

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGENDALIAN PIUTANG DALAM  
MEMINIMALKAN RISIKO PIUTANG TAK TERTAGIH PADA LE  
MERIDIEN BALI JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

**Oleh**

**NI LUH PUTU VIDYA SUTRIANI**

**NIM 2015744161**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGENDALIAN PIUTANG DALAM  
MEMINIMALKAN RISIKO PIUTANG TAK TERTAGIH PADA LE  
MERIDIEN BALI JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

**Oleh**

**NI LUH PUTU VIDYA SUTRIANI**

**NIM 2015744161**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

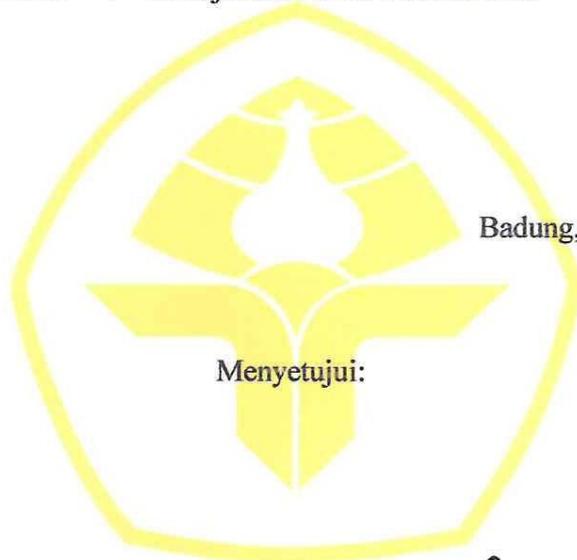
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Pengelolaan dan Pengendalian Piutang dalam Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Le Meridien Bali Jimbaran
2. Penulis
  - a. Nama : Ni Luh Putu Vidya Sutriani
  - b. NIM : 2015744161
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Badung, 22 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I

Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M.  
NIP. 197612032008122001

Pembimbing II

I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198809092019031013

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGENDALIAN PIUTANG DALAM  
MEMINIMALKAN RISIKO PIUTANG TAK TERTAGIH PADA LE  
MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Oleh

Ni Luh Putu Vidya Sutriani

NIM : 2015744161

Disahkan:

Ketua Penguji

Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M.  
NIP. 197612032008122001

Penguji I

Penguji II

Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.,Akt.,M.Acc  
NIDN. 4069501

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

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua

Badung, 22 Agustus 2024  
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D  
NIP. 196409291990032003

Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M.  
NIP. 197612032008122001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*“Finish what you started”*

Persembahan:

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Pengelolaan dan Pengendalian Piutang Dalam Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Le Meridien Bali Jimbaran”** tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak dan ibu selaku orang tua yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk menyelesaikan karya ini.
2. Seluruh *staff finance department* Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan arahan, motivasi dan izin untuk melakukan karya sehingga dapat memperlancar proses pembuatan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang telah membimbing serta memberikan banyak arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga skripsi dapat terselesaikan.
4. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan secara menyeluruh yang telah membantuk serta memberikan dorongan sehingga terselesaikannya skripsi ini

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul **“Analisis Pengelolaan dan Pengendalian Piutang Dalam Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Le Meridien Bali Jimbaran”** 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 karya saya.

Badung, 23 Agustus 2024  
Yang menyatakan,



Ni Luh Putu Vidya Sutriani  
NIM 2015744161

## ABSTRAK

Dalam persaingan di dunia usaha, perusahaan seringkali melakukan transaksi kredit yang menyebabkan munculnya piutang. Namun, piutang ini juga membawa risiko piutang tak tertagih, sehingga penting untuk memperhatikan pengelolaan dan pengendalian piutang. Tujuan dilakukannya karya ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengelolaan dan pengendalian piutang di Le Meridien Bali Jimbaran. Karya ini menggunakan pendekatan *mix methods*. Analisis pengelolaan piutang dilakukan melalui perhitungan menggunakan rumus – rumus rasio keuangan, seperti Rasio Perputaran Piutang, Rasio Hari Rata-rata Penagihan Piutang, Rasio Tunggakan, dan Rasio Penagihan. Sementara itu, analisis pengendalian piutang dilakukan menggunakan analisis kredit 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition*) serta analisis kebijakan kredit, yang mencakup penetapan standar kredit, syarat kredit, dan kebijakan penagihan. Hasil karya menunjukkan bahwa pengelolaan dan pengendalian piutang di Le Meridien Bali Jimbaran belum optimal. Hal ini tercermin dari hasil perhitungan rasio keuangan yang belum memenuhi standar yang telah ditetapkan, serta dari pengendalian piutang yang tidak sepenuhnya menerapkan semua aspek 5C, tidak adanya peninjauan ulang, sanksi yang diberikan, dan syarat kredit yang tertulis dalam SOP *account receivable*.

