

Analisis Pengendalian Piutang untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih pada Pandawa All Suite Hotel Periode Oktober 2024

Ni Nyoman Ayu Puspita Dewi¹, Eka Putri Suryantari¹

Program Studi Akuntansi¹, Fakultas Bisnis Pariwisata Pendidikan dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura, Jl, Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali,
Indonesia.

*Corresponding Author: 22111501039@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Peningkatan penjualan dari sebuah hotel dapat dilakukan salah satunya dengan penjualan secara kredit yang akan berdampak pada piutang yang terjadi di hotel tersebut. Piutang harus dikelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan permasalahan bagi perusahaan terutama terjadinya penumpukan piutang tidak tertagih. Berkaitan dengan hal tersebut perlu diketahui usaha-usaha yang dilakukan oleh sebuah hotel untuk mengatasi permasalahan tersebut dan sejauhmana telah memberikan dampak terhadap perkembangan piutang tidak tertagih dimana dalam penelitian ini berlokasi di *Pandawa All Suite Hotel*. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan observasi dan wawancara. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah persentase penagihan piutang yang tergolong rendah dan belum memberikan hasil maksimal Hal ini disebabkan karena masih ada agen yang belum bisa melunasi tagihannya yang disebabkan perusahaan tersebut tidak beroperasi sehingga diperlukan kebijakan bagi pihak manajemen untuk mengatasi permasalahan piutang tidak tertagih.

Kata kunci: *piutang tak tertagih, jatuh tempo, pengendalian internal, hotel*

1. Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu hal yang penting dalam pembangunan nasional. Peranan pariwisata di Indonesia sangat dirasakan manfaatnya, karena adanya pembangunan dalam sektor pariwisata menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapat devisa, pembangunan infrastruktur, serta untuk kemajuan budaya dan kearifan lokal.

Bali merupakan merupakan salah satu pulau di Indonesia yang paling digemari oleh wisatawan domestic maupun internasional. Pulau Bali memiliki kekayaan baik dari kekayaan alam, seni, budaya dan adat istiadat yang sampai saat ini masih menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk menjadikan Bali sebagai tujuan wisata. Industri perhotelan merupakan bagian dari industri pariwisata yang memiliki arti penting bagi perekonomian terutama untuk pajak penghasilan, pajak pembangunan, serta pajak bumi dan bangunan.

Pada dasarnya setiap industri perhotelan memiliki tujuan yang sama yaitu mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk memperoleh laba yang maksimal. Salah satu cara atau strategi yang dilakukan untuk mempermudah yaitu dengan cara penjualan secara kredit. Penjualan secara kredit tidak segera menghasilkan kas, namun akan menimbulkan piutang bagi kreditur (penjual) dan hutang bagi debitur (pembeli).

Masalah yang sering terjadi ialah pengendalian internal piutang suatu hotel yang kemudian mengakibatkan kredit mengalami kemacetan, sehingga pembayaran piutang sering melewati batas waktu kredit yang telah ditentukan. Hal ini akan berpengaruh pada operasional hotel karena penerimaan kas dari penjualan kredit yang tidak lancar bahkan dapat mengalami kerugian yang akibat piutang yang tidak tertagih.

Kieso, et al (2012:350) menyatakan bahwa piutang tak tertagih adalah kerugian pendapatan yang memerlukan, melalui ayat jurnal pencatatan yang tepat dalam akun, penurunan aktiva piutang usaha serta penurunan yang berkaitan dengan laba dan ekuitas pemegang saham. Kerugian pendapatan dan penurunan laba diakui dengan mencatat beban piutang ragu-ragu (atau beban piutang tak tertagih). Beban piutang tak tertagih merupakan biaya bagi penjual yang memberikan kredit. Semakin kecil piutang perusahaan tersebut karena modal kerja yang tertanam dalam bentuk piutang kecil sekaligus mencerminkan sistem penagihan piutang berjalan baik (Ilmayani & Lau, 2020).

Pengendalian internal sangat diperlukan karena bertujuan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan dipatuhinya kebijakan manajemen. Dengan mengelola piutang secara efektif diharapkan piutang- piutang pada perusahaan tersebut dapat tertagih dengan lancar yang dapat meningkatkan perputaran piutang. Manajemen bertanggung jawab untuk mengembangkan dan menyelenggarakan secara efektif pengendalian *intern*. Tujuan dari dilakukan penelitian, yaitu; untuk mengetahui pengendalian piutang untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih pada Pandawa All Suite Hotel Periode Oktober 2024.

