Cakrawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Global
Volume 5, Nomor 4, November 2026
E-ISSN: 2962-0848; P-ISSN: 2964-5271, Hal. 400-412
DOI: https://doi.org/10.30640/cakrawala.v5i4.8249
Tersedia: https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Cakrawala

Penguatan Akuntabilitas dan Patriotisme dalam Pengendalian Biaya F&B Berbasis Digital pada Resor Bintang Lima di Thailand

Strengthening Accountability and Patriotism in Digital-Based F&B Cost Control at a Five-Star Resort in Thailand

Irda Agustin Kustiwi[1*], Jeasson Oktavianus Gatur[2]
[1-2]Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia
[*]*Penulis Korespondensi: irdakustiwi@untag-sby.ac.id*

Riwayat Artikel:
Naskah Masuk: 24 September 2026;
Revisi: 03 Oktober 2026;
Diterima: 23 Oktober 2026;
Terbit: 01 November 2026.

Keywords: *Cost Leakage; Five-Star Resort; Food and Beverage Cost; Front of House; Point of Sales,*

Abstract. *The five-star hospitality industry relies on two interconnected yet often separately evaluated operational lines: front-of-house (FOH) services and food and beverage (F&B) cost control. This article conceptually and case-based examines how FOH service performance contributes to F&B cost management efficiency through control points available in the Point of Sales (POS) system. Using descriptive operational data from an internship at The Beach House, an F&B outlet of a five-star resort in Koh Samui, Thailand (covering daily revenue reports, transaction receipts, and discount records on the Infrasys Cloud POS system), this article identifies cost leakage patterns originating from discretionary discounts, room charge posting errors, and weak guest identity verification at the cashier point. Descriptive analysis results show that check adjustments (discounts and corrections) can reach 4–5% of daily gross revenue of The Beach House, mostly from non-standardized discounts rather than system errors. The article concludes that cross-departmental POS data integration, strengthening of guest verification SOPs at FOH, and daily revenue audits are the most effective strategies to close cost leakage while optimizing revenue.*

Abstrak

Industri perhotelan bintang lima bergantung pada dua lini operasi yang saling terhubung namun sering dievaluasi secara terpisah, yaitu layanan front-of-house (FOH) dan pengendalian biaya food and beverage (F&B). Artikel ini mengkaji secara konseptual dan berbasis studi kasus bagaimana kinerja layanan FOH berkontribusi terhadap efisiensi F&B cost management melalui titik kendali yang tersedia pada sistem *Point of Sales* (POS). Dengan menggunakan data operasional deskriptif dari kegiatan magang pada The Beach House, salah satu outlet F&B sebuah resor bintang lima di Koh Samui, Thailand (mencakup laporan pendapatan harian, struk transaksi, dan pencatatan diskon pada sistem Infrasys Cloud POS), artikel ini mengidentifikasi pola kebocoran biaya (*cost leakage*) yang berasal dari diskon diskresioner, kesalahan posting room charge, dan lemahnya verifikasi identitas tamu di titik kasir. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa penyesuaian c*heck* (diskon dan koreksi) dapat mencapai kisaran 4–5% dari pendapatan kotor harian The Beach House, sebagian besar berasal dari diskon yang tidak terstandardisasi ketimbang kesalahan sistem. Artikel ini menyimpulkan bahwa integrasi data POS lintas departemen, penguatan SOP verifikasi tamu di FOH, dan audit pendapatan harian merupakan strategi paling efektif untuk menutup kebocoran biaya sekaligus mengoptimalkan pendapatan.

Kata Kunci: *Food and Beverage Cost; Front of House;* Kebocoran Biaya; *Point of Sales;* Resor Bintang Lima.

1. PENDAHULUAN

Sektor perhotelan bintang lima di kawasan wisata Koh Samui, Thailand, memiliki karakteristik operasional yang kompleks, terutama dalam pengelolaan pendapatan *food and beverage* (F&B). Pendapatan F&B merupakan kontributor terbesar kedua setelah pendapatan kamar, dengan proporsi yang lazim berkisar antara 30–40% dari total pendapatan operasional hotel (Wiyasha, 2014, dalam Wuwur et al., 2026). Besarnya kontribusi tersebut menuntut pengelolaan transaksi yang akurat, pelayanan yang profesional, serta pengendalian internal

yang memadai. Penggunaan sistem digital *Point of Sales* (POS) dan *Property Management System* (PMS) mendukung pencatatan transaksi, termasuk pembebanan biaya makanan dan minuman ke kamar tamu melalui mekanisme *room charge*. Integrasi kedua sistem tersebut membutuhkan ketepatan prosedur pelayanan, verifikasi identitas tamu, pencatatan nomor kamar, pemberian diskon, dan dokumentasi transaksi agar informasi pendapatan dapat dipertanggungjawabkan.

