

Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriott Hotel

Franciska Rizky Alvionnita¹, Agus Solikhin², I Gusti Ayu Agung³

¹Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

²Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

³Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRACT

This research explained about how the implementation of internal control and the effectiveness of accounts receivables internal control. This research was conducted at July 2019 till January 2020 the purpose of this is how the implementation of internal control and the effectiveness of accounts receivables internal control. In This Research, the researcher uses descriptive and kuantitatif methods, the population of this research is 10 employee Finance Department, the sample of this research is employee Finance Department who has specific criteria in this . And the tehnic of data collection observation with non participants and documents study about tourist attraction. The results of this research are how to implement the empowerment system at the Marriott Hotel Yogyakarta, including the authorization of the documents used, as well as the completion of various documents used in accounts receivable transactions. The conclusion from the business management system at the Marriott Hotel, the internal control system is quite effective. The author provides several recommendations to the Yogyakarta Marriott Hotel that the company should improve the accuracy and consistency of the work of each division by referring to the LSOP(Local Standard Operating Procedure) from Marriott International

Keywords: Internal Control, Accounts Receivable.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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 sumberdaya yang dimiliki perusahaan untuk memperoleh laba maksimal. Dalam Rangka Mencapai Tujuan Tersebut Maka hotel sebagai satu kesatuan sistem melakukan aktivitas yang biasa dikenal dengan aktivitas penjualan. Aktivitas penjualan merupakan sumber pendapatan bagi hotel, dimana dalam melakukan penjualan tersebut tamu dapat membayar dengan beberapa pilihan metode pembayaran yakni secara tunai maupun

secara kredit dengan syarat tertentu.

Untuk mencapai tujuan tersebut suatu usaha perlu adanya manajemen yang harus dapat memanfaatkan sumberdaya yang dimiliki secara efektif dan efisien. Manajemen juga perlu 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 akan terjadi sehingga diharapkan perusahaan akan tetap bertahan dalam persaingan dunia bisnis. Sistem pengendalian internal terkait dengan aspek dalam perusahaan, salah satunya adalah pengendalian dalam sistem akuntansi atau pencatatan.

Seiring berjalannya waktu, perusahaan tidak

bisa hanya melakukan penjualan secara tunai saja terlebih jika hotel tersebut memiliki aktivitas penjualan yang relatif besar, bahkan sudah seharusnya penjualan secara kredit lebih besar dibandingkan dengan penjualan secara tunai. Sehingga transaksi tersebut 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 atau utang bagi pihak debitur. Akibat dari kebijakan penjualan kredit sehingga menimbulkan penagihan piutang. Penagihan piutang harus terkontrol dengan baik oleh perusahaan. Oleh karena itu sangat diperlukan adanya prosedur yang tepat dalam penetapan kebijakan kredit yang berkaitan dengan persyaratan kredit, prosedur pemberian kredit serta pengawasan dalam pengelolaan piutang.

Masalah yang sering muncul 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 juga akan berpengaruh pada operasional hotel karena penerimaan kas dari penjualan kredit yang tidak lancar bahkan dapat mengalami kerugian akibat piutang yang tak tertagih (*Bad Debt*).

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana Sistem pengendalian internal terhadap pengelolaan piutang usaha yang diterapkan pada Yogyakarta Marriott Hotel ?
2. Apakah sistem pengendalian internal terhadap pengelolaan piutang usaha pada Yogyakarta Marriott Hotel sudah berjalan efektif ?

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan Uraian Rumusan Masalah, maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem pengendalian internal terhadap piutang usaha yang diterapkan oleh Yogyakarta Marriott Hotel.
2. Untuk Mengetahui efektivitas Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriott Hotel.

MANFAAT PENELITIAN

Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk mengadakan penelitian lanjutan yang sejenis dengan penelitian ini

Manfaat Praktis

a). Bagi Peneliti

1. Sebagai sarana peneliti untuk mengimplementasikan teori yang telah didapatkan selama mendalami perkuliahan di Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta.
2. Penelitian ini digunakan untuk memenuhi tugas akhir skripsi sebagai persyaratan untuk mendapat gelar sarjana Jurusan Pariwisata Fakultas Manajemen Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta.

b). Bagi Pembaca

Untuk memberikan landasan bagi para pembaca dalam melakukan penelitian lain yang sejenis dalam rangka meningkatkan kemampuan menganalisis.

METODOLOGI

Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut dilakukan. Adapun Penelitian Yang Dilaksanakan di Daerah Istimewa Yogyakarta di bulan Juli 2019 – Januari 2020.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Moleong (2008:6) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan dan melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta.

