

SKRIPSI

**Implementasi Manajemen *Account Receivable*
Berdasarkan Kebijakan *Credit Sales Performance*
Pada The St Regis Bali Resort**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulusan Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

PUTU DIANA KARISMA PUTRI

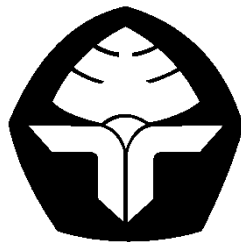
NIM: 1815744027

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2022

SKRIPSI

**Implementasi Manajemen *Account Receivable*
Berdasarkan Kebijakan *Credit Sales Performance*
Pada The St Regis Bali Resort**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulusan Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

PUTU DIANA KARISMA PUTRI

NIM: 1815744027

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Implementasi Manajemen *Account Receivable*
Berdasarkan Kebijakan *Credit Sales Performance*
Pada The St Regis Bali Resort
2. Penulis
 - a. Nama : Putu Diana Karisma Putri
 - b. NIM : 1815744027
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Badung, 15 Juli 2022

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Menyetujui:
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Wayan Suryathi, SE., MM
NIP. 196510171990112001

Made Widiantara, S.Psi., M.Si
NIP. 197902182003121002

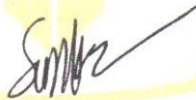
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI MANAJEMEN *ACCOUNT RECEIVABLE*
BERDASARKAN KEBIJAKAN *CREDIT SALES PERFORMANCE*
PADA THE ST REGIS BALI RESORT

Oleh :

PUTU DIANA KARISMA PUTRI
NIM. 1815744027

Disahkan:
Ketua Tim Penguji



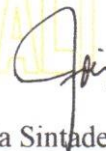
Wayan Suryathi, SE., MM
NIP. 196510171990112001

Penguji I



Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si.
NIP. 199206132019032023

Penguji II



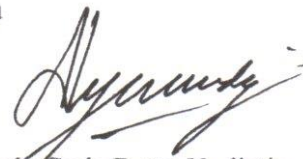
Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Akt., M.Acc.
NIP. 202111009

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si.
NIP. 196710211992031002

Badung, 16 Agustus 2022
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM.
NIP. 196808271993031002

Motto:

“If it makes you happy, do it.

If it doesn’t, leave it.”

Persembahan:

“Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh perjuangan, cinta, syukur, dan sedikit haru kepada keluarga saya terutama kedua orang tua saya dan adik saya, kedua dosen pembimbing saya, dan pihak *Finance Department* The St Regis Bali Resort. Terimakasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan atas segala doa, dukungan, dan restu yang telah diberikan kepada saya sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.”

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: **Implementasi Manajemen *Account Receivable* Berdasarkan Kebijakan *Credit Sales Performance* Pada The St Regis Bali Resort** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 15 Juli 2022

Yang menyatakan,



Putu Diana Karisma Putri

NIM. 1815744027

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengimplementasian manajemen *account receivable* dalam kinerja pemberian kredit, kinerja penagihan piutang, serta kinerja pemantauan piutang pada The St Regis Bali Resort periode tahun 2020 – 2021. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Fokus dari penelitian ini adalah jenis piutang *credit card* dan *city ledger*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pemberian kredit, kinerja penagihan piutang, dan kinerja pemantauan piutang pada The St Regis Bali Resort untuk jenis piutang *credit card* telah memenuhi standar, namun untuk jenis piutang *city ledger* masih belum sesuai dengan standar kredit dari faktor 5C. Rasio perputaran piutang khususnya jenis piutang *city ledger* pada tahun 2020 dan 2021 yaitu 12 kali dan 10 kali dimana pada tahun 2021 kurang dari standar kredit yang telah ditetapkan yaitu 12 kali setahun, dan hari rata – rata penagihan piutang pada tahun 2020 dan 2021 yaitu 31 hari dan 34 hari melebihi dari standar yang telah ditetapkan yaitu selama 30 hari. *Days Sales Outstanding* khususnya jenis piutang *city ledger* pada tahun 2020 dan 2021 yaitu 31 hari dan 34 hari melebihi dari standar yang telah ditetapkan selama 30 hari dan dilihat dari jumlah umur piutangnya masih terdapat jumlah piutang yang tertunggak cukup besar walaupun terjadi penurunan jumlah piutang pada tahun 2021.

