

**ANALISIS PENGENDALIAN DAN PENAGIHAN PIUTANG DEPARTEMEN
AKUNTANSI
THE BANDHA HOTEL & SUITES**

Ni Made Puspayani¹, I Wayan Suarjana²

Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis Pariwisata Pendidikan dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura^{1,2}

Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia^{1,2}

Email : 21111501018@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengendalian piutang hotel serta permasalahan yang terjadi dalam penagihan piutang pada The Bandha Hotel & Suites yang berkaitan dengan *travel agent*. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif. Data dalam laporan ini diperoleh berdasarkan hasil pengumpulan data dari obyek laporan. Hasil kegiatan Praktek Kerja Lapangan menunjukkan bahwa penerapan prosedur dalam penagihan piutang (*Account Receivable*) & pengendalian piutang di The Bandha Hotel & Suites sudah berjalan dengan cukup baik dan sudah sesuai Standar Operasional Perusahaan yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka sebaiknya perusahaan mampu untuk melakukan sosialisasi maupun pelatihan terhadap pihak *finance* dalam pengendalian piutang serta prosedur dalam penagihan piutang dan melakukan pelatihan terhadap departemen yang bersangkutan guna meningkatkan ketelitian. Hal ini bertujuan untuk mengurangi adanya kesalahan yang mungkin akan terjadi.

Kata Kunci : *Piutang, Pengendalian Piutang, Penagihan Piutang*

1. Pendahuluan

Industri perhotelan adalah salah satu sektor yang terus berkembang di dunia pariwisata. Hotel-hotel menjadi tempat penting bagi para wisatawan, pebisnis, dan tamu lainnya untuk menginap dan menikmati pengalaman yang menyenangkan. Dalam industri perhotelan, terdapat beberapa komponen utama yang menjadi landasan operasional hotel. Komponen tersebut meliputi akomodasi, restoran dan layanan makanan, pusat konferensi dan pertemuan, layanan kebersihan dan perawatan, layanan pelanggan dan manajemen operasional. Hotel merupakan bagian integral dari industri perhotelan.

Hotel menyediakan akomodasi yang nyaman dan layanan berkualitas kepada tamu. Mereka juga berperan sebagai penyedia lapangan kerja dan sumber pendapatan bagi komunitas lokal. Pada dasarnya hotel memiliki tujuan yang sama yaitu mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk memperoleh laba yang maksimal. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut maka hotel sebagai satu kesatuan sistem melakukan aktivitas yang biasa dikenal dengan aktivitas penjualan.

Aktivitas penjualan ini merupakan sumber pendapatan bagi hotel, dimana dalam melakukan penjualan tersebut tamu dapat membayar dengan beberapa pilihan metode pembayaran yakni diantaranya secara tunai maupun kredit dengan syarat tertentu. Industri perhotelan ini secara ekonomi dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk perekonomian terutama untuk pajak penghasilan, pajak pembangunan, serta pajak bumi dan bangunan.

Dalam mencapai tujuan tersebut, maka perlu adanya manajemen yang mampu memanfaatkan sumber daya dengan efektif dan efisien. Manajemen juga harus menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya sebagai alat pengendalian yang diperlukan dalam melaksanakan pencapaian tujuan.

Pengendalian internal yang baik akan membantu perusahaan dalam menangani masalah-masalah yang terjadi, serta dapat menanggulangi dan mengurangi masalah yang suatu saat dapat terjadi sehingga diharapkan perusahaan akan tetap bertahan dalam persaingan dunia bisnis.

Dalam melakukan penjualan atas produk dan jasa perhotelan tersebut tentunya pihak hotel menginginkan pembayaran atau transaksi yang digunakan para tamu yakni secara tunai, dimana dengan demikian pihak hotel dapat segera menggunakan kas yang diterima untuk mendatangkan pendapatan selanjutnya. Kas merupakan aktiva hotel yang paling likuid. Oleh karena sifatnya yang likuid ini, kas diibaratkan sebagai darah setiap perusahaan.