Penelitian ini merupakan usaha untuk mengungkapkan masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga hanya bersifat sebagai pengungkap fakta. Hasil penelitian ditekankan untuk memberikan gambar secara objektif tentang keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Pertanyaan Dengan kata tanya “mengapa”, “alasan apa” dan “bagaimana terjadinya” akan senantiasa dimanfaatkan peneliti.

Teknik Pengambilan Data

Dalam Pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data. Teknik yang digunakan yaitu observasi dan studi dokumentasi dan wawancara.

Teknik Analisis Data

Penulis Menggunakan Teknik Analisis data deskriptif kualitatif, yakni alat yang dikumpulkan berupa kata dan gambar. Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan uraian dasar. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian, prinsip pokok, penelitian kualitatif adalah menemukan teori data.

HASIL PENELITIAN

Analisis Penerapan Pengendalian Internal menurut COSO (*Committee of Sponsoring Organization*) dalam Pengelolaan Piutang Usaha pada Yogyakarta Marriott Hotel.

Analisis kesesuaian penerapan pengendalian internal menurut COSO pada sistem pengelolaan piutang usaha dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Komponen I: Lingkungan Pengendalian

Finance Department sudah didukung dengan adanya standar etika dan perilaku yang jelas serta telah memiliki prinsip yang menjadi pedoman dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari baik secara individu maupun dalam department. Etika yang dimaksud diantaranya seluruh staff *Finance Department* harus bekerja secara jujur dan bertanggung jawab, mentaati peraturan, menyelesaikan pekerjaan yang dengan tepat waktu namun tetap memperhatikan keakuratan dan ketepatan hasil pekerjaan tersebut serta mempertahankan sifat transparansi data.

b. Komponen II : Penilaian Resiko

Finance Department memiliki sistem pelaporan keuangan yang baik guna memudahkan identifikasi dan penilaian resiko yang bertujuan dengan tujuan dan prinsip organisasi. *Finance Department* secara rutin melakukan identifikasi dan analisis ketika terjadi perubahan saldo yang signifikan. Standar Operasional Prosedur yang jelas seperti prosedur kerja sistem pemberian kredit, dan melakukan pertimbangan syarat pemberian kredit selalu diterapkan oleh Manajemen guna meminimalisir terjadinya penyimpangan kebijakan kredit. Manajemen Hotel selalu mempertimbangkan apabila ada teknologi baru yang lebih *Compatible* dan mendukung pekerjaan agar lebih efektif dan efisien.

Analisa umur piutang akan secara otomatis dideteksi oleh sistem PMS yang digunakan oleh *Account Receivable Supervisor* mulai dari umur piutang 30 hari hingga 151 hari akan langsung terprogram oleh sistem. *Credit Meeting* akan diadakan minimal satu bulan sekali untuk membahas hal-hal penting mengenai masalah penagihan, umur piutang yang lebih dari 60, serta penghapusan akun piutang yang dihadapi

oleh *General Manager* dan Direktur Keuangan/Asisten, Direktur Pemasaran/Asisten, Direktur/Asisten *Event*, Direktur *Food and Beverage*, *Director of Rooms*, *FO Manager/Duty Manager*, *Reservation Manager*, *Credit Manager* dan AR Supervisor". Dari hasil analisis tersebut berarti komponen Penilaian Resiko sudah sesuai diterapkan pada Marriott Hotel Yogyakarta.

c. **Komponen III Aktivitas Pengendalian**
Aktivitas Pengendalian didukung dengan adanya pengendalian berupa prosedur-prosedur dan kebijakan yang telah dijalankan dengan baik, seperti syarat-syarat pengajuan kredit, proses pencatatan akuntansi/keuangan pemberian kredit dan prosedur mengenai penanganan saat terjadi piutang tak tertagih ataupun penghapusan piutang. Semua pencatatan piutang sudah langsung secara otomatis masuk kedalam sistem tetapi, *Income Auditor* akan setiap hari menganalisa dan membuat lembar kontrol piutang yang menghasilkan perbandingan total dari sistem dan manual, apabila terjadi selisih harus dilaporkan kepada *Director of Finance* dan *Assistant Finance Controller* untuk dicari kesalahannya dan dibenarkan agar angkanya tepat.

d. **Komponen IV Informasi dan Komunikasi**
Informasi dan komunikasi didukung dengan keterbukaan terhadap informasi antar departemen misalnya antara *Sales Departemen* dan *Credit Manager* yang saling bertukar informasi mengenai klien yang mengajukan permohonan fasilitas kredit guna untuk menindaklanjuti kelengkapan dokumen-dokumen yang dipersyaratkan atau antara *Account Receivable Supervisor* dengan *Front Office* yang saling bertukar informasi mengenai penjualan kamar atau produk hotel secara kredit (*Piutang Guest Ledger*) yang langsung diawasi oleh *Finance Department*.