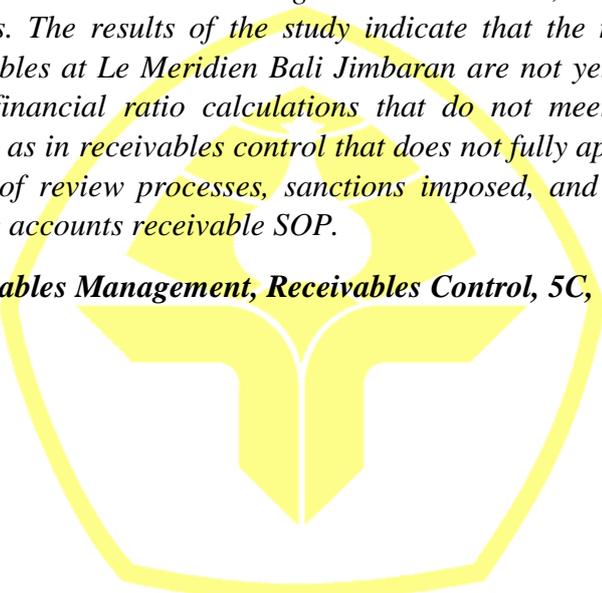
**Kata Kunci: Pengelolaan Piutang, Pengendalian Piutang, 5C, Kebijakan Kredit**

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **ABSTRACT**

*In the competitive business world, companies often engage in credit transactions that result in accounts receivable. However, these receivables also bring the risk of bad debt, making it crucial to pay attention to the management and control of receivables. The purpose of this research is to analyze how receivables are managed and controlled at Le Meridien Bali Jimbaran. This study uses a mixed methods approach. The analysis of receivables management is carried out through calculations using financial ratio formulas, such as the Receivables Turnover Ratio, Average Collection Period Ratio, Delinquency Ratio, and Collection Ratio. Meanwhile, the analysis of receivables control is conducted using the 5C credit analysis (Character, Capacity, Capital, Collateral, and Condition) and credit policy analysis, which includes setting credit standards, credit terms, and collection policies. The results of the study indicate that the management and control of receivables at Le Meridien Bali Jimbaran are not yet optimal. This is reflected in the financial ratio calculations that do not meet the established standards, as well as in receivables control that does not fully apply all aspects of the 5C, the lack of review processes, sanctions imposed, and the credit terms documented in the accounts receivable SOP.*

**Keywords: Receivables Management, Receivables Control, 5C, Credit Policy**



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengelolaan dan Pengendalian Piutang dalam Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Le Meridien Bali Jimbaran” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya tidak terlepas dari bantuan, saran, pendapat, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Nyoman Abdi, SE., MeCom, selaku direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan untuk menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan.
4. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik

Negeri Bali dan selaku Dosen Pembimbing I atas segala arahan, dukungan, informasi dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran, masukan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Seluruh staff Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan bantuan dan arahan dalam pengambilan data untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Arya Suardika dan Ibu Made Sriani selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Serta rekan – rekan penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini

Mengingat skripsi jauh dari kata sempurna, sehingga penulis perlu saran dan masukan dari berbagai pihak lain, serta penulis dari skripsi ini bisa bermanfaat bagi pihak – pihak yang terkait. Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 10 Juli 2024



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	8
1.3    Tujuan Penelitian.....	9
1.4    Kontribusi Hasil Penelitian .....	9
1.4.1    Kontribusi Hasil Penelitian Teoritis .....	9
1.4.2    Kontribusi Hasil Penelitian Praktis.....	9
1.5    Sistematika Penulisan .....	10

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Telaah Teori .....	13
2.1.1 Manajemen Keuangan .....	13
2.1.2 Penjualan Kredit .....	16
2.1.3 Piutang .....	17
2.1.4 Pengelolaan Piutang.....	19
2.1.5 Pengendalian Piutang.....	22
2.1.6 Piutang Tak Tertagih .....	25
2.2 Karya Terdahulu (Kajian Empirik).....	28
2.3 Kerangka Konsep .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.1.1 Jenis Data .....	36
3.1.2 Sumber Data.....	37
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3 Metode Analisis Data.....	43
3.3.1 Teknik Analisis Data Kualitatif.....	44
3.3.2 Teknik Analisis Data Kuantitatif .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	48

4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	48
4.1.2	Visi dan Misi Le Meridien Bali Jimbaran.....	49
4.1.3	Struktur Organisasi.....	50
4.1.4	Bidang Usaha.....	55
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	59
4.2.1	Analisis Pengelolaan Piutang Pada Le Meridien Bali Jimbaran.....	59
4.2.2	Analisis Pengendalian Piutang Pada Le Meridien Bali Jimbaran.....	65
4.2.3	Model Pengelolaan dan Pengendalian Piutang Le Meridien Bali Jimbaran (Output).....	82
4.3	Pembahasan.....	84
4.4	Implikasi Penelitian.....	91
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>93</b>
5.1	Simpulan.....	93
5.2	Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Piutang Le Meridien Bali Jimbaran 2021 – 2023 .....	5
Tabel 2.1 Karya Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Instrumen Wawancara .....	38
Tabel 3.2 Intsrumen Observasi.....	42
Tabel 4.1 Tipe Kamar Le Meridien Bali Jimbaran.....	56
Tabel 4.2 Fasilitas Food & Beverage Le Meridien Bali Jimbaran .....	57
Tabel 4.3 Meeting & Wedding Venue Le Meridien Bali Jimbaran .....	58
Tabel 4.4 Fasilitas Penunjang Le Meridien Bali Jimbaran .....	59
Tabel 4.7 Rasio Tunggakan Le Meridien Bali Jimbaran .....	63
Tabel 4.8 Rasio Penagihan Le Meridien Bali Jimbaran.....	64
Tabel 4.9 Perbandingan standar dengan hasil perhitungan.....	65
Tabel 4.10 Hasil Observasi .....	73