2. Metode

Jenis pendekatan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam Moleong (2006:4) adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Data penelitian dikumpulkan dengan observasi dan wawancara. Penelitian ini berlokasi di Pandawa All Suite Hotel yang berlokasi di Jl. Umalas Klecung No. 8X, Umalas 2, Kerobokan, Kerobokan Kelod, Badung, yang dilaksanakan dari bulan Juli – Oktober 2024. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti melakukan wawancara kepada pihak terkait yaitu dengan *staff account receivable*, serta melakukan observasi secara langsung dan menganalisis dokumen-dokumen terkait dengan penelitian ini yang bersumber dari perusahaan.

3. Hasil Dan Pembahasan

Dalam pembahasan berikut, akan dipaparkan analisis terhadap sistem pengendalian piutang untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih. Piutang usaha yang berlaku pada Pandawa All Suite Hotel terbagi menjadi 2 kategori yaitu *Company Ledger* dan *City Ledger*. Piutang usaha merupakan aset lancar dengan jumlah yang cukup dari total aset perusahaan. Namun piutang usaha juga merupakan aset yang memiliki risiko ketidakpastian dalam usaha, sehingga membutuhkan ketentuan bisnis untuk mengendalikannya.

Apabila piutang tidak dibayarkan, maka akan menimbulkan piutang tak tertagih. Oleh sebab itu, pengendalian internal piutang usaha sangat penting diterapkan dengan tujuan mencegah perusahaan merugi dan menghambat kegiatan operasional perusahaan.

Secara umum, pengendalian internal merupakan bagian dari masing-masing system yang dipergunakan sebagai prosedur dan pedoman operasional perusahaan dan organisasi tertentu. Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), pengendalian internal memiliki tujuan sebagai berikut: 1. Menyajikan data yang dapat dipercaya, 2. Mengamankan aktiva dan catatan, 3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan, 4. Mendorong ditaatinya kebijakan yang digunakan. Pengendalian internal dapat menyediakan informasi tentang bagaimana menilai kinerja perusahaan dan manajemen perusahaan serta menyediakan informasi yang akan digunakan sebagai pedoman dalam perencanaan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang tercantum diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah pengendalian internal piutang usaha yang diterapkan pada Pandawa All Suite Hotel sudah cukup efektif dan efisien dalam meminimalkan piutang tak tertagih.

Tabel 1. *Outstanding List* Pembayaran Piutang
Pandawa All Suite Hotel

PANDAWA ALL SUITE HOTEL (KUTA - Bali)				Page : 1		
Jl. Umalas Klecung No. 8x Umalas Kerobok				Period : 31/10/24		
Tel 0361 8499228				Date : 11/04/2024 15:57		
A/R Aging List - Local Currency						
NO CUSTOMER NAME	OUTSTAND ING	1 - 30 DAYS	31 - 60 DAYS	61 - 90 DAYS	90 OVER DAYS	90 CRED IT- LIMIT
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----			-			----
1 - VISA						
1 F&B Visa	1.086.271,00	1.086.271,00	0	0	0	
2 F/O Visa	7.257.351,00	7.257.351,00	0	0	0	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	
-----			-			
T o t a l	8.343.622,00	8.343.622,00	0	0	0	
Statistic Percentage (%):	100	100	0	0	0	
2 - MASTER						
1 F&B Master	1.162.870,00	1.162.870,00	0	0	0	
2 F/O Master	7.483.843,00	7.483.843,00	0	0	0	

-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----	-----
T o t a l	8.646.713,00	8.646.713,00	0	0	0
Statistic Percentage (%) :	100	100	0	0	0
8 - CARD OTHER					
1 F/O Card Other	678.810,00	678.810,00	0	0	0
-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----	-----
T o t a l	678.810,00	678.810,00	0	0	0
Statistic Percentage (%) :	100	100	0	0	0
21 - TRAVEL AGENT LEDGER					
1 AGODA.COM, T&T	40.905.881,00	40.905.881,00	0	0	0
2 BOOKING.COM COLLECT PAYMENT,	237.225.056,00	237.225.056,00	0	0	0
3 EXPEDIA COLLECT PAYMENT, T&T	5.599.754,00	5.599.754,00	0	0	0
4 HAPPY BALI, T&T	135.820.000,00	0	0	0	135.820.000,00
5 MG HOLIDAY,	15.190.000,00	15.190.000,00	0	0	0
6 NEW BALI , TOUR & TRAVEL	26.720.000,00	0	0	0	26.720.000,00
7 TIKET.COM, T&T	1.809.225,00	1.809.225,00	0	0	0
8 Tropicana Wisata Indonesia, PT	78.610.000,00	0	0	0	78.610.000,00
-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----	-----
T o t a l	541.879.916,00	300.729.916,00	0	0	241.150.000,00
Statistic Percentage (%) :	100	55,5	0	0	44,5