Kata kunci: Penjualan Kredit, Piutang Usaha, Manajemen Piutang Usaha

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of account receivable management in credit disbursement performance, accounts receivable billing performance, and account receivable monitoring performance at The St Regis Bali Resort for the period years 2020 – 2021. This study uses qualitative descriptive analysis technique and quantitative descriptive analysis technique. The focus of this study are account receivable credit card and city ledger. The findings reveal that credit disbursement performance, accounts receivable billing performance, and account receivable monitoring performance at The St Regis Bali Resort for account receivable credit card already achieved the required standard, meanwhile for the city ledger did not achieve the standard of 5C. The account receivable turnover ratio specifically account receivable city ledger in 2020 and 2021 were 12 times and 10 times, which in 2021 was less than the established credit standard of 12 times, and the average collection period of city ledger billing in 2020 and 2021 were 31 days and 34 days which are more than the established standard of 30 days. Days Sales Outstanding specifically account receivable city ledger in 2020 and 2021 were 31 days and 34 days which are more than the established standard of 30 days. Based on the account receivable aging amount, there was a big amount of overdue account receivable though there was a decrease of account receivable in 2021.

Keywords: *Credit Sales, Account Receivable, Account Receivable Management*

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Implementasi Manajemen *Account Receivable* Berdasarkan Kebijakan *Credit Sales Performance* Pada The St Regis Bali Resort” dengan tepat waktu. Skripsi ini ditulis untuk melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan Skripsi ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan menyediakan segala fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan arahan dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta dukungan selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Wayan Suryathi, SE., MM, selaku Pembimbing I yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, masukan, motivasi, dan petunjuk dari awal penyusunan proposal hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, masukan, motivasi, dan petunjuk hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
6. Bapak Wayan Aribawa selaku *Director of Finance* The St Regis Bali Resort, Ibu Suwita Rahayu selaku *Credit Manager/Jr. Accountant* The St Regis Bali Resort, Kak Dwi Susianti selaku *Account Receivable Supervisor* The St Regis Bali Resort, Kak Andi Gunawan selaku *Income Auditor Supervisor* dan seluruh *staff* manajemen The St Regis Bali Resort yang telah banyak memberi informasi, bimbingan, arahan, motivasi, dan petunjuk baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh staff dosen pengajar di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

8. Orang tua tercinta, I Ketut Sumerta dan Ni Made Yuliantini, yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, doa, motivasi, dukungan serta atas kesabaran dan pengorbanan yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
9. Adik tercinta, Kadek Aldi Mahesa Karisma Putra yang telah memberikan penulis semangat, doa, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
10. Seluruh keluarga besar penulis tanpa terkecuali yang telah memberikan penulis semangat, doa, dan dukungan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
11. Sahabat tersayang, Putra dan Yulia yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, menemani, mendoakan, dan memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Teman – teman kelas 8A Manajemen Bisnis Internasional, serta seluruh teman seperjuangan yang telah memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas dukungan, bantuan, dan saran yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, untuk itu penulis terbuka atas kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tulisan ini. Akhir kata, penulis berharap semoga naskah skripsi

ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan baik dalam bidang akademik maupun industri.