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....	35
Gambar 4.1 Logo Le Meridien Bali Jimbaran .....	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi <i>Finance Department</i> Le Meridien Bali Jimbaran .....	51
Gambar 4.3 SOP <i>account receivable</i> Le Meridien Bali Jimbaran .....	67
Gambar 4.4 SOP <i>Account Receivable</i> Le Meridien Bali Jimbaran .....	68
Gambar 4.5 SOP <i>account receivable</i> Le Meridien Bali Jimbaran .....	69
Gambar 4.6 SOP <i>account receivable</i> Le Meridien Bali Jimbaran .....	70
Gambar 4.7 SOP <i>account receivable</i> Le Meridien Bali Jimbaran .....	72

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1: Form Proses Bimbingan Dosen Pembimbing I & II

Lampiran 2: Aging Schedule & Hasil Pengolahan Data

Lampiran 3: Transkrip Wawancara

Lampiran 4 SOP Account Receivable Le Meridien Bali Jimbaran

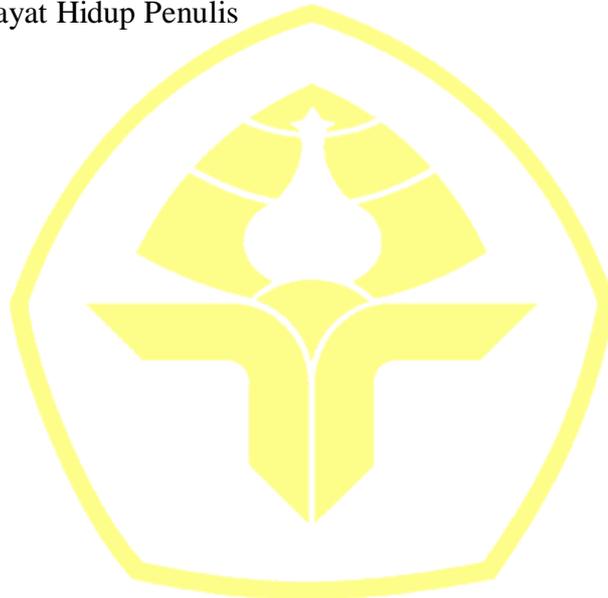
Lampiran 5: Application Form

Lampiran 6: Dokumentasi

Lampiran 7: Output Karya

Lampiran 8: Surat Pernyataan Penggunaan Karya Mahasiswa

Lampiran 9: Riwayat Hidup Penulis



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dampak yang diberikan oleh pandemi Covid-19 sangat besar dan dapat dirasakan oleh semua sektor di seluruh kalangan dan dunia termasuk dalam ruang lingkup perekonomian dan keuangan di Indonesia, terbukti dengan adanya kebijakan restrukturisasi kredit dimana Otoritas Jasa Keuangan memberikan keringanan dalam hal kredit untuk usaha kecil dan mikro dengan nilai di bawah Rp10 miliar, kebijakan ini berlaku untuk bank dan juga lembaga keuangan non-bank. Debitur akan mendapatkan penundaan pembayaran hingga satu tahun serta pengurangan suku bunga. Perlakuan khusus mengenai kebijakan restrukturisasi kredit ini adalah debitur dimana debitur yang dimaksud termasuk debitur UMKM yang dalam pemenuhan kewajiban terhadap bank mengalami kesulitan, hal ini terjadi imbas dari dampak pandemi COVID-19 pada sektor ekonomi. Kebijakan OJK ini awalnya berlaku sampai Maret 2021 namun sempat diperpanjang hingga Maret 2022 dan diperpanjang lagi sampai dengan Maret 2023. Pada bulan Maret 2024 kebijakan ini resmi dicabut oleh OJK

tentu saja dengan adanya kebijakan ini memberikan banyak manfaat terhadap debitur terutama pelaku UMKM.

Dengan diakhirinya status pandemi Covid-19 oleh pemerintah, menandakan keadaan ekonomi di Indonesia sudah mulai pulih sehingga dapat berjalan normal kembali. Hal ini menjadikan persaingan di dunia usaha sangat ketat sehingga mengharuskan perusahaan untuk tetap memberikan inovasi dan berpikir kreatif terutama dalam sistem pembayaran, sehingga perusahaan dapat berlomba untuk menjadi perusahaan terbaik, tentu saja dalam hal ini peran akuntansi sangat penting dalam perusahaan karena secara umum, tujuan sebuah perusahaan dilihat dari perspektif ekonomi. sehingga akuntansi diperlukan agar manajemen keuangan suatu perusahaan berjalan dengan baik demi kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Tentu saja peran akuntansi juga dapat digunakan untuk pengambilan keputusan internal perusahaan, seperti penghentian penjualan sebuah produk, keputusan investasi seperti membeli sebuah mesin baru atau memperbaiki mesin lama, keputusan pembelian dan masih banyak lagi. Menurut (Aripin & Negara, 2021) Akuntansi keuangan memiliki peran krusial yang sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan. Akuntansi keuangan dapat mendukung proses pengambilan keputusan terkait aspek ekonomi dan keuangan perusahaan.

