal terhadap pengelolaan piutang usaha untuk dapat berjalan dengan efektif.

Adapun beberapa kelemahan yang harus dilakukan perbaikan ialah diperlukannya pengawasan piutang secara rutin, prosedur penilaian kredit yang lebih detail, agar dapat mempermudah indentifikasi risiko pembayaran yang lebih akurat serta meminimalisir terjadinya piutang tak tertagih. Kebijakan penagihan harus ditingkatkan supaya bisa lebih tegas dan melaksanakan audit internal yang lebih rutin, dengan begitu kelemahan dari pengendalian internal dapat terdeteksi guna untuk dilakukan perbaikan. Hotel juga perlu mengidentifikasi adanya kendala system error maupun human error, dengan tujuan mengurangi kesalahan yang bisa menyebabkan risiko piutang tidak tertagih. Apabila perusahaan mampu menurunkan risiko piutang tak tertagih, maka akan berdampak pada tingkat kesehatan hotel.

DAFTAR REFERENSI

- Alvionnita, F. R., Solikhin, A., & Agung, I. G. A. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriott Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(1).
- Andani, F. (2016). *Peran Dan Fungsi Asuransi Sebagai Coverage Kredit Nasabah Yang Meninggal Pada Bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Cijerah* (Skripsi). STIE Ekuitas.
- Darmawan, A., & Triyuwono, I. (2021). Perilaku Profesional Akuntan Publik Sebagai Auditor Dalam Perspektif Etika Kerja Islam. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 1(2).
- Desmiwerita, D., & Nofrialdi, R. (2021). Analisis Efektivitas Pengelolaan Dan Sistem Pengendalian Piutang Pada PT. Dagna Medika. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, 1(1). <https://doi.org/10.31933/jaaip.v1i1.262>
- Elsa, E. (2017). Peran Pariwisata Dalam Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat. *Jurnal Spasial*, 3(1). <https://doi.org/10.22202/js.v3i1.1593>
- Elyzabeth, & Lusy. (2023). Analisis Risiko Dan Pengendalian Internal Dalam Pengelolaan Account Receivable Pada Hotel HARRIS Surabaya. *Jurnal AKTUAL*, 21(2). <https://doi.org/10.47232/aktual.v21i2.376>
- Giri, E. F. (2017). *Akuntansi Keuangan Menengah 1*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Halim, A., Tjahjono, A., & Husein, Fakhri, M. (2019). Sistem Pengendalian Manajemen. In *Yogyakarta: UPP STIM YKPN*.
- Hasdiana, U. (2018). Analisis Manajemen Piutang (Studi Kasus Pada PT BALTEC EXHAUST DAN INLET SYSTEM INDONESIA). *Analytical Biochemistry*, 11(1).
- Hery. (2015). Pengantar Akutansi. *PT.Grasindo*.
- Kreswell, J. W. (2015). Penelitian Kualitatif dan Desain Riset. In *International Journal of Physiology* (Vol. 3).
- Purwaji, A., & Wibowo, H. S. L. (2017). *Pengantar Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sihaloho, F. K. (2019). *Sistem Pengendalian Intern Piutang Pada PT. PERKEBUNAN NUSANTARA IV MEDAN* (Skripsi). Universitas HKBP Nommensen.
- Siswoyo, Y. U. (2017). *Analisis pengendalian internal piutang usaha (Studi praktik kerja pada Hotel Bekizaar Surabaya)* (Skripsi). Widya Mandala Catholic University Surabaya, Surabaya.
- Sulaeman, S. (2012). *Analisis Prosedur Pengendalian Intern Piutang Usaha pada Astra Credit Companies Cabang Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Wakhyudi, W. (2018). *Soft Control Aspek Humanisme dalam Sistem Pengendalian Intern*. Yogyakarta: Diandra Kreatif.