Badung, 15 Juli 2022

Putu Diana Karisma Putri

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Telaah Teori	9
2.1.1 Piutang	9
2.1.2 Manajemen Piutang	19
2.1.3 Penilaian Risiko Kredit dan Penyaringan Para Pelanggan	22
2.1.4 Tingkat Perputaran Piutang dan Pengumpulan Piutang	24
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik).....	25
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	32
BAB III	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis dan Sumber Data	34
3.1.1 Jenis Data.....	34
3.1.2 Sumber Data	35
3.2 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3 Metode Analisis Data	39
3.3.1 Metode Analisis Data Deskriptif Kualitatif	39
3.3.2 Metode Analisis Data Deskriptif Kuantitatif	40
BAB IV	44
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.1.1 Sejarah	44

4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	45
4.1.3	Bidang Usaha.....	46
4.1.4	Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan	50
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	63
4.2.1	Kebijakan <i>Credit Sales Performance</i> Pada The St Regis Bali Resort	63
4.2.2	Implementasi Manajemen <i>Account Receivable</i> Berdasarkan Kebijakan <i>Credit Sales Performance</i> Pada The St Regis Bali Resort	97
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	101
4.3.1	Implikasi Teoritis.....	101
4.3.2	Implikasi Praktis	102
BAB V	104
SIMPULAN DAN SARAN	104
5.1	Simpulan.....	104
5.2	Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Rincian <i>Credit Sales</i> dan <i>Account Receivable</i> Pada The St Regis Bali Resort Periode 2020 – 2021 (Dalam Rupiah)	2
Tabel 3.1 Daftar Umur Piutang Pada The St Regis Bali Resort	43
Tabel 4.1 Perbandingan Standar <i>Budgeting</i> dan Realisasi Tingkat Perputaran Piutang (<i>Average Receivable Turnover</i>) Pada The St Regis Bali Resort Periode Tahun 2020 – 2021 (Dalam Kali)	77
Tabel 4.2 Perbandingan Standar <i>Budgeting</i> dan Realisasi Hari Rata – rata Penagihan Piutang (<i>Average Collection Period</i>) Pada The St Regis Bali Resort Periode Tahun 2020 – 2021 (Dalam Hari).....	82
Tabel 4.3 Perbandingan Standar <i>Budgeting</i> dan Realisasi <i>Days Sales Outstanding</i> (DSO) Pada The St Regis Bali Resort Periode Tahun 2020 – 2021 (Dalam Hari).....	88
Tabel 4.4 Perkembangan Jumlah Umur Piutang Pada The St Regis Bali Resort Periode Tahun 2020 – 2021 (Dalam Ratusan Juta Rupiah).....	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi The St Regis Bali Resort.....	51
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Departemen Finance The St Regis Bali Resort..	51
Gambar 4.4 Prosedur Pemberian Kredit Pada The St Regis Bali Resort.....	72
Gambar 4.5 Rasio Perputaran Piutang (<i>Account Receivable Turnover / ARTO</i>) Pada The St Regis Bali Resort Periode 2020 – 2021 (dalam kali)	76
Gambar 4.6 Hari Rata-rata Penagihan Piutang (<i>Average Collection Period / ACP</i>) Pada The St Regis Bali Resort Periode 2020 – 2021 (dalam hari)	81
Gambar 4.7 <i>Days Sales Outstanding (DSO)</i> Pada The St Regis Bali Resort Periode 2020 – 2021 (dalam hari).....	87