Sebuah perusahaan akan melakukan penjualan produk atau layanan untuk menghasilkan pendapatan, dimana jika penjualan lancar maka kas masuk pada perusahaan akan lancar. Ada dua cara dalam melakukan

transaksi yaitu transaksi secara kredit dan transaksi secara tunai, jika dilaksanakan dalam tunai maka kas kan langsung bertambah. Sebaliknya, dalam transaksi kredit, kas perusahaan tidak langsung bertambah karena menghasilkan piutang yang perlu dicairkan terlebih dahulu agar dapat menjadi kas perusahaan. Menurut (Widiasmara, 2014) Piutang Usaha (Account Receivable) merujuk pada jumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan sebagai hasil dari pembelian barang, jasa, atau aset lainnya yang dilakukan secara kredit. Banyak perusahaan melakukan penjualan kredit untuk meningkatkan volume penjualan produk atau jasa mereka. Secara umum, piutang adalah hak yang dimiliki perusahaan terhadap debitur imbas dari penjualan yang mana transaksi dilakukan dalam kredit. Piutang merupakan hak yang dimiliki perusahaan untuk menerima pembayaran kas yang telah menjadi miliknya. Dalam hal ini tentu saja piutang akan memiliki risiko salah satunya adalah tertundanya penerimaan kas, yang dimana seharusnya kas ini dapat digunakan untuk operasional perusahaan.

Selain itu, apabila keterlambatan pembayaran piutang kepada perusahaan terjadi melebihi satu bulan maupun melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan akan berakibat pada perputaran piutang yang rendah. Oleh karena itu, diperlukan adanya analisis mengenai efektivitas pengelolaan piutang, adapun 4 cara untuk mengukur teknik analisis kinerja piutang menurut (Brigham & Houston, 2015) Metode untuk menilai piutang meliputi penggunaan rasio perputaran piutang (*Receivable Turnover*), hari rata-rata penagihan piutang (*average collection period*), rasio tunggakan, dan rasio

penagihan. Karya yang dilakukan oleh (Desmiwerita & Nofrialdi, 2021) hasil mengatakan perlu ada analisis terkait pengelolaan dan pengendalian piutang yang belum efektif. Selain dengan melakukan analisis terhadap pengelolaan piutang, diperlukan analisis pengendalian piutang agar dapat meminimalkan adanya risiko piutang tak tertagih yang lebih besar lagi. Adapun cara untuk analisis pengendalian piutang menurut (Kasmir, 2014) adalah dengan melakukan analisis 5C yaitu *Character*, *Capacity*, *Capital*, *Collateral*, dan *Condition*. Menurut hasil karya dari (Jamilah, 2016) adalah dengan penerapan seluruh aspek 5C pada PT Anugerah Surya Cemerlang Sejati oleh PT Bank Rakyat Indonesia, sehingga fasilitas kredit bisa di dapatkan yang dapat digunakan untuk tambahan modal usaha. Selain menggunakan analisis 5C, diperlukan analisis kebijakan kredit guna memaksimalkan dalam mencegah piutang tak tertagih adapun menurut (Kasmir, 2019) analisis kebijakan kredit dilakukan dengan melakukan analisis mengenai penetapan standar kredit, penetapan syarat kredit, dan analisis terhadap kebijakan penagihan.

Le Meridien Bali Jimbaran berada dibawah manajemen *Marriott International*. Hotel ini mendapatkan *Traveller's Choice Awards* dan menduduki peringkat 25 dari 79 hotel di Jimbaran karena termasuk ke dalam properti terbaik di Tripadvisor (Sumber: Tripadvisor). Hotel ini memiliki fasilitas 117 kamar dengan pilihan 10 tipe kamar yang masing – masing memiliki keunggulan dan dapat dijadikan pilihan dan memiliki fasilitas penunjang lainnya yang cukup lengkap. Salah satu *core value* dari

*Marriott International* adalah *pursue excellence* dimana seluruh departemen akan bekerja sama untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada tamu sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan tamu. Setiap departemen pasti akan melakukan yang terbaik untuk mencapai *core value* tersebut, contohnya seperti salah satu departemen yang ada di Le Meridien Bali Jimbaran adalah *Finance Department*.

*Finance Department* adalah satu dari beberapa departemen yang ada. Departemen ini termasuk departemen penting karena departemen ini yang akan mencatat seluruh pemasukan dan pengeluaran hotel. Selain itu, departemen ini juga akan mengawasi seluruh transaksi keuangan juga mengalokasikan dana dengan sebaik mungkin agar tercipta perusahaan yang sehat. Dalam pelaksanaannya, *finance department* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran dibagi menjadi beberapa *section* yang memiliki peran dan tugas yang berbeda yaitu, *Account Payable*, *Account Receivable*, *Income Audit*, *General Cashier*, *Purchasing dan Receiving*. Penjualan secara kredit dan tunai merupakan salah satu inovasi dan alah satu hal yang dilakukan oleh hotel agar dapat bersaing dalam dunia bisnis namun, penjualan dengan kredit ini akan menyebabkan adanya piutang.