Subjek dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah staf operasional *Front of House* (FOH) dan F&B pada The Beach House, salah satu outlet F&B di resor bintang lima di Koh Samui, Thailand. Pemilihan mitra didasarkan pada peran staf dalam memberikan pelayanan kepada tamu sekaligus memproses transaksi yang berpengaruh langsung terhadap pencatatan pendapatan. Kualitas pelaksanaan tugas FOH tidak hanya menentukan pengalaman pelayanan tamu, tetapi juga menjadi bagian dari pengendalian awal atas transaksi F&B. Penelitian mengenai layanan *front office* selama ini cenderung berfokus pada kepuasan dan loyalitas tamu (Mefri et al., 2015; Wulandari & Sadjuni, 2024; Maulani et al., 2026), sedangkan kajian pengendalian biaya F&B lebih banyak menyoroti perbedaan antara *standard cost* dan *actual cost* dari aspek dapur serta persediaan (Trivena & Pradyani, 2022; Wuwur et al., 2026). Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pendekatan pendampingan yang menghubungkan kompetensi pelayanan, ketepatan pemrosesan transaksi digital, dan pengendalian pendapatan dalam satu rangkaian kegiatan operasional.

Permasalahan mitra diidentifikasi melalui observasi lapangan dan penelaahan dokumentasi transaksi pada sistem Infrasys Cloud POS di The Beach House. Laporan pendapatan harian menunjukkan adanya penyesuaian transaksi berupa diskon dan koreksi dengan variasi nama, nilai, serta jumlah *check*. Dokumentasi otorisasi transaksi belum selalu menunjukkan pola pencatatan yang seragam. Analisis awal dalam dokumen kegiatan menunjukkan bahwa penyesuaian *check*, yang meliputi diskon dan koreksi, dapat mencapai sekitar 4–5% dari pendapatan kotor harian outlet. Nilai tersebut merupakan indikator penyesuaian transaksi yang perlu ditelaah lebih lanjut dan tidak dapat langsung dianggap sebagai kerugian aktual. Sebagian besar pola penyesuaian yang diidentifikasi berkaitan dengan pemberian diskon yang belum terstandardisasi, bukan semata-mata kesalahan sistem. Temuan ini memperlihatkan perlunya penguatan pemahaman staf mengenai prosedur otorisasi, verifikasi identitas tamu, ketepatan *room charge posting*, serta pemeriksaan laporan pendapatan secara rutin.

Persoalan tersebut relevan dengan prinsip pengendalian internal yang menekankan aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan untuk mendukung

keandalan pelaporan dan efektivitas operasional (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO], 2013). Penerapan pengendalian internal pada operasional F&B memerlukan keterlibatan sumber daya manusia yang memahami prosedur dan mampu menggunakan informasi digital untuk mendeteksi transaksi yang membutuhkan klarifikasi. Penguatan kapasitas staf menjadi penting karena sistem POS tidak dengan sendirinya menjamin ketepatan transaksi apabila proses verifikasi, otorisasi, dan dokumentasi belum dilaksanakan secara konsisten. Pendampingan kepada mitra diperlukan untuk membangun pemahaman bahwa kualitas pelayanan dan pengendalian pendapatan merupakan dua aspek yang saling mendukung.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berfokus pada pendampingan penguatan kinerja layanan FOH dan pengelolaan biaya F&B melalui pemanfaatan data POS. Solusi yang ditawarkan meliputi edukasi mengenai prosedur verifikasi identitas tamu dan nomor kamar, penguatan pemahaman mengenai otorisasi diskon, pendampingan analisis laporan transaksi, serta penyusunan rekomendasi pengendalian pendapatan harian. Analisis data diarahkan untuk mengidentifikasi frekuensi dan nilai penyesuaian transaksi, memeriksa kelengkapan dokumentasi, serta mengenali pola transaksi yang memerlukan verifikasi lebih lanjut. Pendampingan juga menekankan pentingnya koordinasi antara FOH dan F&B, terutama dalam proses serah-terima tugas antar-*shift* dan penyelesaian transaksi yang belum didukung dokumentasi memadai. Strategi tersebut diharapkan membantu mitra menggunakan data POS tidak hanya sebagai sarana pencatatan, tetapi juga sebagai instrumen evaluasi dan pemantauan risiko operasional.

Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah meningkatkan kapasitas mitra dalam menerapkan pengendalian transaksi F&B secara lebih tertib, akurat, dan akuntabel. Secara khusus, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman staf mengenai hubungan antara kualitas layanan FOH dan ketepatan pencatatan pendapatan, meningkatkan keterampilan dalam menganalisis transaksi diskon melalui laporan POS, memperkuat konsistensi dokumentasi dan kepatuhan terhadap prosedur otorisasi, serta menghasilkan rekomendasi praktis untuk optimalisasi pendapatan. Keberhasilan kegiatan dapat ditinjau melalui perubahan pemahaman staf, kelengkapan dokumentasi transaksi yang diperiksa, kemampuan mengidentifikasi transaksi yang memerlukan klarifikasi, dan tersusunnya rekomendasi perbaikan prosedur operasional. Pengukuran perubahan dilakukan berdasarkan kondisi awal dan hasil pendampingan sesuai data yang tersedia.

Perubahan yang diharapkan mencakup peningkatan kesadaran dan kedisiplinan staf dalam melaksanakan prosedur pengendalian, terbentuknya koordinasi kerja yang lebih baik antara FOH dan F&B, serta meningkatnya pemanfaatan data digital dalam evaluasi pendapatan. Pada tingkat operasional, rekomendasi kegiatan diharapkan mendukung standardisasi dokumentasi diskon, penguatan verifikasi tamu, dan pelaksanaan pemeriksaan pendapatan harian. Pada tingkat organisasi, kegiatan ini diharapkan menjadi dasar pengembangan budaya kerja yang mengutamakan akuntabilitas, transparansi, dan perbaikan berkelanjutan. Seluruh proses analisis dan pendampingan perlu memperhatikan izin penggunaan data serta menjaga kerahasiaan informasi perusahaan dan identitas tamu. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini diharapkan memberikan manfaat praktis bagi mitra melalui integrasi kualitas pelayanan, pengendalian internal, dan pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung efisiensi pengelolaan pendapatan F&B.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang menggunakan pendekatan partisipatif melalui edukasi, pelatihan, dan pendampingan penguatan pengendalian transaksi *food and beverage* (F&B) berbasis data digital. Pendekatan partisipatif menempatkan mitra sebagai pihak yang terlibat dalam identifikasi permasalahan, penentuan kebutuhan, pelaksanaan kegiatan, dan evaluasi hasil pendampingan. Fokus kegiatan adalah meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam mengintegrasikan kualitas layanan *Front of House* (FOH) dengan pengendalian pendapatan melalui pemanfaatan sistem *Point of Sales* (POS).

Subjek, Lokasi, dan Sasaran Pengabdian

Subjek kegiatan pengabdian adalah staf operasional FOH dan F&B pada The Beach House, salah satu outlet F&B di resor bintang lima di Koh Samui, Thailand. Kelompok sasaran mencakup personel yang terlibat dalam pelayanan tamu, verifikasi identitas dan nomor kamar, pemrosesan transaksi, pemberian diskon, pembebanan transaksi melalui mekanisme *room charge*, serta penyusunan dan pemeriksaan laporan pendapatan. Keterlibatan pengelola atau supervisor diperlukan untuk mendukung koordinasi kegiatan, menjelaskan prosedur operasional yang berlaku, dan mempertimbangkan rekomendasi perbaikan.

Lokasi pengabdian berada di The Beach House, Koh Samui, Thailand, dengan objek pendampingan berupa proses pelayanan dan pengendalian transaksi F&B yang menggunakan sistem Infrasys Cloud POS. Pemilihan lokasi didasarkan pada keterkaitan langsung antara aktivitas pelayanan FOH dan keandalan pencatatan pendapatan outlet. Sistem POS menyediakan informasi transaksi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi frekuensi diskon,

nilai penyesuaian transaksi, jumlah *check*, dan kelengkapan dokumentasi pendukung. Informasi tersebut menjadi dasar untuk mengidentifikasi kebutuhan penguatan kompetensi mitra dan menyusun rekomendasi perbaikan operasional.

Perencanaan dan Pengorganisasian Mitra

Proses perencanaan dilakukan melalui identifikasi kondisi awal operasional, observasi aktivitas pelayanan, dan penelaahan dokumentasi transaksi yang tersedia. Tahap ini bertujuan memperoleh gambaran mengenai prosedur transaksi yang diterapkan, kendala yang dihadapi staf, serta titik pengendalian yang membutuhkan perhatian. Permasalahan awal yang menjadi fokus meliputi konsistensi dokumentasi otorisasi diskon, ketepatan verifikasi tamu dan nomor kamar, keakuratan pembebanan *room charge*, serta pemantauan pendapatan harian.