Sumber : *Accounting Pandawa All Suite Hotel*

No	Bulan	Jumlah Piutang (Rp)	Jumlah utang tak tertagih (Rp)
1	Oktober	541.879.916	241.150.000

Bulan	Jumlah Piutang Tak Tertagih (Rp)	Total Piutang (Rp)	Rasio Tunggalan
Oktober	241.150.000	541.879.916	44,48%

821

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

Tabel 4. Jumlah Persentase Rasio Penagihan

Bulan	Jumlah Piutang Tak Tertagih (Rp)	Total Piutang (Rp)	Rasio Penagihan
Oktober	241.150.000	541.879.916	69,06%%

Jika dilihat dari perhitungan rasio penagihan 69.06% dari total piutang berhasil ditagih artinya perusahaan sudah cukup efektif dalam mengumpulkan pembayaran dari pelanggan. Jika dilihat dari rasio tunggakan piutang tak tertagih sebesar 44.48% hal ini disebabkan karena terdapat beberapa perusahaan (*Travel agent*) yang sudah tidak beroperasi sejak tahun 2019 yang mengakibatkan piutang tak tertagih pada system masih tergantung sampai saat ini. Tindakan pengendalian yang dilakukan dalam kegiatan sehari-hari staff AR (*Account Receivable*) perusahaan yaitu membuat bukti pembayaran berupa invoice yang selanjutnya akan dikirimkan kepada owner dan online travel agent yang menjalin kerjasama dengan perusahaan.

Selain itu, proses pencatatan piutang di piutang di Pandawa All Suite Hotel dilakukan setiap hari saat penjualan kredit dilakukan. Piutang usaha dikonfirmasi saat tamu check out dengan sistem logging yang diadopsi oleh 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, hal ini karena presentase penagihan sebesar 69.06% dengan rasio tunggakan sebesar 44.48%. Hal ini disebabkan karena masih adanya perusahaan (*Travel Agent*) yang sampai saat ini belum bisa melunasi tagihannya dikarenakan perusahaan tersebut tidak beroperasi kembali.

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 untuk tetap melakukan penagihan menghubungi tamu melalui *email* atau telepon secara terus menerus.

Ucapan Terima Kasih

Laporan penelitian ini merupakan sebuah karya kecil yang diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi semua pihak yang membacanya. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan kerja sama yang telah diberikan, maka kegiatan penulis tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Dr. Ni Luh Putu Sri Purnama Pradnyani, SE., M.Si., AK., CA., CSRS.,CSRA selaku Ketua Program Studi Akuntansi (S1).
- 2) Ibu Dr. Eka Putri Suryantari, SE.,M.Si.,Ak selaku Dosen Pembimbing dalam pelaksanaan dan penyusunan sintesa.
- 3) Ibu Komang Sri Ari Wijayanti selaku General Manager yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di Pandawa All Suite Hotel.
- 4) Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan penelitian ini.

5. Daftar Rujukan

- Alvionnita, F. R., Sholikhin, A., & Agung, I. G. A. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriott Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(1), 45-50.
- Callista, E. T., & Andayani, S. (2024). Analisis Sistem Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Piutang Pada HARRIS Hotel & Conventions Gubeng. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Perpajakan*, 1(3), 273-281.
- Dera, A. P., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2016). Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Piutang dan Kerugian Piutang Tak Tertagih pada PT. Surya Wenang Indah Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Loviriani, S., Syafitri, L., & Munandar, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih dan Upaya Penanggulangan serta Penyelesaian Piutang Tak Tertagih. *jems*, 5, 26.
- Sara, I. G. D. R., Waciko, K. J., & Yasa, G. S. W. (2024). Analisis Pengendalian Internal Piutang dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih pada Hotel Alila Seminyak. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(10), 376-396.
- Seftiani, R., & Retnowati, Y. F. (2021). Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Stasiun Tv Xyz. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2(1), 116-129.