Namun dalam mengikuti zaman, perusahaan tidak bisa hanya melakukan penjualan secara tunai saja terlebih jika dalam hotel tersebut memiliki aktivitas penjualan yang relatif besar, bahkan lazimnya lebih besar persentase penjualan kredit dibandingkan dengan penjualan tunai. Sehingga transaksi yang dilakukan juga dapat dilakukan secara kredit sehingga menimbulkan piutang bagi hotel.

Penjualan secara kredit melibatkan dua pihak yaitu pihak yang memberi kredit dan pihak yang menerima kredit, dimana akan timbul piutang bagi pihak kreditur dan utang bagi pihak debitur. Akibat dari kebijakan penjualan kredit sehingga menimbulkan penagihan piutang. Penagihan piutang harus terkontrol dengan baik oleh perusahaan. Oleh karena itu diperlukan adanya prosedur yang baik dalam menetapkan kebijakan kredit yang berkaitan dengan persyaratan

kredit, prosedur pemberian kredit serta adanya pengawasan dalam pengelolaan piutang.

Masalah yang sering muncul terkait piutang ialah kurangnya pengendalian outstanding piutang suatu hotel yang kemudian mengakibatkan kredit macet, sehingga pembayaran piutang sering dilakukan jauh melewati batas waktu kredit yang telah ditentukan. Hal ini tentu saja berpengaruh pada operasional hotel karena akan berpengaruh pada penerimaan kas hasil penjualan kredit yang tidak lancar bahkan dapat mengalami kerugian akibat *bad debt* (piutang yang tak tertagih).

Hal ini juga berdampak pada operasional hotel karena antara penerimaan kas dan penjualan secara kredit yang tidak lancar sehingga dapat menyebabkan kerugian akibat munculnya piutang tak tertagih tersebut. Pada The Bandha Hotel & Suites sebelumnya terdapat diskrepensi antara pencatatan yang dilakukan oleh pihak bersangkutan dengan nominal penagihan yang seharusnya. Berdasarkan masalah tersebut, dilakukan perbaikan terkait pengendalian terhadap piutang pada The Bandha Hotel & Suites.

2. Metode

Lokasi penelitian dilakukan di The Bandha Hotel & Suites. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dalam penelitian ini diperoleh dari observasi pada obyek penelitian serta menggunakan angka.

3. Hasil dan Pembahasan

The Bandha Hotel merupakan salah satu pembangunan hotel yang ada di Bali. Perkembangan bisnis perhotelan di Bali semakin pesat, ditandai dengan banyaknya bangunan hotel dengan berbagai fasilitas di dalamnya. The Bandha Hotel digunakan untuk tempat mobilisasi bisnis dan tempat beristirahat yang nyaman dengan fasilitas dan privasi yang baik.

Pembangunan The Bandha Hotel sebagai fasilitas untuk mendukung pesatnya pertumbuhan pariwisata yang setiap tahunnya cenderung meningkat, selain itu untuk menopang ekonomi para pelaku bisnis perhotelan serta menyerap tenaga kerja di bidang pariwisata bukan hanya penduduk setempat tetapi juga dari berbagai daerah di Bali.

Keunggulan dari The Bandha Hotel adalah terletak di kawasan padat pariwisata yaitu di Jl. Padma Utara, Legian yang merupakan pusat pariwisata di Bali khususnya Bali Selatan. Selain itu The Bandha Hotel juga dekat dengan

akses pantai $\pm$ 300 meter dari lokasi The Bandha Hotel. Akses ke berbagai tempat publik juga terbilang dekat, seperti : akses ke Siloam Hospital, Ngurah Rai *International Airport* dan berbagai fasilitas-fasilitas umum lainnya.

Hotel ini menawarkan beragam pilihan kamar yang luas dan nyaman. Dari kamar standar hingga suite mewah, setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas *modern* dan perabotan bergaya. The Bandha Hotel & Suites memiliki berbagai fasilitas untuk meningkatkan kesejahteraan tamu. Kolam renang yang indah dengan pemandangan pantai menawarkan tempat yang sempurna untuk bersantai dan menikmati sinar matahari serta pusat kebugaran yang *modern* dilengkapi dengan peralatan terkini.