Pengorganisasian mitra dilakukan melalui koordinasi dengan pengelola outlet dan staf yang terkait dengan proses transaksi. Diskusi awal diarahkan untuk mengidentifikasi kebutuhan pendampingan, menentukan prioritas masalah, menyepakati ruang lingkup penggunaan data, dan menyesuaikan pelaksanaan kegiatan dengan jadwal operasional. Pembagian peran dilakukan berdasarkan fungsi masing-masing pihak. Tim pengabdian bertanggung jawab memfasilitasi edukasi, pelatihan, analisis data, dan penyusunan rekomendasi. Mitra berperan memberikan informasi mengenai proses kerja, menjelaskan kendala operasional, mengikuti kegiatan pendampingan, serta memberikan umpan balik terhadap solusi yang diusulkan. Pihak pengelola berperan memberikan arahan mengenai kebijakan perusahaan, kewenangan transaksi, dan kelayakan penerapan rekomendasi.

Prinsip partisipatif diterapkan dengan mempertimbangkan pengalaman staf sebagai pelaksana operasional. Temuan observasi dan hasil analisis transaksi digunakan sebagai bahan diskusi untuk menghubungkan prosedur yang berlaku dengan kebutuhan perbaikan. Pengorganisasian tersebut diharapkan mendorong keterlibatan aktif mitra sekaligus membangun kesadaran bahwa pengendalian transaksi merupakan tanggung jawab bersama yang melibatkan FOH, F&B, dan pengelola outlet.

Metode dan Strategi Pelaksanaan

Metode pelaksanaan mengombinasikan pendekatan deskriptif-analitis dengan strategi edukasi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi. Pendekatan deskriptif-analitis digunakan untuk menggambarkan kondisi operasional dan pola transaksi berdasarkan data yang tersedia. Strategi edukasi dan pelatihan diarahkan pada peningkatan pemahaman staf mengenai prosedur pengendalian transaksi. Pendampingan digunakan untuk membantu mitra menerapkan pemahaman tersebut dalam pemeriksaan laporan POS dan penyusunan rekomendasi perbaikan.

Pengumpulan informasi dilakukan melalui beberapa teknik berikut.

a. Observasi operasional. Observasi digunakan untuk memahami alur pelayanan FOH, proses verifikasi tamu, pencatatan nomor kamar, pemrosesan diskon, pembebanan transaksi, dan serah-terima tugas antar-*shift*. Hasil observasi digunakan untuk mengidentifikasi titik pengendalian yang membutuhkan penguatan.
b. Diskusi dan wawancara dengan mitra. Diskusi atau wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai prosedur yang diterapkan, kendala dalam pemrosesan transaksi, pemahaman staf terhadap otorisasi diskon, dan kebutuhan pendampingan. Pelaksanaan wawancara disesuaikan dengan akses dan persetujuan pihak terkait.
c. Dokumentasi operasional. Dokumentasi meliputi laporan pendapatan harian, catatan diskon, data penyesuaian transaksi, dan bukti transaksi yang diizinkan untuk dianalisis. Data digunakan secara terbatas sesuai kebutuhan kegiatan dengan tetap memperhatikan kebijakan perusahaan dan kerahasiaan informasi.
d. Analisis deskriptif data POS. Data transaksi dikelompokkan berdasarkan jenis penyesuaian, frekuensi, nilai diskon, jumlah *check*, dan kelengkapan dokumentasi. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi pola transaksi yang memerlukan pemeriksaan lebih lanjut dan merumuskan rekomendasi penguatan pengendalian.
e. Evaluasi dan umpan balik. Evaluasi digunakan untuk menilai pemahaman mitra, relevansi materi pendampingan, kemampuan mengidentifikasi transaksi yang membutuhkan klarifikasi, dan kelayakan rekomendasi. Pengukuran sebelum dan sesudah kegiatan dilakukan apabila instrumen serta data evaluasi tersedia.

Strategi pendampingan difokuskan pada penerapan prinsip pengendalian internal dalam aktivitas operasional. Materi edukasi mencakup pentingnya verifikasi identitas tamu, ketepatan pencatatan nomor kamar, otorisasi diskon sesuai kewenangan, dokumentasi transaksi, dan pemeriksaan pendapatan harian. Pelatihan analisis POS diarahkan pada kemampuan membaca laporan, mengenali pola penyesuaian transaksi, memeriksa kelengkapan bukti pendukung, dan membedakan transaksi yang dapat dijelaskan berdasarkan kebijakan perusahaan dari transaksi yang memerlukan klarifikasi.

