

ABSTRACT

Abstract – *The development of tourism business in Indonesia is growing rapidly accompanied by advances in technology that requires businesses to improve the quality of services rendered. One sector that is growing at this time is low and tour and travel business entity interconnected. The main purpose of the enterprise is the income in order to maintain its existence, then it is necessary internal control over activities related to earnings and will be evaluated melalui stages of operational audits.*

The business entity which is the object of this study are business entities tour and travel in Surabaya and airport flight ticket sales and travel packages. This research is explanatory research where researchers will describe how to improve the effectiveness, efficiency and economy of internal controls in the revenue cycle PT. X. The method used in this study were semi-structured interviews, document analysis, and observation.

The results showed that the majority of procedures and operational activities at PT. X related to the revenue cycle is efficient and economical. However, there are some activities that have not been effective though is efficient and economical. This proves that every activity of business entities should consider three main things that is effective, efficient, and economical without negating one of the three. With the activity of business entities that are effective, efficient, and economical it will be easier enterprise to achieve the vision, mission, and purpose of the enterprise so that it can develop a business owned and can survive amid increasingly fierce competition.

Keywords: *Internal Control, Operational Audit, Revenue Cycle, Tour and Travel Agent Company.*

INTISARI

Perkembangan bisnis pariwisata di Indonesia kini kian pesat diiringi dengan kemajuan teknologi yang menuntut para pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan. Salah satu sektor yang semakin berkembang saat ini adalah penerbangan dan badan usaha *tour and travel* memiliki keterkaitan. Tujuan utama dari badan usaha adalah pendapatan agar tetap dapat mempertahankan eksistensinya, maka dari itu diperlukan pengendalian internal terhadap aktivitas yang berkaitan dengan pendapatan dan akan dievaluasi melalui tahapan audit operasional.

Badan usaha yang menjadi objek dari penelitian ini adalah badan usaha *tour and travel* di Surabaya dan melayani penjualan tiket penerbangan serta paket wisata. Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory* dimana peneliti akan menjabarkan bagaimana meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan keekonomisan pengendalian internal siklus pendapatan di PT. X. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara *semi-structured*, analisis dokumen, dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar prosedur-prosedur dan aktivitas operasional di PT. X yang terkait dengan siklus pendapatan sudah efisien dan ekonomis. Namun, masih ada beberapa aktivitas yang belum efektif meskipun sudah cukup efisien dan ekonomis. Hal ini membuktikan bahwa setiap aktivitas badan usaha harus memperhatikan tiga hal utama yaitu efektif, efisien, dan ekonomis tanpa meniadakan salah satu dari ketiga hal tersebut. Dengan aktivitas badan usaha yang efektif, efisien, dan ekonomis maka akan mempermudah badan usaha untuk mencapai visi, misi, dan tujuan badan usaha sehingga dapat mengembangkan bisnis yang dimiliki dan dapat bertahan di tengah persaingan usaha yang semakin ketat.

Kata kunci : pengendalian internal, audit operasional, siklus pendapatan, badan usaha *tour and travel*