Akomodasi dalam industri pariwisata sangat penting untuk pengalaman liburan para wisatawan. Hotel, sebagai penyedia penginapan, memiliki peran utama dalam melayani wisatawan lokal dan internasional untuk tujuan bisnis dan rekreasi. Hotel menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman, dan manajemen berbasis komersial yang berkontribusi bagi tamu.

Undang-Undang No.10 tahun 2009 tentang kepariwisataan mendefinisikan hotel sebagai bentuk akomodasi profesional dan komersial yang menyediakan layanan menginap, makan, minum, hiburan seperti *night club*, *discotheque*, dan layanan menarik lainnya (Hermawan :2018). Kehadiran wisatawan berpengaruh langsung pada kesuksesan operasional hotel, dengan penilaian bintang oleh Direktorat Jenderal Pariwisata yang membedakan jenis hotel. Kualitas fasilitas dan layanan menentukan dari hotel nonbintang hingga bintang lima. Staff hotel seperti *receptionist*, *bellboy*, *room service*, *security*, dan *housekeeper* memiliki peran kunci dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Ada beberapa sistem akuntansi perhotelan yang terdapat pada The Bandha Hotel & Suites, diantaranya adalah sistem penerimaan kas secara tunai, sistem akuntansi piutang, sistem pembelian barang secara kredit dan tunai, serta sistem penerimaan barang. Namun disini akan lebih fokus membahas mengenai sistem akuntansi piutang. Sistem akuntansi piutang adalah kesatuan yang saling berkaitan, yang digunakan dalam perusahaan untuk menangani pemberian piutang yang berasal dari penjualan kredit. Piutang usaha yaitu jumlah yang akan ditagih dari pelanggan sebagai akibat penjualan barang atau jasa secara kredit (Hery, 2019:47).

Akuntansi Piutang merupakan sebuah transaksi yang muncul saat melakukan penjualan dengan cara apapun selain tunai. Di dalam perusahaan, transaksi penjualan secara kredit akan mempengaruhi akun pendapatan dan akun piutang usaha. Biasanya pelunasan piutang paling lambat pada tanggal jatuh tempo yang

merupakan perjanjian dari kedua belah pihak. Piutang merupakan hak tagih hotel kepada debitur untuk produk dan jasa yang ditawarkan oleh hotel kepada tamu.

Di dalam sebuah perusahaan piutang tak tertagih seringkali terjadi karena ada beberapa fungsi yang terkait tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan, begitupun halnya yang terjadi di dalam laporan perputaran piutang perusahaan, banyaknya faktur penjualan kredit yang belum dilunaskan oleh para mitra bisnis yang dengan berbagai macam alasan adalah salah satu masalah yang akan membawa dampak buruk bagi perusahaan dalam segi pencapaian keuntungan.

Seharusnya perusahaan bisa melakukan hal-hal yang tegas dalam memecahkan masalah yang terjadi di atas agar kedepan nantinya jumlah piutang tak tertagih bisa diminimalkan ataupun tidak akan ada piutang tak tertagih dengan jumlah umur piutang yang rata-rata berumur enam sampai satu tahun dan sangat disayangkan oleh karena kurangnya tindak lanjut dari bagian penagihan dan manajemen apabila piutang tak tertagihnya hanya dalam jumlah kecil.

Kendala seperti inilah yang menyebabkan jumlah piutang dari jumlah kecil hingga menjadi besar jika setiap tahunnya terjadi. Kendala seperti inilah yang menyebabkan adanya piutang tak tertagih yang semakin meningkat disetiap tahunnya. Hal ini dikarenakan oleh adanya *human error* dan *system error* yang terjadi di dalam perusahaan itu sendiri. Maka dengan hambatan-hambatan diatas diperlukan peningkatan strategi pengendalian piutang. Oleh sebab itu perusahaan harus mengendalikan piutangnya agar bisa menghindari resiko piutang tak tertagih.

Bagian *Account Receivable* memiliki tanggung jawab yang cukup besar. Bagian ini memiliki tugas untuk menangani pembiayaan *client* secara kredit. Setiap ada *client* yang *check out* dari hotel, urusan pembayaran tidak lagi pada *Front Office Cashier* tetapi pada *Account Receivable*. Tugas *Account Receivable* yang paling utama adalah membuat *invoice* untuk mengirim tagihan kepada *client*. *Invoice* yang dikirimkan kepada *client* adalah *invoice* lembar pertama, *invoice* lembar kedua digunakan untuk arsip.