Tahapan Kegiatan Pengabdian

Pelaksanaan kegiatan disusun dalam lima tahapan yang saling berkaitan, mulai dari identifikasi kebutuhan hingga evaluasi dan tindak lanjut.

Tahap 1. Identifikasi Kebutuhan dan Perencanaan Program

Tahap awal dilakukan melalui observasi proses pelayanan dan penelaahan laporan POS untuk memahami kondisi operasional mitra. Tim pengabdian bersama pihak terkait

mengidentifikasi permasalahan prioritas, menentukan ruang lingkup pendampingan, serta menyusun rencana kegiatan. Informasi awal digunakan untuk menetapkan kebutuhan materi, data yang dapat diakses, dan indikator keberhasilan yang relevan.

Tahap 2. Edukasi dan Pelatihan Pengendalian Transaksi

Tahap kedua berfokus pada peningkatan pemahaman staf mengenai hubungan antara kualitas layanan FOH dan ketepatan pencatatan pendapatan F&B. Materi mencakup prosedur verifikasi tamu, validasi nomor kamar, ketentuan pemberian diskon, proses *room charge posting*, dokumentasi otorisasi, dan serah-terima tugas antar-*shift*. Pelatihan diarahkan untuk meningkatkan pemahaman staf terhadap tanggung jawab pengendalian pada setiap titik transaksi.

Tahap 3. Pendampingan Analisis Data POS

Tahap ketiga dilakukan melalui pendampingan dalam membaca dan menganalisis laporan transaksi digital. Analisis mencakup pengelompokan diskon, penelaahan nilai dan frekuensi penyesuaian transaksi, pemeriksaan kelengkapan dokumentasi, serta identifikasi pola yang memerlukan verifikasi. Hasil analisis dibahas bersama mitra untuk memperoleh penjelasan operasional dan menghindari kesimpulan yang tidak didukung bukti. Transaksi yang belum memiliki penjelasan memadai dikategorikan sebagai transaksi yang perlu ditindaklanjuti, bukan langsung dinyatakan sebagai penyimpangan.

Tahap 4. Penyusunan Rekomendasi Perbaikan

Hasil observasi, diskusi, dan analisis data digunakan sebagai dasar penyusunan rekomendasi. Rekomendasi diarahkan pada penguatan prosedur otorisasi diskon, standardisasi dokumentasi transaksi, peningkatan ketepatan verifikasi tamu, penguatan serah-terima antar-*shift*, dan pemeriksaan pendapatan harian. Prioritas rekomendasi ditentukan berdasarkan relevansi terhadap permasalahan mitra, kelayakan penerapan, dan kesesuaiannya dengan kebijakan internal perusahaan.

Tahap 5. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Tahap akhir dilakukan untuk menilai ketercapaian tujuan kegiatan dan memperoleh umpan balik mitra. Evaluasi mencakup peninjauan hasil pendampingan, pemahaman staf terhadap materi, kemampuan mengidentifikasi transaksi yang memerlukan klarifikasi, serta tersedianya rekomendasi perbaikan. Hasil evaluasi menjadi dasar penyusunan tindak lanjut yang dapat dipertimbangkan oleh pengelola, termasuk penerapan prosedur dokumentasi yang lebih konsisten dan pemantauan transaksi secara berkala.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui pengelompokan, penghitungan, dan interpretasi informasi transaksi. Analisis kuantitatif digunakan untuk menggambarkan jumlah transaksi yang disesuaikan, frekuensi diskon, nilai diskon, dan proporsi penyesuaian terhadap pendapatan kotor pada periode yang sama. Analisis kualitatif digunakan untuk memahami konteks operasional, alasan penyesuaian transaksi, kendala pelaksanaan prosedur, dan kebutuhan penguatan kompetensi mitra.

Persentase penyesuaian transaksi terhadap pendapatan kotor dihitung menggunakan rumus berikut:

Persentase penyesuaian transaksi

Persentase = (Total nilai penyesuaian transaksi ÷ Total pendapatan kotor pada periode yang sama) × 100%

Penghitungan tersebut digunakan sebagai indikator awal untuk menentukan area yang perlu ditelaah lebih lanjut. Nilai penyesuaian transaksi tidak secara otomatis menunjukkan besarnya kerugian aktual karena diskon dan koreksi dapat merupakan transaksi yang sah sesuai kebijakan perusahaan. Penetapan potensi kehilangan pendapatan memerlukan pemeriksaan atas dasar pemberian diskon, otorisasi, bukti pendukung, dan ketepatan pencat

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat difokuskan pada digitalisasi pengendalian biaya F&B dan internalisasi nilai patriotisme bagi pekerja migran Indonesia pada resor bintang lima di Thailand.