*Account Receivable* merupakan *section* yang menangani masalah piutang. Menurut (Rosyida & Anugrah, 2021) manajemen piutang adalah pengelolaan piutang penjualan kredit dalam perusahaan untuk tercapainya keseimbangan biaya sehingga dapat menjadi alat untuk mencapai tujuan perusahaan terutama pencapaian keuntungan. Pada dasarnya piutang di Le

Meridien Bali Jimbaran bersumber dari 2 sub yaitu sub *credit card* dimana *credit card* sendiri bersumber dari penjual penjualan di hotel dan dibayar menggunakan *credit card*, selanjutnya sub *travel agent* dimana *travel agent* dibagi menjadi dua yaitu *travel agent online* dan *travel agent offline*, *travel agent* telah bekerja sama dengan hotel untuk melakukan penjualan kamar. *Account Receivable* di Le Meridien Bali Jimbaran tentu menetapkan kebijakan khusus untuk diterapkan dalam mengelola piutang, yaitu dengan menetapkan target agar semua piutang dapat terbayar dalam waktu maksimal 30 hari sesuai jadwal umur piutang. Piutang yang melebihi 120 hari akan dikatakan sebagai piutang yang memiliki risiko terjadinya piutang tak tertagih oleh pihak hotel. Di bawah ini adalah tabel yang terdapat data dari piutang yang terjadi di Le Meridien Bali Jimbaran untuk periode tahun 2021-2023.

**Tabel 1.1 Data Piutang Le Meridien Bali Jimbaran 2021 – 2023**

Tahun	Umur Piutang (Hari)					Total (Rp)
	1-30	31-60	61-90	91-120	>120	
	Jumlah (Rp)					
<b>2021</b>	230.543.360,43	40.153.263,15	73.462.845,25	108.720.678,58	669.041.552,94	1.121.921.700,35
<b>2022</b>	472.957.947,78	121.676.301,87	22.840.384,17	33.674.997,48	350.503.277,47	1.001.652.908,77
<b>2023</b>	295.658.885,07	166.293.829,97	73.947.254,29	94.293.442,57	415.174.785,43	1.045.368.197,33

Sumber: Data diolah dari *Aging Schedule* 2021,2022,2023 Le Meridien Bali Jimbaran

Dapat disimpulkan pada tabel diatas bahwa umur piutang yang lebih dari 120 hari selama 3 tahun terakhir memiliki persentase yang tinggi. Pada tahun 2021 yaitu 60% atau Rp.669.041.552,94 dan menurun di tahun 2022 sebanyak 25% menjadi Rp.350.503.277,47 dan meningkat kembali sebanyak 5% dari tahun sebelumnya di tahun 2023 menjadi Rp.415.174.785,43. Hal ini

menyebabkan semakin tinggi risiko yang ada ketika semakin banyak jumlah piutang yang tidak terbayar tepat waktu, maka akan semakin besar adanya risiko piutang tidak dapat. Tingginya persentase piutang ini bersumber dari *travel agent* sedangkan seluruh piutang yang bersumber dari *credit card* sudah tertagih sebelum umur piutang mencapai 30 hari. Upaya yang dilakukan manajemen hotel agar dapat melakukan pencegahan piutang tak tertagih adalah dengan melakukan analisis 5C kepada calon debitur. Namun, persentase piutang dengan umur piutang lebih dari 120 hari tetap tinggi, hal ini bisa terjadi karena kurang efektifnya manajemen dalam menjalankan SOP yang ada. Menurut (Wicaksono et al., 2022) segala prosedur yang sudah ditetapkan oleh atasan dalam piutang, kemudian dioperasionalkan secara baik oleh karyawan yang memegang bagian dalam pencatatan piutang, dengan piutang yang tidak melebihi *aging of account receivable* diharapkan piutang yang diterima dapat didistribusikan semaksimal mungkin guna meningkatkan kinerja perusahaan.

Berdasarkan hal ini, analisis kinerja pengelolaan piutang sangat penting untuk mengetahui efektivitas manajemen piutang perusahaan. Analisis ini dapat digunakan oleh perusahaan guna mengurangi risiko piutang yang tak tertagih dengan menggunakan rumus - rumus rasio keuangan, seperti rasio perputaran piutang (*Receivable Turnover*), hari rata-rata penagihan piutang (*average collection period*), rasio tunggakan, dan rasio penagihan