Setelah itu, membuat rekapan tagihan pada *aging*. Tujuan dibuat *aging* agar *account receivable* dapat mengontrol tagihan yang belum tertagih. Sebelumnya harus sudah ada perjanjian antara pihak *sales* dengan pihak *travel agent* terkait jangka waktu pembayaran piutang. Jika *accounting receivable* dalam proses penagihannya mendapat kendala seperti pembayaran piutangnya sudah melebihi batas jatuh tempo maka akan dikembalikan lagi ke pihak *sales* untuk menindaklanjuti kepada pihak *travel agent*, karena pihak *sales* adalah pihak

pertama yang berhubungan dengan pihak *travel agent*. Jika belum juga menemukan titik terang maka *accounting receivable* yang akan melaporkan kepada *Financial Corporate* agar dapat diambil keputusan yang tepat untuk menindaklanjuti hal tersebut.

Tabel 1. Daftar Piutang dan Piutang tak tertagih

CUSTOMER	PREVIOUS BALANCE	THIS MONTH		A/R BALANCE	A G I N G				
		DEBIT	CREDIT		CURRENT	OVER 30	OVER 60	OVER 90	OVER 120
GROUP OF : ART - TRAVEL AGENCY [10.021.04 - Travel Agency]									
1. BALI NIKSOMA	22,563,593.00	5,396,576.00	0.00	27,960,169.00	8,630,876.00	19,329,293.00	0.00	0.00	0.00
2. BOOKING.COM	35,709,998.50	60,544,804.00	35,709,998.50	60,544,804.00	60,544,804.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3. CLASSPASS	3,130,500.00	2,447,500.00	3,280,500.00	2,297,500.00	2,297,500.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4. DIRECT BOOKING	11,345,899.50	70,881,623.89	80,208,773.39	2,018,750.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,018,750.00
5. HOTELSBEDS.COM	205,037,168.00	0.00	0.00	205,037,168.00	0.00	0.00	0.00	0.00	205,037,168.00
6. KEYTEL	38,586,998.51	16,000,001.28	0.00	54,586,999.79	39,305,001.48	15,281,998.31	0.00	0.00	0.00
7. MOZARELLA DHYANAPURA	41,999.10	0.00	41,999.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
8. MOZZA CASA	2,543,694.67	1,390,002.26	0.00	3,933,696.93	2,818,710.97	1,114,985.96	0.00	0.00	0.00
9. MOZZA SANUR	660,001.76	165,000.44	0.00	825,002.20	330,000.88	495,001.32	0.00	0.00	0.00
10. PT. MITRA GLOBAL HOLIDAY	85,507,561.76	16,200,000.00	0.00	101,707,561.76	33,877,501.40	32,097,555.50	35,732,504.86	0.00	0.00
11. RESTEL HOTELS	113,417,185.54	0.00	0.00	113,417,185.54	0.00	0.00	0.00	0.00	113,417,185.54
12. SPORT BAR 108	4,903,303.91	2,261,498.77	0.00	7,164,802.68	4,704,486.69	2,460,315.99	0.00	0.00	0.00
13. THE MAGANI	3,739,384.00	0.00	0.00	3,739,384.00	0.00	3,739,384.00	0.00	0.00	0.00
14. WARUNG MODUS	923,980.20	587,987.40	0.00	1,511,967.60	1,007,978.40	503,989.20	0.00	0.00	0.00
SUB TOTAL >	528,111,268.45	175,874,994.04	119,241,270.99	584,744,991.50	153,516,859.82	75,022,523.28	35,732,504.86	0.00	320,473,103.54

Dari tabel di atas terdapat beberapa *agent* yang sudah melewati waktu jatuh tempo pelunasan piutang. Nampaknya terdapat 3 *agent* yang sudah melewati 120 hari (*out-standing*) yaitu Direct Booking, Hotelsbeds.Com dan Restel Hotels. Permasalahan yang terjadi pada *agent* yang pertama dengan nominal Rp 2.018.750, akibat adanya *human error* yaitu terjadi kesalahan antara pemostingan tagihan di sistem dengan nominal tagihan yang seharusnya ditagih.

