

## **Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Pandawa All Suites Hotel Umalas**

**Ni Luh Putu Pradnya Dewi<sup>1</sup> ; Ni Luh Putu Sri Purnama Pradnyani<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia  
Email: [1119111501006@undhirabali.ac.id](mailto:1119111501006@undhirabali.ac.id) ; [sripurnama@undhirabali.ac.id](mailto:sripurnama@undhirabali.ac.id)

### **ABSTRAK**

Salah satu industri yang mendukung sektor pariwisata adalah industri perhotelan. Semakin berkembangnya jaman, semakin banyak industri perhotelan yang bermunculan. Penelitian ini membahas tentang Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Pandawa All Suites Hotel Umalas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perkembangan proses penagihan piutang di Pandawa All Suites Hotel. Analisis data yang digunakan pada penelitian adalah analisis kuantitatif deskriptif. Pada penelitian ini data yang diperoleh menggunakan metode observasi data keuangan khususnya data piutang untuk menganalisis piutang. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah presentase penagihan piutang di Pandawa All Suites Hotel masih tergolong rendah karena masih dibawah 50%. Hal ini disebabkan karena masih adanya agen yang belum bisa melunasi tagihannya dikarenakan perusahaan tersebut terdampak covid-19. Oleh karena itu, Pengendalian internal di Pandawa All Suites Hotel harus lebih ditingkatkan dengan melakukan *cost control* penjualan kamar di setiap harinya dan mengingatkan kepada klien atau agent sebelum jatuh tempo pembayaran.

**Kata kunci:** Piutang Usaha, Jatuh Tempo, Piutang tak Tertagih, Sistem Pengendalian Intern.

## 1. Pendahuluan

Perkembangan industri masa kini yang semakin pesat mengharuskan setiap perusahaan untuk mampu menghadapi persaingan yang sangat ketat dalam mempertahankan keberlangsungan usahanya. Untuk dapat bertahan dan menjadi yang terdepan di dalam persaingan usaha, aktivitas yang dilakukan di dalam perusahaan harus berjalan dengan efektif dan efisien guna memperoleh keuntungan yang maksimal. Sesuai dengan tujuan awal didirikannya perusahaan tersebut untuk dapat tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan demi kelangsungan bisnis di masa mendatang dengan tujuan untuk memperoleh laba semaksimal mungkin. Perusahaan yang mampu menghadapi persaingan akan dapat terus bertahan dan berkembang lebih baik kedepannya, sedangkan perusahaan yang tidak mampu bersaing akan mengalami kegagalan dalam bisnis yang berujung dengan kebangkrutan.

Persaingan bisnis di dunia usaha semakin berkembang sehingga perusahaan dituntut untuk lebih bekerja keras dalam mempertahankan usaha dan meningkatkan laba. Untuk dapat melakukan hal tersebut, diperlukan adanya suatu strategi bisnis. Salah satu strategi yang dapat digunakan adalah dengan melakukan penjualan secara kredit. Secara umum hal yang akan timbul karena adanya transaksi penjualan barang atau jasa secara kredit adalah piutang yang akan berpengaruh terhadap modal kerja perusahaan. Semakin besar proporsi penjualan kredit terhadap modal kerja perusahaan berarti semakin besar pula proporsi penjualan dan memperbesar jumlah investasi dalam piutang. Dengan semakin besarnya jumlah piutang maka akan memperbesar resiko yang mungkin saja bisa terjadi, dimana resiko piutang pada kenyataannya tidak dapat dihilangkan tapi hanya dapat sekedar diperkecil. Salah satu resiko yang mungkin saja bisa terjadi adalah resiko tidak tertagihnya piutang, baik itu secara keseluruhan maupun sebagian dan jika hal itu terjadi maka akan menghambat kelancaran kegiatan operasional perusahaan apalagi jika piutang perusahaan terlalu besar.