Selain pengelolaan piutang, pengendalian piutang juga diperlukan untuk meminimalkan risiko piutang yang tidak tertagih. Menurut (Wicaksono et

al., 2022) Efektivitas pengendalian piutang bertujuan untuk menjaga keamanan piutang melalui tindakan preventif, dengan cara mengantisipasi kemungkinan bahwa piutang tersebut tidak dapat direalisasikan sesuai harapan perusahaan. Pada Le Meridien Jimbaran persentase umur piutang yang lebih dari 120 hari dimiliki oleh sub Travel Agent, maka diperlukan analisis pengendalian piutang dengan melakukan analisis kredit dengan analisis 5C yaitu *Character*, *Capacity*, *Capital*, *Collateral*, dan *Condition*. Selain itu diperlukan analisis kebijakan kredit dengan analisis standar pemberian kredit, standar penagihan dan pengumpulan kredit guna untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih pada Le Meridien Bali Jimbaran. Kedua analisis ini dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada pihak *account receivable* dari Le Meridien Bali Jimbaran.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan karya dengan judul “**Analisis Pengelolaan dan Pengendalian Piutang dalam Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Le Meridien Bali Jimbaran**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada karya ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana pengelolaan piutang dalam meminimalkan risiko piutang tak tertagih pada Le Meridien Bali Jimbaran?
- 1.2.2 Bagaimana pengendalian piutang dalam meminimalkan risiko piutang tak tertagih pada Le Meridien Bali Jimbaran?

- 1.2.3 Bagaimana model pengelolaan dan pengendalian piutang yang ideal dalam meminimalkan risiko piutang tak tertagih pada Le Meridien Bali Jimbaran?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengelolaan piutang dalam meminimalkan risiko piutang tak tertagih pada Le Meridien Bali Jimbaran
- 1.3.2 Untuk mengetahui pengendalian piutang dalam meminimalkan risiko piutang tak tertagih pada Le Meridien Bali Jimbaran
- 1.3.3 Untuk mengetahui model pengelolaan dan pengendalian piutang yang ideal dalam meminimalkan risiko piutang tak tertagih pada Le Meridien Bali Jimbaran

### 1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan tujuan yang telah diuraikan diatas. Adapun kontrinusi hasil karya dari karya ini adalah sebagai berikut:

- 1.4.1 Kontribusi Hasil Penelitian Teoritis

Karya ini dapat digunakan untuk memperluas pemahaman dalam karya di masa depan dan memberikan referensi bagi studi serupa mengenai pengelolaan dan pengendalian piutang untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih di Le Meridien Bali Jimbaran.

#### 1.4.2 Kontribusi Hasil Penelitian Praktis

##### 1. Bagi Penulis

Dengan adanya karya mengenai pengelolaan dan pengendalian piutang, dapat digunakan untuk memperluas ilmu pengetahuan, pemahaman dan pengembangan ilmu pengetahuan tentang pengelolaan dan pengendalian piutang yang dapat digunakan guna meminimalkan adanya risiko piutang yang dapat tak tertagih.

##### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Mahasiswa yang akan melakukan karya serupa terkait pengelolaan dan pengendalian piutang dapat menggunakan karya saat ini agar dapat digunakan dalam menambah referensi atau pembharuan referensi dalam karya.

##### 3. Bagi Perusahaan

Dengan adanya karya ini, dapat dijadikan bahan untuk melakukan evaluasi dengan masukan – masukan beserta solusi yang diberikan pada karya saat ini guna meminimalkan adanya risiko piutang yang tak tertagih pada Le Meridien Bali Jimbaran.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam karya saat ini terdiri dari lima bab, tujuan dibuat adalah agar mengetahui bayangan secara garis besar penulisan skripsi ini agar

karya ini berurutan dan sistematis karena setiap bab dalam karya ini memiliki hubungan yang berkaitan, yang dipaparkan dibawah ini:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab I terdiri dari uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, Tujuan dan kontribusi hasil karya yang dilakukan karya saat ini

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II terdapat uraian mengenai landasan teori yang dijadikan landasan atau acuan dalam melakukan karya, selain itu penulis juga membuat ringkasan terkait karya terdahulu yang dijadikan perbandingan dan referensi untuk melakukan karya saat ini, serta kerangka konsep dari karya saat ini yang memiliki keterikatan antara satu variabel dengan variabel lainnya guna menemukan solusi dari karya saat ini

## BAB III METODE KARYA

Pada Bab III, dijelaskan mengenai bagaimana tahapan yang dilakukan dalam melakukan olah data seperti jenis dan sumber data yang digunakan, teknik analisis dan pengumpulan data yang dilakukan dalam karya saat ini.

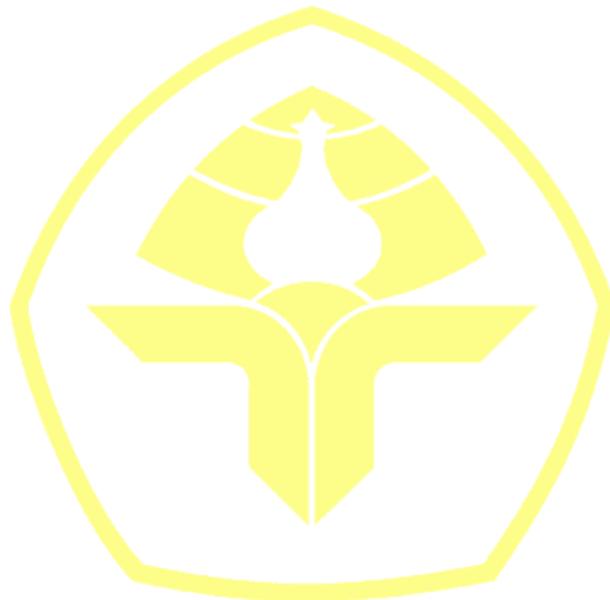
## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menjelaskan mengenai uraian bagaimana asal usul dari perusahaan beserta penjelasan mengenai struktur organisasi beserta fasilitas yang dimiliki perusahaan beserta uraian dari hasil

analisis rumusan masalah yang terjawab pada bab ini.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab V menguraikan mengenai kesimpulan dari hasil karya yang dilakukan serta memberikan saran serta solusi yang dapat dipertimbangkan dan diharapkan bermanfaat bagi perusahaan .