d. **Komponen V Pengawasan**

Evaluasi akan dilakukan setiap bulannya untuk membahas hal-hal seputar penagihan piutang, piutang yang berumur 60 hari atau lebih atau masalah yang menghalangi proses penagihan piutang dan akun yang perlu dihapus, *Credit Manager* akan bertanggung jawab untuk memberitahu seluruh manajer yang akan menghadiri pertemuan ini. Analisa umur piutang yang akan jatuh tempo secara otomatis terdeteksi pada sistem atau *Aging Summary* yang akan dibuat laporan setiap minggunya dan dilakukan pengecekan oleh *Director of Finance* atau *Assistant Finance Controller* sebelum dilaporkan pada saat *Credit Meeting* setiap bulannya.

1. Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriott Hotel.

a. **Komponen I : Lingkungan Pengendalian**
Account Receivable Supervisor dalam melakukan penagihan juga sudah cukup baik hanya saja perlu staff tambahan yang bertugas membantu pekerjaan harian *Account Receivable* selain melakukan penagihan piutang sehingga semua pekerjaan mengenai penjualan kredit dapat berjalan lancar.

b. **Komponen II : Penilaian Resiko**
Sistem pemberian fasilitas kredit juga dilakukan sesuai dengan SOP (*Local Standard Operating Procedure*) dengan mempertimbangkan riwayat pembayaran dari beberapa hotel, hal itu akan menjadi pertimbangan *Credit Manager* untuk menerima fasilitas kredit yang diajukan atau menolaknya. Hal itu dimaksud untuk menghindari atau meminimalisir penyimpangan dari pemberian fasilitas kredit.

c. **Komponen III : Aktivitas Pengendalian**
Aktivitas pengendalian yang dilakukan oleh *Finance Department* sudah berjalan cukup efektif didukung dengan pengendalian

terhadap prosedur dan kebijakan yang telah berjalan efektif, seperti syarat-syarat pengajuan fasilitas kredit yang telah dipertimbangkan sedemikian rupa serta prosedur mengenai penghapusan piutang yang harus dengan sepengetahuan dari otoritas yaitu *Director of Finance, General Manager* serta dikirim kepada *Area Director of Finance* dengan melampirkan laporan kerugian kredit.

Penanganan terhadap piutang yang tidak tertagih juga sudah efektif, apabila terdapat akun yang melanggar kebijakan kredit maka dapat dibebankan kembali kepada *departemen* yang bertanggung jawab dengan membebankan biaya piutang tak tertagih dengan persetujuan *Director of Finance* dan *General Manager*.

d. Komponen IV : Informasi dan Komunikasi

Pengendalian yang mengatur mengenai informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh *Account Receivable Supervisor* atau *Credit Manager* dengan *department* yang berkaitan dengan penjualan kredit seperti *Sales Department* sudah sangat efektif, sebagai contoh *Sales Department* dengan *Credit Manager* saling bertukar informasi mengenai klien yang mengajukan fasilitas kredit, karena untuk melakukan pengajuan fasilitas kredit harus melalui *Sales Department* terlebih dahulu, kemudian akan diteruskan kepada *Credit Manager* untuk menindaklanjuti kelengkapan dokumen.

e. Komponen V : Pengawasan

Evaluasi untuk membahas semua masalah piutang usaha juga sudah berjalan efektif, setiap bulan akan dilakukan *Credit Meeting*. Apabila dalam *Credit Meeting* ditemukan umur piutang yang berumur 60 hari atau 90 hari, maka akan segera dilakukan tindakan dengan mengirim surat peringatan terakhir dan tetap berusaha menghubungi tamu untuk akun yang berumur 60 hari dan bila akun sudah berumur 90 hari, maka *Director of Finance* dan *General Manager* akan memutuskan apakah akan menghapus

piutang tersebut sebagai piutang tak tertagih atau tetap melanjutkan penagihan, bila terhitung lebih dari 90 hari penagihan sudah jelas mendapat kesulitan dalam pengumpulan piutang, pihak hotel dapat meminta bantuan dari agen penagihan bila sangat diperlukan.