Menurut Nurazizah (2018) Piutang merupakan salah satu jenis aktiva lancar yang tercantum pada neraca. Pendapat juga dikemukakan oleh Rozikin Ainun (2020) Piutang merupakan klaim aset baik berupa uang, barang atau jasa kepada pihak pelanggan. Untuk tujuan pelaporan keuangan, piutang diklasifikasikan sebagai piutang lancar atau piutang tidak lancar, piutang lancar (*current receivables*) diharapkan tertagih dalam satu tahun atau selama siklus operasi berjalan, mana yang lebih panjang. Semua piutang lain diklasifikasikan sebagai piutang tidak lanca (*long term receivable*).

Menurut Ahmed (2015) dalam Ariyati (2019) Piutang tak tertagih adalah berkurangnya pendapatan yang diakibatkan dari piutang usaha yang tidak terbayarkan oleh pelanggan. Hal ini memerlukan pencatatan ayat jurnal yang tepat dalam akun keuangan perusahaan, penurunan pendapatan yang berdampak dari piutang usaha yang tidak dapat ditagih mengakibatkan perubahan laba dan ekuitas pemegang saham. Menurut Hery (2013) dalam Ariyati (2019) Piutang tak tertagih muncul karena adanya pelanggan yang tidak mampu membayar hutangnya kepada perusahaan, hal ini dikarenakan adanya penurunan omset penjualan sebagai akibat dari lemahnya perekonomian dan kebangkrutan yang dialami oleh pelanggan.

Menurut (2019) dalam Muhtaron (2021), pengendalian internal didefinisikan sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan sistem yang dirancang untuk membantu suatu organisasi mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

---

Pendapat juga dikemukakan oleh Mulyadi (2017), Pengendalian internal mencakup struktur organisasi, metode, dan tindakan yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, memeriksa keakuratan dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi, dan mendorong kepatuhan terhadap kebijakan manajemen. Pada masa kini salah satu industri yang berkembang di Bali adalah Hotel.

Menurut E Chandra (2020) "Hotel adalah bisnis dalam bidang akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh area bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Hotel membutuhkan penjualan dengan opsi kredit, yang tujuannya memudahkan pihak pembeli untuk tetap menikmati fasilitas hotel.

Tabel 1.1  
Jumlah Piutang Usaha Pada Pandawa All Suites Hotel UmalasBulan  
Agustus – Oktober 2022

No	Bulan	Jumlah Piutang (Rp)
1	Agustus	462,630,131
2	September	439,479,820
3	Oktober	421,418,825

Sumber: Accounting Pandawa All Suites

Tabel 1.2  
Jumlah Piutang Usaha Tak Tertagih Pada Pandawa All Suites Hotel  
Umalas sejak tahun 2019

No	Agent	Jumlah Piutang
1	Happy Bali	135,820,000
2	New Bali	26,720,000
3	Tropicana Wisata Indonesia, PT	78,610,000
T o t a l		241,150,000

Sumber: Accounting Pandawa All Suites

Piutang usaha yang berlaku di Pandawa All Suites dibagi menjadi dua kategori yaitu: Company Ledger, Dan City Ledger. Company Ledger pihak Pandawa All Suites yaitu company ledger milik owner. City ledger yang dimaksud adalah piutang usaha yang memiliki kerjasama dengan Online Travel Agent dan Travel Agent.

## 2. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian kali ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis ini digunakan karena penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengendalian internal piutang usaha untuk meminimalkan piutang tak tertagih. Metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yaitu survey lapangan dan wawancara dengan pihak terkait yaitu bagian Account Receivable, Chief Accounting dan bagian Sales & Marketing dilakukan untuk mendapatkan data mengenai topik yang dibahas pada penelitian ini.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian pada kali ini bertempat di Pandawa All Suites Hotel, Umalas, Bali dengan waktu penelitian bulan Agustus - Oktober 2022.