Dinamika Pendampingan dan Aksi Program

a. Pelatihan Digital Cost Control: Penerapan sistem POS berbasis *cloud* dan *Smart Inventory System* untuk menggantikan pencatatan manual, otomatisasi kalkulasi COGS, serta digitalisasi *Daily Food Cost Report*.
b. Penguatan Integritas & Patriotisme: Workshop pembentukan mentalitas "Duta Bangsa" untuk mendorong akuntabilitas dan dedikasi kerja profesional di kancah internasional.
c. Pendampingan Operasional: Transisi sistem kerja langsung di area dapur dan restoran guna meminimalisir kebocoran biaya (*cost leakage*).

Dinamika Perubahan Sosial

a. Kesadaran Baru: Perubahan *mindset* pekerja dalam melihat akuntabilitas digital sebagai bentuk integritas moral dan pemeliharaan reputasi bangsa.
b. Pranata Baru: Penetapan SOP Pengendalian Biaya F&B Berbasis Digital yang wajib

diterapkan dalam operasional harian.

c. Pemimpin Lokal (*Local Leader*): Terbentuknya *digital champion* dari kalangan pekerja Indonesia yang berperan sebagai tutor sebaya (*peer tutor*).

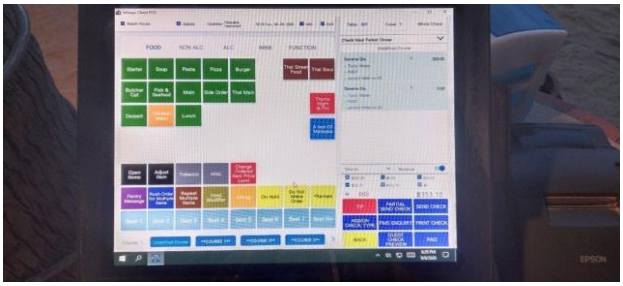
4. DISKUSI

Temuan bahwa penyesuaian check mencapai sekitar 4–5% dari pendapatan kotor harian sejalan dengan literatur pengendalian biaya F&B yang mencatat fluktuasi signifikan antara standard cost dan actual cost apabila pengendalian di titik transaksi tidak konsisten (Wuwur et al., 2026). Lebih jauh, dominasi diskon diskresioner atas diskon terprogram memperkuat argument bahwa kebocoran biaya F&B bukan semata persoalan akuntansi bahan baku, melainkan persoalan pengendalian proses transaksi yang melibatkan FOH sebagai pengawas lapis pertama. Studi terdahulu mengenai pengendalian internal pendapatan hotel menunjukkan pola serupa. Rachmawati dan Sunani (2023) menemukan bahwa pemisahan fungsi yang belum optimal antara kasir, kasir front office, dan bagian income audit membuka peluang penyimpangan pencatatan penerimaan kas. Matkussa dkk. (2024) menekankan bahwa income audit yang dilakukan secara rutin dan konsisten mampu meningkatkan keandalan laporan pendapatan sekaligus mendeteksi potensi kesalahan transaksi lebih dini. Kedua temuan ini mendukung hasil observasi bahwa integrasi FOH–POS merupakan titik kritis pengendalian pendapatan.

Dari perspektif revenue management, Kimes (2011) menegaskan bahwa keberhasilan optimalisasi pendapatan sangat bergantung pada kualitas dan kecepatan akses data operasional lintas departemen. Temuan lapangan bahwa validasi status tamu masih bergantung pada pencocokan manual menunjukkan adanya celah integrasi PMS–POS yang, jika ditutup, dapat mengurangi proporsi diskon diskresioner yang tidak tervalidasi. Berdasarkan pola kebocoran yang teridentifikasi, tiga strategi optimalisasi relevan untuk diterapkan. Pertama, standardisasi otorisasi diskon berjenjang: menetapkan batas nominal atau persentase diskon yang dapat diberikan langsung oleh staf F&B tanpa approval, dan mewajibkan approval supervisor atau manajer untuk diskon di atas batas tersebut (Zenoti, 2024; Petpooja, 2025). Kedua, integrasi data status tamu secara real-time antara PMS dan POS, sehingga validasi in-house guest, batas kredit, dan hak diskon loyalti tervalidasi otomatis. Ketiga, penguatan income audit harian yang secara khusus menelaah baris diskon, void, dan penyesuaian pada laporan POS setiap outlet. Hasil rekapitulasi audit pendapatan harian tidak hanya diserahkan kepada departemen front office, melainkan juga disampaikan kepada departemen akuntansi agar rekonsiliasi dan pengendalian internal pendapatan berjalan secara terpadu lintas departemen. Selain itu, kinerja