Untuk *agent* kedua (Rp 205.037.168) dan yang ketiga (Rp 113.417.185,54) yaitu kurangnya komunikasi antara pihak *sales* dengan *travel agent*, dimana nominal tagihan hanya dibayarkan beberapa persen saja dari nominal yang seharusnya dikarenakan pihak hotel harus ada pembayaran *membership fee*, namun terkait dengan *agreement detailnya* pihak *sales* masih menindaklanjuti permasalahan ini ke *travel agent*, sehingga permasalahan ini belum terkonfirmasi secara pasti dan belum terselesaikan.

Pengendalian piutang perlu dilakukan agar dapat mengontrol perkembangan piutang yang ada setiap bulan bahkan setiap tahunnya, agar dapat meminimalisir pertumbuhan piutang tak tertagih serta berfungsi sebagai pengelolaan dan pengendalian risiko dengan baik sehingga terciptanya kegiatan operasional yang tepat dan aman. Dengan menerapkan kebijakan dan prosedur dalam operasional maka dapat melindungi asset perusahaan dan mengurangi

terjadinya kredit macet. Hal ini perlu adanya pengendalian lingkungan, penentuan risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi serta perlu adanya pengawasan.

- a. Lingkungan pengendalian komponen ini meliputi sikap manajemen pada semua tingkatan terhadap operasi secara umum dan konsep pengendalian secara khusus. Hal ini mencakup etika, kompetensi, serta integritas dan kepentingan terhadap kesejahteraan organisasi, juga tercakup struktur organisasi serta kebijakan dan filosofi manajemen.
- b. Penentuan risiko penentuan risiko merupakan hal yang penting bagi manajemen. Penentuan risiko mencakup penentuan risiko pada semua aspek organisasi dan penentuan kekuatan organisasi melalui evaluasi risiko.
- c. Aktivitas pengendalian komponen ini mencakup aktivitas-aktivitas yang dulunya dikaitkan dengan konsep pengendalian internal. Aktivitas-aktivitas ini meliputi persetujuan, tanggung jawab dan kewenangan, pemisahan tugas, pendokumentasian, rekonsiliasi, karyawan kompeten dan jujur, pemeriksaan internal dan audit internal.
- d. Informasi dan komunikasi komponen ini merupakan bagian penting dari proses manajemen. Manajemen tidak dapat berfungsi tanpa informasi. Komunikasi informasi tentang operasi pengendalian internal memberikan substansi yang dapat digunakan manajemen untuk mengevaluasi efektivitas pengendalian dan untuk mengelola operasinya.
- e. Pengawasan dan pemantauan pengawasan atau pemantauan merupakan evaluasi rasional yang dinamis atas informasi yang diberikan pada komunikasi informasi untuk tujuan manajemen pengendalian. Pemantauan adalah proses yang menentukan kualitas kinerja pengendalian internal sepanjang waktu.

4. Simpulan

Penerapan sistem pengendalian piutang pada *accounting department* The Bandha Hotel & Suites sudah berjalan dengan baik. Komunikasi antara *account receivable*, *audit income* dengan *cost controller* juga berjalan dengan baik sehingga memudahkan serta mempercepat proses pendindanlanjutan ketika terjadi permasalahan. Prosedur dalam penagihan piutang juga sudah berjalan sesuai Standar Operasional Perusahaan untuk operasionalnya sekiranya sudah berjalan dengan baik, hanya saja bagian-bagian kecil seperti kurangnya komunikasi antara pihak *sales* dengan *travel agent* yang masih

menjadi permasalahan sebagai data piutang tak tertagih dikarenakan belum ada konfirmasi terkait kepastian *agreement detail*.

5. Daftar Rujukan

- Aimbu, Gitania dkk. 2021. *Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalkan Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt Samudera Mandiri Sentosa*. Jurnal Riset Akuntansi 16(4), 2021, 366-374
- Arsiani, Citra Wahyu. 2011. *Evaluasi Pengendalian Intern Piutang Pada Kusuma Sahid Prince Hotel Solo*.
- Kusumaningrum, Yulia Putri. 2022. *Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Pt Widautama*.