### Populasi dan Sampel

Populasi yang akan digunakan dalam pengambilan data di Pandawa All Suites Hotel berupa data keuangan dalam periode tiga bulan yaitu dari bulan Agustus sampai dengan Oktober 2022. Sedangkan sampel yang diambil adalah bagian Account Receivable, Chief Accounting dan bagian Sales & Marketing

### 3. Hasil dan Pembahasan

Menurut Ahmed (2015) dalam Ariyati (2019) Piutang tak tertagih adalah berkurangnya pendapatan yang diakibatkan dari piutang usaha yang tidak terbayarkan oleh pelanggan. Hal ini memerlukan pencatatan ayat jurnal yang tepat dalam akun keuangan perusahaan, penurunan pendapatan yang berdampak dari piutang usaha yang tidak dapat ditagih mengakibatkan perubahan laba dan ekuitas pemegang saham. Menurut Hery (2013) dalam Ariyati (2019) Piutang tak tertagih muncul karena adanya pelanggan yang tidak mampu membayar hutangnya kepada perusahaan, hal ini dikarenakan adanya penurunan omset penjualan sebagai akibat dari lemahnya perekonomian dan kebangkrutan yang dialami oleh pelanggan.

Menurut (2019) dalam Muhtarom (2021), pengendalian internal didefinisikan sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan sistem yang dirancang untuk membantu suatu organisasi mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Pendapat juga dikemukakan oleh Mulyadi (2017), Pengendalian internal mencakup struktur organisasi, metode, dan tindakan yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, memeriksa keakuratan dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi, dan mendorong kepatuhan terhadap kebijakan manajemen.

Piutang usaha yang berlaku di Pandawa All Suites dibagi menjadi dua kategori yaitu: Company Ledger, Dan City Ledger. Company Ledger pihak Pandawa All Suites yaitu company ledger milik owner. City ledger yang dimaksud adalah piutang usaha yang memiliki kerjasama dengan Online Travel Agent. Terhitung sejak tahun 2019 Pandawa All Suite Hotel memiliki piutang tak tertagih pada Happy Bali sebesar Rp. 135,820,000, pada New Bali sebesar Rp. 26,720,000 dan pada Tropicana Wisata Indonesia sebesar Rp. 78,610,000 dengan total mencapai Rp. 241,150,000 yang masih tertunggak sampai saat ini karena perusahaan tersebut terdampak covid19. Pada bulan September terdapat piutang tak tertagih dari Company Ledger sebesar Rp. 7,990,028 dan pada bulan oktober sebesar Rp. 37,990,028.

Tabel 3.1 Jumlah Piutang Bulan Agustus-Oktober

Bulan	Total Piutang (Rupiah)	Piutang Tertagih (Rupiah)	Piutang Tak Tertagih (Rupiah)
Agustus	462,630,131	221,480,131	241,150,000
September	439,479,820	190,339,792	249,140,028
Oktober	421,418,825	142,278,797	279,140,028

### Rasio Tunggakan

Perhitungan menggunakan rasio tunggakan dilakukan guna mengetahui berapa banyak dalam bentuk persentase dari banyaknya utang yang seharusnya sudah dilunasi pada penjualan kredit yang dilakukan perusahaan dari piutang yang belum tertagih. Menurut Hayati pada Tadbir (2022), Rasio tunggakan merupakan sebuah rasio yang digunakan untuk mengetahui berapa nominal dari piutang yang seharusnya sudah dilunasi oleh perusahaan atau individu yang melakukan pembelian berupa dari penjualan kredit dari piutang yang belum ditagih. Berdasarkan hasil perhitungan rasio tunggakan dimana hasil tersebut disajikan dalam bentuk Tabel, dapat terlihat adanya gerakan peningkatan dari rasio tunggakan tersebut dari bulan Agustus hingga bulan Oktober, dimana pada bulan Agustus terdapat rasio tunggakan sebesar 46,29% sedangkan pada bulan September terdapat rasio tunggakan sebesar 56,69% dan pada bulan Oktober terdapat rasio tunggakan sebesar 66,24%. Pada bulan Oktober terjadi peningkatan rasio tunggakan karena adanya Company Ledger sebesar Rp. 37,990,028 yang belum dilunasi selama 30 hari.

$$\text{Rasio Tunggakan} = \frac{\text{Piutang Tak Tertagih}}{\text{Total Piutang}} \times 100\%$$

Tabel 3.2 Data Piutang Tak Tertagih

Bulan	Jumlah Piutang Tak Tertagih (Rupiah)	Total Piutang (Rupiah)	Rasio Tunggakan
Agustus	241,150,000	462,630,131	46,29%
September	249,140,028	439,479,820	56,69%
Oktober	279,140,028	421,418,825	66,24%