layanan FOH dapat dioptimalkan melalui pelatihan silang (cross-training) staf front office mengenai alur pembebanan room charge dan implikasinya terhadap laporan F&B, sehingga staf FOH tidak hanya berperan sebagai penyambut tamu, tetapi juga memahami perannya sebagai simpul pengendalian pendapatan.

Rangkaian temuan dan strategi di atas bersumber dari observasi partisipatif saya selama menjalani magang sebagai F&B Cost Management Trainee, mencakup proses kerja internal F&B maupun interaksi dengan Front Office sebagai mitra lintas departemen. Pada Gambar 1 dan Gambar 2 ditunjukkan proses input pesanan pada layar *Point of Sales* serta verifikasi pembayaran tamu melalui mesin EDC di The Beach House, yang merupakan titik awal dari alur transaksi.



Gambar 1. Tampilan layar *Point of Sales* (Infrasys Cloud POS) pada tahap input pesanan di The Beach House.



Gambar 2. Verifikasi dan pemrosesan pembayaran tamu melalui mesin EDC terintegrasi POS pada The Beach House.

Kegiatan pengabdian menghasilkan peningkatan pemahaman mengenai pentingnya akuntabilitas dan patriotisme dalam pengendalian biaya Food and Beverage (F&B) melalui pemanfaatan sistem digital. Digitalisasi mendukung pencatatan biaya yang lebih tertib, pemantauan penggunaan bahan baku, transparansi pelaporan, serta identifikasi potensi pemborosan. Nilai patriotisme diwujudkan melalui integritas, tanggung jawab, dan komitmen dalam menjaga efisiensi sumber daya serta keberlanjutan operasional resor.

Tindak lanjut kegiatan diarahkan pada optimalisasi penerapan sistem pengendalian biaya F&B berbasis digital, evaluasi biaya secara berkala, dan penguatan kompetensi karyawan dalam pencatatan serta pelaporan keuangan. Manajemen diharapkan menetapkan standar biaya, indikator efisiensi, dan mekanisme evaluasi untuk memastikan akuntabilitas, mencegah pemborosan, serta membangun budaya kerja yang berintegritas dan bertanggung jawab secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini menegaskan bahwa penguatan akuntabilitas dalam pengendalian biaya food and beverage (F&B) memerlukan integrasi kompetensi layanan *Front of House* (FOH), kedisiplinan prosedur, dan pemanfaatan data digital melalui sistem POS. Pendampingan diarahkan untuk meningkatkan ketepatan verifikasi transaksi, konsistensi dokumentasi diskon, dan pemantauan pendapatan. Penerapan nilai patriotisme diwujudkan melalui integritas, kejujuran, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam bekerja di lingkungan internasional. Rekomendasi kegiatan adalah memperkuat standardisasi otorisasi diskon, melakukan pemeriksaan pendapatan secara berkala, serta meningkatkan koordinasi FOH dan F&B untuk mendukung pengendalian internal yang transparan dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

Adnyana, I. N., & Pratiwi, N. L. P. A. (2022). Penerapan sistem informasi akuntansi berbasis digital untuk efisiensi pengendalian biaya bahan makanan pada departemen Food and Beverage. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Pariwisata*, 6(1), 34-45. https://doi.org/10.31219/osf.io/28x3b

Apriyani, D., & Suryana, A. (2021). Implementasi digital cost control dalam meningkatkan efisiensi operasional hotel berbintang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 5(2), 112-124. https://doi.org/10.37484/jmph.v5i2.189

Arifianto, R., & Wibowo, S. (2020). Penanaman nilai patriotisme dan nasionalisme pada tenaga kerja Indonesia di sektor jasa internasional. *Jurnal Kebangsaan dan Pendidikan Karakter*, 4(1), 45-56. https://doi.org/10.21831/jkpk.v4i1.32104

Bunnak, S., & Chancharoen, S. (2023). Digital transformation and cost control mechanisms in Thailand's luxury hotel sector. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*, 12(1), 89-105. https://doi.org/10.1016/j.apjiht.2023.01.004