KESIMPULAN

1. Penerapan sistem pengendalian internal terhadap pengelolaan piutang usaha pada Yogyakarta Marriott Hotel sudah berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dari hasil observasi yang peneliti temukan dan hasil wawancara oleh narasumber yang bersangkutan bahwa penerapan *Local Standard Operating Procedure* mengenai kebijakan penjualan kredit yang sudah berjalan dengan baik, adanya aturan yang membahas mengenai penghapusan piutang usaha serta adanya evaluasi setiap bulannya yang membahas masalah-masalah yang timbul akibat piutang usaha.
2. Penilaian Efektivitas sistem pengendalian internal terhadap piutang usaha pada Yogyakarta Marriott Hotel sudah berjalan efektif, terbukti dengan adanya standar etika dan perilaku yang jelas serta memiliki prinsip yang menjadi pedoman dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, adanya evaluasi yang dilakukan setiap bulannya untuk membahas mengenai masalah piutang usaha. Semua hal tersebut sangat mendukung pengendalian internal terhadap pengelolaan piutang usaha agar berjalan secara efektif.

SARAN

1. Perbaiki penyimpanan dokumen, saran ini diharapkan dapat diterapkan pada *Finance Department* karena di beberapa divisi di *Finance Department* belum melakukan proses penyimpanan dokumen dengan baik dan benar, hal ini dimaksud untuk meningkatkan pengendalian internal hotel dan meminimalkan tingkat kesalahan dan kecurangan yang dapat terjadi..

2. Pihak *Finance Department* diharapkan mencari satu orang yang memiliki kemampuan untuk menjadi *collector* dan ditempatkan sebagai *Account Receivable Staff* yang membantu proses penagihan piutang yang selama ini dilakukan oleh *Account Receivable Supervisor* sehingga proses penagihan sedikit kurang maksimal. Hal ini bertujuan agar operasional penagihan dapat berjalan efektif dan proses penjualan kredit juga dapat berjalan maksimal tanpa terganggu dengan rutinitas dan tanggung jawab atas proses penagihan.
3. Proses pengendalian internal terhadap pengelolaan piutang sudah cukup baik, namun perlumeningkatkan ketelitian serta konsistensi atas pekerjaan masing-masing bagian dengan berpedoman pada LSOP dari Marriott International.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, Alvin A. 2001. *Auditing Suatu Pendekatan Terpadu Cetakan Keenam Buku Satu Edisi Indonesia*. Terjemahan Ilham Tjakrakusuma. Jakarta: Erlangga; <http://books.google.com>
- Baridwan, Zaki. *Intermediate Accounting*. Yogyakarta :Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada. 2004.
- COSO. (2013). *Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission Internal Control-Integrated Framework*. (online). www.coso.org. Diakses Pada 20 Mei 2020.
- Hamel Gary, 2013, *Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Terhadap Piutang Pada PT. Nusantara Surya Sakti*, *Jurnal EMBA*. Vol. 1. No. 3 <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/1736/1378>. Diakses tanggal 26 Juni 2020. Hal. 274-281.
- Hartati, Dian. 2009. "Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT SFI Medan". Skripsi S1 Ekonomi Akuntansi, Universitas Sumatera Utara Medan.
- Ikatan Akuntan Indonesia (IAI). (2007). *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kieso, Donald E, Jerry J Weygandt dan Terry D Warfield, (2007), *Akuntansi Intermediate*, Edisi Kedua belas, Diterjemahkan Oleh Emil Salim: Erlangga. Jakarta.
- Krismiaji. 2010. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta; UPP AMP YKPN.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Cetakan Ketiga. Edisi Ketiga. Penerbit: Salemba Empat. Jakarta.
- Ng Eng Juan, Ersya Tri Wahyuni, 2012, *Panduan Praktis Standar Akuntansi Keuangan*, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Puspasari, A., Suhendra, A. D., & Kusnaeni, E. (2019). Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada PT.Saurindotex Mandiri Bekasi. *Jurnal Ilmiah MEA*.
- Windyah, I. N., & Putra, I. S. (2014). Analisis Pengendalian Internal Pada Piutang Usaha Di UD Satwa Unggul. *Riset Mahasiswa Ekonomi*.
- Yuliyanto, A. N. (2018). Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT Bussan Auto Finance Ponorogo.
- Reeve, James M., Carl S. Warren, Jonathan E. Duchac, Ersya Tri Wahyuni, Gatot Soepriyanto, Amir Abadi Jusuf, Chaerul D. Djakman, 2009. *Pengantar Akuntansi*, Buku 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Warren, Carl S, dkk. *Pengantar Akuntansi*. Jakarta :Salemba Empat. 2008
- Windyah, I. N., & Putra, I. S. (2014). *Analisis Pengendalian Internal Pada Piutang Usaha di UD Satwa Unggul*. Riset Mahasiswa Ekonomi .