### Rasio Penagihan

Dalam mengetahui seberapa besar persentase yang di dapatkan dalam melakukan penagihan piutang dari total jumlah piutang yang dimiliki oleh Pandawa All Suites Hotel. Perhitungan menggunakan metode Rasio Penagihan sangatlah penting dimana perusahaan dapat mengetahui berapa persen piutang yang dapat ditagih dan sisa berapa persen lagi piutang yang belum ditagih oleh perusahaan. Mitayani pada Tadbir (2022), menjelaskan mengenai rasio penagihan yang dapat diartikan sebagai rasio yang digunakan oleh perusahaan untuk mengetahui kegiatan penagihan yang telah dilakukan dari jumlah keseluruhan piutang yang dimiliki, sehingga perusahaan dapat mengetahui berapa besar piutang yang dapat di tagih. Dari hasil perhitungan rasio penagihan yang disajikan melalui Tabel di atas, dapat dilihat bahwa adanya penurunan dalam penagihan piutang yang dilakukan oleh pihak Pandawa All Suites Hotel. Dari bulan Agustus Sampai dengan Oktober, dimana pada bulan Agustus rasio penagihan mencapai 47,87% sedangkan pada bulan September rasio penagihan piutang hanya mencapai 43,31% dan pada bulan Oktober rasio penagihan hanya mencapai 33,77% saja. Hal ini terjadi dikarenakan ada Company Ledger pada bulan oktober sebesar Rp. 37,990,028 yang belum dilunasi selama 30 hari.

$$\text{Rasio Penagihan} = \frac{\text{Piutang Tertagih}}{\text{Total Piutang}} \times 100\%$$

Tabel 3.2 Data Piutang Tertagih

Bulan	Jumlah Piutang Tak Tertagih (Rupiah)	Total Piutang (Rupiah)	Rasio Penagihan
Agustus	241,150,000	462,630,131	47,87%
September	249,140,028	439,479,820	43,31%
Oktober	279,140,028	421,418,825	33,77%

Tabel 3.3 Performa Penagihan Piutang Agustus-Oktober 2022

Bulan	Rasio Penagihan Piutang	Peningkatan (Penurunan)
Agustus	47,87%	0
September	43,31%	-1,82%
Oktober	33,77%	-0,1%

### Pembahasan

Pada bulan September dan Oktober penjualan secara kredit yang dilakukan oleh Pandawa All Suites Hotel mengalami penurunan, dimana pada bulan September penjualan secara kredit sebesar Rp. 439,479,820 dan pada bulan Oktober sebesar Rp. 421,418,825 jumlah pada 2 bulan tersebut menurun dari bulan sebelumnya yaitu pada bulan Agustus dengan hasil penjualan secara kredit sebesar Rp. 462,630,131. Karena hal tersebut mengakibatkan piutang yang dihasilkan pada bulan September dan Oktober juga menurun dari bulan-bulan sebelumnya. Bisa dilihat dari rasio penagihan piutang yang persentasenya menurun di bulan September dan Oktober. Dimana pada bulan Agustus rasio penagihan piutang mencapai 47,87% sedangkan pada bulan September rasio penagihan piutang hanya mencapai 43,31% dan bulan Oktober hanya mencapai 33,77%. Jumlah total piutang menurun disebabkan karena pada bulan September dan Oktober pembayaran secara cash lebih meningkat dibandingkan pada bulan Agustus. Selain itu, yang membuat rasio penagihan piutang menurun dikarenakan juga pada bulan Oktober terdapat Company Ledger yang belum dilunasi dalam jangka waktu 30 hari.