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasar pada uraian pembahasan mengenai pengelolaan dan pengendalian piutang pada Le Meridien Bali Jimbaran, maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Perhitungan menggunakan rumus rasio – rasio keuangan selama 3 tahun terakhir belum dapat disebut baik karena hasil perhitungan dari masing – masing rasio pada sub *travel agent* menunjukkan angka dibawah standar yang telah ditetapkan pihak Le Meridien Bali Jimbaran. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan piutang pada Le Meridien Bali Jimbaran belum efektif karena tidak adanya standar tertulis terkait standar rasio keuangan, sehingga penagihan dilakukan tidak sesuai dengan standar.
- b. Berdasarkan hasil wawancara mengenai analisis 5C, pihak Le Meridien Bali Jimbaran belum memenuhi keseluruhan aspek 5C. 3 aspek yang dipenuhi yaitu *character*, *capacity* dan *condition*, sedangkan 2 aspek lain yaitu *capital* dan *collateral* dikatakan baik apabila 3 aspek tadi sudah dipenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa

pengendalian piutang pada Le Meridien Bali Jimbaran belum efektif, karena dengan tidak terpenuhi 2 aspek dalam analisis 5C memberikan celah untuk terjadinya risiko piutang tak tertagih.

- c. Berdasarkan hasil analisis dan hasil observasi kebijakan kredit dengan menggunakan SOP *account receivable* dapat disimpulkan bahwa, Le Meridien Bali Jimbaran tidak melakukan peninjauan ulang terkait standar kredit secara berkala, selain itu Le Meridien Bali Jimbaran menetapkan syarat kredit hanya dengan kebijakan durasi kredit, tidak ada syarat lain yang diberikan oleh Le Meridien Bali Jimbaran kepada calon debitur, kemudian Le Meridien Bali Jimbaran tidak memberikan sanksi apabila debitur telat membayar. Le Meridien Bali Jimbaran sering melakukan pergantian *staff account receivable* sehingga mengganggu proses penagihan piutang karena perlu melakukan *hand over*. Hal ini menunjukkan kebijakan kredit pada Le Meridien Bali Jimbaran belum optimal sehingga memberikan celah dalam meningkatnya risiko piutang tak tertagih.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak manajemen hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang dapat dipertimbangkan dan bagi karya selanjutnya, adalah:

- a. Pihak manajemen hotel sebaiknya membuat kebijakan terkait standar rasio keuangan dan juga kebijakan pemberian kredit termasuk kebijakan dalam menggunakan analisis 5C dalam menilai kelayakan

calon debitur, sanksi – sanksi yang diberikan apabila debitur terlambat membayar, peninjauan ulang terkait standar yang telah dibuat, serta memberikan *training* kepada *staff*, maka peneliti membuat *output* berupa kebijakan standar rasio keuangan, penerapan 5C, sanksi sanksi, peninjauan ulang dan *training* kepada *staff*.

- b. Pihak manajemen hotel sebaiknya mempunyai *file* khusus yang dapat digunakan untuk pembelajaran selama *hand over* berlangsung, sehingga mengurangi waktu *hand over* yang dapat mempengaruhi penagihan piutang, sehingga peneliti membuat *output* lain selain kebijakan yaitu berupa video pembelajaran yang sudah dijadikan satu folder google drive dan hanya dapat diakses apabila disetujui oleh pihak yang bertanggung jawab karena video bersifat *confidential*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, R., & Nurhaedah, N. (2021). Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Dalam Upaya Meningkatkan Profitabilitas Pada PT. Biringkassi Raya. *Jurnal Ilmiah Neraca: Ekonomi Bisnis, Manajemen, Akuntansi*, 4(2), 85–91.
- Aimbu, G., Karamoy, H., & Tangkuman, S. J. (2021). Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalkan Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Samudera Mandiri Sentosa. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 16(4), 366–374.
- Andriani, J., Sasanti, E. E., & Mariadi, Y. (2023). ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG PT MEKA ASIA PROPERTI. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 3(1), 163–174.
- Aripin, Z., & Negara, M. R. P. (2021). *Akuntansi Manajemen*. Deepublish.
- Ariyati, A. (2019). Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pt Xyz. *Jurnal Bina Akuntansi*, 6(2), 98–123.
- Aviska, A. (2022). Analisis Pengelolaan dan Pengendalian Piutang pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Dharma Purbaya Kabupaten Madiun. *JAPP: JURNAL AKUNTANSI, PERPAJAKAN, DAN PORTOFOLIO*, 2(2).
- Ayu, R. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri. *Jurnal EMT KITA*, 7(4), 911–924.
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2015). *Fundamentals of Financial Management, concise 8th edition*. Mason, OH: South-Western, Cengage Learning.
- Busetto, L., Wick, W., & Gumbinger, C. (2020). How to use and assess qualitative research methods. *Neurological Research and Practice*, 2(1), 14.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Desmiwerita, D., & Nofrialdi, R. (2021). Analisis Efektivitas Pengelolaan dan Sistem Pengendalian Piutang pada PT. Dagna Medika. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, 1(1), 13–21.
- Dwi, N. L. K. A. N., & Wasita, P. A. A. (2023). Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Harris Hotel Seminyak. *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, Dan Sosial Humaniora (SINTESA)*, 6.
- Fildayanti, N. K. R. (2022). Analisis kebijakan kredit dalam upaya penagihan piutang travel agent di fairmont sanur beach bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 12(2), 167–182.
- Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107–123.