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Jumlah Penjualan The St Regis Bali Resort Tahun 2020 dan Tahun 2021
- Lampiran 3 : Rincian Penjualan Kredit The St Regis Bali Resort Tahun 2020 – Tahun 2021
- Lampiran 4 : Jenis dan Komposisi Piutang The St Regis Bali Resort Tahun 2020 – Tahun 2021
- Lampiran 5 : *Aging Schedule Account Receivable* The St Regis Bali Resort Tahun 2020
- Lampiran 6 : *Aging Schedule Account Receivable* The St Regis Bali Resort Tahun 2021
- Lampiran 7 : Perhitungan Piutang The St Regis Bali Resort Tahun 2020
- Lampiran 8 : Perhitungan Piutang The St Regis Bali Resort Tahun 2021
- Lampiran 9 : Perhitungan Perputaran Piutang *City Ledger*, Hari Rata - rata Pengumpulan Piutang *City Ledger*, dan *Days Sales Outstanding City Ledger* Tahun 2020 & 2021
- Lampiran 10 : Perhitungan Perputaran Piutang *Credit Card*, Hari Rata - rata Pengumpulan Piutang *Credit Card*, dan *Days Sales Outstanding Credit Card* Tahun 2020 & 2021
- Lampiran 11 : *Application Credit Form* The St Regis Bali Resort
- Lampiran 12 : Perbandingan Faktor 5C dengan Standar Kredit yang Diterapkan oleh The St Regis Bali Resort
- Lampiran 13 : *Interview Consent Form*
- Lampiran 14 : Daftar Pertanyaan Wawancara dan Transkrip Wawancara
- Lampiran 15 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada umumnya perusahaan memiliki tujuan untuk menghasilkan keuntungan yang optimal. Dimana salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan penjualan. Penjualan itu terdiri dari penjualan tunai dan penjualan kredit. Penjualan tunai akan menghasilkan penerimaan dalam bentuk kas sedangkan penjualan kredit akan menimbulkan terjadinya piutang. Dengan semakin besarnya jumlah piutang maka akan memperbesar risiko piutang tak tertagih dan akan memperbesar risiko perusahaan untuk mengalami kerugian. Sehingga para pemimpin perusahaan dituntut untuk bisa mengambil keputusan dengan tepat dan diperlukan pengelolaan yang efektif terhadap piutang tersebut. Pengelolaan yang efektif berarti pengelolaan yang mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

The St Regis Bali Resort merupakan hotel bintang lima yang pendapatannya diperoleh dari penjualan secara tunai maupun kredit. Adapun penjualan kredit diperoleh dari penjualan *room* dan *food and beverage* untuk

mengoptimalkan laba yang didapat. Wujud dari piutang (*account receivable*) tersebut terdiri dari *city ledger* dan *credit card*. Piutang yang dimiliki hotel sendiri lebih didominasi oleh jenis piutang *city ledger* yang dimana piutang ini berasal dari *travel agent local* dan *travel agent overseas* yang telah bekerjasama dengan pihak hotel sebelumnya serta jenis piutang *credit card* yang berasal dari penggunaan kartu kredit sebagai alat pembayaran. Berikut ini tabel 1.1 rincian penjualan kredit (*credit sales*) dan piutang usaha (*account receivable*) pada The St Regis Bali Resort periode tahun 2020 – 2021 (dalam rupiah):

Tabel 1.1 Rincian *Credit Sales* dan *Account Receivable* Pada The St Regis Bali Resort Periode 2020 – 2021 (Dalam Rupiah)

<i>Description</i>	<i>Credit Sales:</i>		Kenaikan atau Penurunan
	2020 (Rp)	2021 (Rp)	
<i>Sales & Other Sales:</i>			
<i>Room</i>	69,232,141,953.00	49,580,988,568.00	(19,651,153,385.00)
<i>Food and Beverage</i>	31,955,975,388.00	18,712,344,855.00	(13,243,630,533.00)
<i>Spa</i>	3,434,555,928.00	2,146,556,969.00	(1,287,998,959.00)
<i>Other minor deps</i>	2,425,755,765.00	1,571,744,438.00	(854,011,327.00)
<i>Total Sales & Other Sales:</i>	107,048,439,034.00	72,011,634,830.00	(35,036,804,204.00)
<i>Account Receivable:</i>	8,935,572,674.98	6,342,518,558.00	(2,593,054,116.98)

Sumber: Finance Department The St Regis Bali Resort (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa total penjualan kredit (*credit sales*) mengalami penurunan. Pada tahun 2021 penjualan kredit (*credit sales*) mengalami penurunan sebesar Rp 35,036,804,204 dan diikuti dengan penurunan jumlah piutang usaha (*account receivable*) bersih sebesar Rp 2,593,054,116.98. Penurunan penjualan pada hotel ini dikarenakan perusahaan yang sempat menutup sementara hotel. Selain itu, berdasarkan wawancara singkat dengan bagian *account receivable* bahwa ada debitor yang sulit