Berdasarkan pengamatan dan perhitungan atas pengelolaan piutang di Pandawa All Suites Hotel, maka selama bulan Agustus sampai dengan Oktober terjadipenurunan rasio penagihan piutang. Dalam kegiatan sehari-harinya staff piutang perusahaan akan melakukan tindakan seperti membuat bukti pembayaran berupa invoice yang nantinya akan dikirimkan kepada owner dan online travel agent yang menjalin kerjasama dengan perusahaan. Selain itu, proses pencatatan piutang di Pandawa All Suites Hotel dilakukan setiap hari pada saat penjualan kredit dilakukan. Piutang usaha dikonfirmasi saat tamu check out dengan sistem logging yang diadopsioleh Pandawa All Suites Hotel adalah logging harian. Ada beberapa prosedur yang dijalankan pada saat terjadinya piutang usaha, seperti laporan piutang, yaitu laporan

yang mencantumkan jumlah kewajiban pelanggan pada tanggal tertentu atau sebelum jatuh tempo pembayaran dengan informasi rinci.

Penilaian risiko piutang menurut hasil penelitian Pandawa All-Suite Hotel dilakukan untuk menghindari risiko hilangnya piutang atau piutang tak tertagih dalam pencatatan. Untuk membantu mengkonfirmasi saldo piutang pelanggan, perusahaan mengambil langkah-langkah untuk menggunakan sub-buku besar piutang, yang diperbarui setiap hari.

Untuk meminimalisir piutang tak tertagih yang ditimbulkan oleh Hotel Pandawa All Suites, pihak hotel telah menerapkan sistem penagihan dan realisasi pembayaran, yaitu proses pencatatan transaksi akuntansi pada saat diterima kas atau saat kas dikeluarkan.

#### **4. Simpulan**

Pada penelitian kali ini Pandawa All Suites Hotel sudah melakukan pengendalian piutang semaksimal mungkin, namun presentase penagihan masih tergolong rendah karena masih dibawah 50%. Hal ini disebabkan karena masih adanya agen yang belum bisa melunasi tagihannya dikarenakan perusahaan tersebut terdampak covid-19. Untuk saat ini pihak Pandawa All Suites Hotel telah melakukan pembaharuan dalam menghindari terjadinya resiko piutang tak tertagih dengan cara memberlakukan cash basis, jadi pengendalian internal yang sudah dilakukan Pandawa All Suites Hotel mengantisipasi piutang tak tertagih, dengan cara membuat regulasi tamu dengan pembayaran cash basis, sedangkan untuk piutang yang sudah berjalan, dilakukan metode penyisihan kerugian piutang dengan cara di coba untuk tetap di tagih dengan menghubungi customer (via email atau telepon) secara terus menerus.

#### **5. Daftar Rujukan**

- Siregar, Tari Wulandari. 2019. Analisis Sistem Pengendalian ENGDALIAN Internal NTERNAL Piutang IUTANG Usaha Untuk Memibimalkan PiutangTak Tertagih Pada ADA PT. Juang Jaya Abdi Alam Cabang Medan, Medan: Universitas Negeri Sumatera Utara.
- Ariyati. 2019. Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk meminimalkan Piutang Tak Tertagih PT. XYZ, Jurnal Bina Akuntansi, Juli 2019, Vol.6 No.2 Hal 98 – 123
- Alfirdausi, Hurun IIN. 2019. Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT.United Tractors Tbk Cabang Medan, Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Muhtaron, Abid. 2021. Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada CV. Sinar Surya Abadi Lamongan, Jurnal Ilmiah Edunomika – Vol. 05, No. 02, 2021

Widiasmara, Anny. Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Untuk meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Bad Debt) Pada PT.Wahana Ottomitra, Tbk Cabang Madiun.

Tadbir-AT. Analisis Pengendalian Piutang Hotel Z Di Jakarta Pusat

Pada Masa Pandemi Covid-19, JURNAL ILMIAH MANAJEMEN  
Homepage: [ojs.uniska.ac.id/attadbir](https://ojs.uniska.ac.id/attadbir)

Rozikin Ainur. 2020. Analisis Pengendalian Internal Terhadap

Piutang Dagang Di CV Anugrah Unika Mekanik Sidoarjo, Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Nurazizah. 2018. Pengendalian Intern Piutang Dalam Mengelola Piutang Macet (Studi Kasus Pada PNPM Mandiri Kecamatan Medang Deras Kabupaten Batubara), Medan: Universitas Negeri Sumatera Utara