Hidayati, S. N. (2016). Pengaruh pendekatan keras dan lunak pemimpin organisasi terhadap kepuasan kerja dan potensi mogok kerja karyawan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(2), 57-66. http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i2.164

Indraswari, K. D., & Sukarsa, I. M. (2021). Evaluasi sistem inventaris digital F&B department dalam menekan food waste pada resort mewah. *Jurnal Kepariwisataan Indonesia*,

15(2), 145-158. https://doi.org/10.47256/jki.v15i2.178

Intarapanich, P., & Sriboonjit, U. (2022). *Food and Beverage Cost* control strategies under digital governance in Thailand luxury resorts. *Journal of Culinary Science & Technology*, 20(3), 210-229. https://doi.org/10.1080/15428052.2022.2045911

Kurniawan, A., & Wardani, R. (2023). Optimalisasi sistem akuntansi manajemen berteknologi cloud dalam tata kelola keuangan hotel internasional. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi*, 11(1), 67-78. https://doi.org/10.33197/jabe.vol11.iss1.2023.102

Lestari, P., & Supriadi, D. (2019). Peran sistem POS (Point of Sale) berbasis IoT dalam pencegahan fraud pada departemen restoran. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 4(3), 301-312. https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i3.289

Mahatthanasomboon, P., & Pongwat, A. (2024). Enhancing financial accountability through POS data analytics in Southern Thailand luxury resorts. *International Journal of Hospitality Financial Management*, 32(1), 15-28. https://doi.org/10.1080/10913211.2024.2309871

Nugroho, S. A., & Handayani, T. (2022). Penguatan jiwa nasionalisme dan etik profesional SDM hospitality Indonesia di pasar kerja mancanegara. *Jurnal Komunikasi Massa dan Budaya*, 8(2), 201-215. https://doi.org/10.20961/jkmb.v8i2.54120

Permana, I. G. A., & Yasa, I. N. P. (2020). Akuntabilitas pengelolaan bahan baku makanan melalui integrasi POS dan ERP di restoran resort. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 15(1), 89-101. https://doi.org/10.24843/JIAB.2020.v15.i01.p08

Phasuk, N., & Kittikanya, C. (2021). Internal audit digitization and waste reduction in five-star hotel kitchens in Phuket. *Southeast Asian Journal of Tourism and Hospitality*, 7(2), 43-59. https://doi.org/10.1108/SAJTH-05-2021-0034

Pratama, M. R., & Setyawan, A. (2021). Digitalisasi sistem persediaan F&B dan implikasinya terhadap varians biaya aktual dan standar. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Auditing*, 3(1), 22-35. https://doi.org/10.21009/jaka.v3i1.2012

Risdwiyanto, A., & Kurniyati, Y. (2015). Strategi pemasaran perguruan tinggi swasta di Kabupaten Sleman Yogyakarta berbasis rangsangan pemasaran. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(1), 1-23. http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i1.142

Santoso, B., & Kusuma, W. (2023). Penguatan patriotisme ekonomi pekerja Indonesia di luar negeri melalui program pengabdian masyarakat terpadu. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM)*, 29(2), 175-184. https://doi.org/10.24114/jpkm.v29i2.42109

Setiawan, H., & Rahmawati, E. (2020). Internalisasi akuntabilitas publik dan integritas integritas kerja pada industri hospitality lintas negara. *Jurnal Etika Bisnis dan Bisnis Islam*, 6(2), 130-142. https://doi.org/10.15408/jebbi.v6i2.16201

Somchai, K., & Wongsuwan, T. (2022). Cost control implementation using smart inventory management systems in Thai luxury resorts. *Thai Journal of Agricultural and Food Research*, 14(3), 310-325. https://doi.org/10.14456/tjafr.2022.31

Utama, I. M. A., & Suardana, I. W. (2019). Strategi efisiensi F&B cost ratio berbasis teknologi informasi pada resort berskala internasional. *Jurnal Analisis Pariwisata*, 19(2), 98-109. https://doi.org/10.24843/JAP.2019.v19.i02.p03

Wijaya, C., & Tanujaya, H. (2024). Penerapan dashboard analitik digital untuk transparansi pemesanan dan pemakaian bahan baku F&B. *Jurnal Sistem Informasi dan Akuntansi*,

12(1), 50-62. https://doi.org/10.31294/jsia.v12i1.18901

Yuliani, R., & Budiman, A. (2023). Model pelatihan pengabdian masyarakat dalam meningkatkan kapabilitas kerja dan jiwa kebangsaan ekspatriat Indonesia. *Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 88-99. https://doi.org/10.31849/jipm.v4i1.11204