dihubungi untuk ditagih piutangnya di masa pandemi ini. Sedangkan pihak bagian *account receivable* telah melakukan tindakan untuk pengumpulan piutang seperti menghubungi melalui telepon dan *e-mail* serta mengirim surat peringatan. Berdasarkan data dan wawancara tersebut dikhawatirkan akan timbulnya risiko piutang tak tertagih, maka akan lebih baik jika pengelolaan pihak hotel menggunakan cara yang baik dan tepat. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mengenai pengimplementasian manajemen *account receivable* pada The St Regis Bali Resort yang telah dilaksanakan. Suatu manajemen dapat dikatakan efektif jika empat fungsi (*planning, organizing, actuating, dan controlling*) dapat dikoordinasikan dengan baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Fungsi *planning, organizing, actuating, dan controlling* untuk manajemen *account receivable* diwakili oleh penetapan kebijakan pemberian piutang, kebijakan penagihan piutang, dan pemantauan terhadap posisi piutang.

Account Receivable Finance Department The St Regis Bali Resort memiliki kebijakan persyaratan kredit yaitu n/30, apabila melewati batas maka dikenakan denda 3% per bulan dari jumlah piutang yang belum dibayar. Kebijakan tersebut menargetkan piutang sudah harus terkumpul maksimal 30 hari dari *aging schedule account receivable*. Piutang yang melewati 30 hari disebut sebagai piutang menunggak yang memiliki potensi menjadi piutang bermasalah dan berujung pada risiko tak tertagih. Sehingga disini manajemen perlu melakukan analisis dengan menggunakan 3 analisis yaitu, analisis kinerja

pemberian kredit itu bisa dilakukan dengan menggunakan analisis 5C, untuk rasio perputaran pada piutang dan hari rata-rata pengumpulan piutang dapat digunakan untuk menganalisis kinerja penagihan piutang, dan untuk analisis kinerja pemantauan piutang dianalisis menggunakan rasio *days sales outstanding* dan analisis umur piutang.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Sri Riwayati (2014) yang berjudul “Analisis Pengendalian Piutang Terhadap Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Bintang Colombia”. Tujuannya adalah untuk menganalisis pengendalian piutang dengan cara analisis kinerja pemberian kredit, analisis kinerja penagihan piutang, dan analisis kinerja pemantauan piutang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa masih belum efektifnya pengendalian piutang yang dilakukan oleh PT Bintang Colombia.

Berdasarkan data historis dan penelitian sebelumnya, peneliti ingin meneliti lebih lanjut apakah hasil penelitian yang sebelumnya menghasilkan hasil yang sama atau berbeda dengan penelitian yang dilakukan peneliti yang dimana menggunakan obyek penelitian yang sama dan subyek penelitian yang berbeda. Dengan demikian peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Implementasi Manajemen *Account Receivable* Berdasarkan Kebijakan *Credit Sales Performance* Pada The St Regis Bali Resort”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Bagaimana kebijakan *credit sales performance* pada The St Regis Bali Resort?
- 1.2.2 Bagaimana implementasi manajemen *account receivable* berdasarkan kebijakan *credit sales performance* pada The St Regis Bali Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, dapat ditentukan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mendeskripsikan kebijakan pemberian *credit sales performance* pada The St Regis Bali Resort
- 1.3.2 Untuk mendeskripsikan implementasi manajemen *account receivable* berdasarkan kebijakan *credit sales performance* pada The St Regis Bali Resort

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau mengembangkan ilmu pengetahuan dan bidang keuangan khususnya manajemen *account receivable*.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini berguna untuk menerapkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dan membandingkannya dengan kenyataan yang terdapat ditempat penelitian serta menambah wawasan dan pengalaman terhadap masalah-masalah yang terjadi di dunia industri, khususnya industri pariwisata. Serta, hasil penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan pada jurusan Administrasi Niaga program studi D4 Manajemen Bisnis Internasional.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan masukan bagi mahasiswa dan pembaca di dalam melakukan penelitian sejenis.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak manajemen perusahaan yang dapat digunakan sebagai bahan masukan atau pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait bagaimana manajemen *account receivable* pada perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian dengan judul **“Implementasi Manajemen *Account Receivable* Berdasarkan Kebijakan *Credit Sales Performance* Pada The St Regis Bali Resort”** ini terdiri dari lima bab inti yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas pendahuluan yang berisi latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan, yang kemudian dilanjutkan dengan menguraikan beberapa rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi hasil penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan kajian teori mengenai teori – teori yang mendasari penelitian yaitu berupa penelitian – penelitian sebelumnya. Selanjutnya yaitu kajian empirik dari penelitian terdahulu serta kerangka teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, yang meliputi jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai penelitian yang dilakukan, meliputi gambaran umum perusahaan serta hasil analisis dan pembahasan penelitian, dan implikasi hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini memuat simpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran – saran yang nantinya dapat bermanfaat bagi perusahaan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan hal – hal sebagai berikut:

5.1.1 Kebijakan pengelolaan dalam pemberian kredit pada The St Regis Bali Resort menggunakan Analisis 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition*) yang diterapkan ke calon debitur khususnya *travel agent*, dari 5 faktor C yang ada hanya 3 faktor C yang terpenuhi, diantaranya adalah *character, capacity, dan collateral*. Pada pengelolaan dalam penagihan piutang dan pemantauan piutang yang dilakukan di The St Regis Bali Resort pada tahun 2020 – 2021, masih belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. Dilihat dari jenis piutang *city ledger* menunjukkan bahwa hasil perhitungan dari rasio perputaran piutang yang kecil dan hasil rasio hari rata – rata penagihan piutang dan *days sales outstanding* yang cukup besar melebihi *budget* atau standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal tersebut dikarenakan banyaknya jumlah piutang yang menunggak.

Selain itu pada analisis umur piutang masih terdapat adanya risiko piutang tak tertagih dilihat dari jumlah piutang yang berada di posisi lebih dari 60 hari.

5.1.2 Dalam implementasi manajemen *account receivable* pada The St Regis Bali Resort, pihak manajemen melakukan 4 fungsi yaitu, *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* dalam kebijakan penagihan piutangnya. Hal ini dilakukan agar pembayaran kewajiban debitur dapat terbayarkan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak manajemen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak manajemen The St Regis Bali Resort diharapkan lebih selektif dalam meloloskan calon debitur yang ingin diberikan fasilitas kredit. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menerapkan seluruh analisis 5C agar mengetahui layak atau tidak calon debitur untuk diberikan fasilitas kredit.
2. Pihak manajemen The St Regis Bali Resort sebaiknya harus lebih tegas terhadap debitur yang melakukan pembayaran melewati tanggal jatuh tempo. Seperti tidak diberikan fasilitas kredit baru apabila kredit lama belum lunas dan memberikan sanksi yang lebih berat berupa denda bagi debitur yang terlambat dalam pembayaran piutang.

3. Pihak manajemen The St Regis Bali Resort bagian *account receivable*, diharuskan lebih aktif dalam upaya penagihan piutang terhadap debitur. Dimana untuk menghindari risiko adanya piutang tak tertagih pada akhir periode dengan cara mendatangi langsung ke tempat debitur tersebut.
4. Pihak manajemen The St Regis Bali Resort sebaiknya memberikan diskon atau potongan harga pembayaran bagi debitur yang membayar kewajibannya lebih awal.
5. Pihak manajemen The St Regis Bali Resort sebaiknya perlu melakukan evaluasi terhadap kebijakan kredit yang ditetapkan setiap tahunnya. Apakah perlu perbaikan dalam penerapan kebijakan tersebut atau tidak. Hal tersebut bertujuan untuk menjaga keadaan perusahaan yang berhubungan dengan piutang. Agar perputaran piutang semakin cepat serta dalam pengumpulan piutang membutuhkan waktu yang singkat. Sehingga nantinya dapat meningkatkan laba perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Firdian, Rieza. (2017). *Pengantar Bisnis Bagi Pemula: Bisnis*. Malang: CV.Kautsar Abad
- Gitosudarmo I., B. H. (2014). *Manajemen Keuangan* (Edisi Duabelas ed.). Yogyakarta: BPEE.
- Hery. (2015). *Akuntansi Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Krisyanto, Rachmat. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Penerbit Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Mardiyanto. (2014). *Inti Sari Manajemen Keuangan Teori, Soal, dan Jawaban*. Jakarta: PT Grasindo, Anggota IKAPI.
- Moleong, Lexy J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Munawir, S. (2014). *Analisa Laporan Keuangan* (Edisi Keempat ed.). Yogyakarta: Liberty.
- Nazir, Moh. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Riyanto, B. (2015). *Dasar - Dasar Pembelian Perusahaan* (Edisi Keempat ed.). Yogyakarta: BPFE.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Syamsuddin, L. (2016). *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sumber Jurnal:

- Ariani, A. (2017). *Optimalisasi Manajemen Piutang Pada UD Mitrasantika Furniture Surabaya*.
- Ayu, N.N. (2014). *Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Pada PT Indofood Sukses Makmur Tbk*. Jurnal Media Wahana Ekonomika Vol 11, No 1.
- Dan, P. (2020). *Account Receivable Management and Corporate Performance: An Empirical Evidence from Quoted Manufacturing Companies in Nigeria*. Inosr Arts and Management, 6(1), 116-129.

- Dewi, Karman, & P, S. (2019). *Analysis of Account Receivable Control to Minimize Uncollectible Receivable Risk at Novotel Bali Benoa Hotel & Resort*. Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax. Vol. 2, No. 2.
- Gunawan, H. (2018). *Analisis Sistem Manajemen Piutang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat*. Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi), 1, 19-24.
- Hariawan, F. (2016). *Manajemen Piutang Pada Hotel di Surabaya*. Jurnal Ekonomi, Vol XXI, No.2.
- Haruna Ndebugri, E. T. (2018). *Account Receivable Management Across Industrial Sectors in Ghana; Analyzing the Economic Effectiveness and Efficiency*. doi:http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3235465
- Hidayat, D. K. (2018). *Efektivitas Pengelolaan Piutang Untuk Meningkatkan Laba Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Nusantara Surya Sakti Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.56, No.1.
- Irama O.N., S. S. (2019). *Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Dalam Mengelola Piutang Pada PT Altrak 1978 Cabang Medan*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.4, No.1.
- Karma, I. G., & Susanti. (2018). *Development of Account Receivable and Payable System for Travel Bureau Company*. Journal of Physics: Conference Series, Vol. 953, No.1, p.012097.
- Kathrin, K., Biantara, D., & Handayani, S. (2020). *Implementasi Sistem Akuntansi SAP-B1 Terhadap Standar Operasional Prosedur (Studi Kasus Pada PT. Dekoramik Perdana)*. Accounting Cycle Journal, Vol. 1, No.2, 68-84.
- Rachman, R. (2019). *Analisa Pengendalian Piutang Terhadap Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Bogor*. Journal Ilmiah Akuntansi Kesatuan, Vol.7, No.3, 345-350.
- Riwayati, S. (2014). *Analisis Pengendalian Piutang Terhadap Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Bintang Colombia*.
- Sucahyati, V. (2021). *Manajemen Piutang Vendor di Bank Sampah Induk Surabaya*. SenSaSi, Vol.1, No.1, 47-51.
- Sudarsana, K. (2014). *Analisis Kebijakan Kredit Terhadap Efektivitas Pengumpulan Piutang Di Bali Garden Hotel*. Jurnal Ilmiah Hospitality Management, Vol.4, No.2.
- Supriyadi, & Asnawi. (2019). *Analisis Manajemen Piutang Pasien Rawat Inap Jaminan Asuransi di Rumah Sakit Kabupaten Kediri Tahun 2017*. In Seminar Nasional Sistem Informatika (SENSASIF), Vol.3, 1694-1701.
- Usman, & Bastari. (2018). *How Six Sigma Methodology Can Improve The Account Receivable Performance*. A case study.
- Yuniar, Irna. (2016). *Web Manajemen Piutang untuk Menentukan Periode*. Jurnal e-Proceeding of Applied Science Vol.2, No.3.