- Harahap, N. (2020). Karya kualitatif. *Sumatera Utara: Wal ashri Publishing*
- Husna, R. M., & Sulasmiyati, S. (2015). Pengelolaan Piutang Yang Efektif Dalam Upaya Meningkatkan Rentabilitas Dan Menjaga Likuiditas (Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Kud Tani Wilis Kec Sendang Kab Tulungagung Periode 2012-2014). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/ Vol, 24(2)*.
- Irfani, A. S. (2020). *Manajemen Keuangan dan Bisnis; Teori dan Aplikasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Jamilah, L. (2016). Analisis aplikasi prinsip 5c terhadap penyaluran kredit modal kerja pt bank rakyat indonesia (studi kasus pada pt anugerah surya cemerlang sejati malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 3(2)*.
- Kasmir, D., & Lainnya, L. K. (2019). Analisis Laporan Keuangan Edisi Revisi. *Jakarta: Rajawali Pers*.
- Kasmir, D., & SE, M. M. (2014). Pengantar Manajemen Keuangan. kedua. *Prenadamedia Group*.
- Kilis, S. K., Elim, I., & Latjandu, L. D. (2021). Evaluasi Pengendalian Intern Terhadap Penjualan Kredit Pada PT. Amarta Multidynamika Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 9(3)*.
- Kozarević, E., Delić, A., & Omerović, M. (2019). The role of controlling credit sales and receivables in the wood processing companies of Tuzla Canton, Bosnia and Herzegovina. *International Journal of Industrial Engineering and Management, 10(1), 93*.
- Masril, S. (2020). Analisis proses pemberian kredit. *Jurnal Manajemen, 12(1), 106–114*.
- Menne, F. (2023). *Manajemen Keuangan*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Nusa, S. A. P., Lambey, R. L., & Kapojos, P. (2023). Analysis of Internal Control to Account Receivable Service at PT. Bosowa Berlian Motor Manado. *International Journal of Business and Applied Economics, 2(4), 705–720*.
- Raditya, I., & Nursidin, M. (2019). Efektivitas Pengelolaan Piutang Pada PT. Kawasan Industri Medan (Persero). *Jurnal Bisnis Corporate, 4(1)*.
- Rosyida, Z., & Anugrah, Y. D. Y. (2021). Penerapan Manajemen Kas, Manajemen Piutang dan Manajemen Persediaan dalam Laporan Keuangan. *Muhasabatuna: Jurnal Akuntansi Syariah, 3(2), 27–32*.
- Ryanwiguna, P. (2021). *Analisis Manajemen Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Hotel Novotel Bali Benoa Di Tanjung Benoa*. Politeknik Negeri Bali.
- Sugiyono, S. (2016). Metode karya kuantitatif, kualitatif, R&D. *Bandung: Alfabeta, 1–11*.
- Sugiyono, S. (2017). Metode Karya Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Bandung: Alfabeta. Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra*.

- Suwantari, N. L. M. P., Ariana, I. M., & Suprpto, P. A. (2020). Accounting analysis in accounts receivable management to minimize the risk of uncollectible receivables at ALS hotel and resort. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax*, 3(2), 117–124.
- Tambunan, D., & Noviana, S. (2016). Analisis Tingkat Perputaran Piutang Pada Pt Perdana Gapuraprima Periode 2012-2014. *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*.
- Tampi, G. G., Elim, I., & Kalalo, M. Y. B. (2019). Analisis Piutang Tak Tertagih Dan Dampaknya Terhadap Laporan Keuangan Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 14(2).
- Tomu, A., & Ishak, T. I. (2022). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Piutang Pada Emerald Hotel Timika. *JURNAL ULET (Utility, Earning and Tax)*, 6(2), 90–109.
- Tumalun, T. L. H., & Pangerapan, S. (2019). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit Di PT Nusantara Sakti Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3).
- Wicaksono, H., Swantari, A., & Festivalia, F. (2022). Analisis Pengendalian Piutang Hotel Z Di Jakarta Pusat. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 155–168.
- Widiasmara, A. (2014). Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Bad Debt) Pada Pt. Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk Cabang Madiun. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 10(2), 110–127.
- Zulna, E. I. (2022). Analisis Rasio Perputaran Piutang dan Periode Rata-Rata Pengumpulan Piutang Sebagai Dasar Penilaian Efektivitas Kebijakan Kredit PT. ISAM. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 2(2), 460–467.