

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG DALAM  
MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH PADA HOTEL ALILA  
SEMINYAK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH:**

**I GEDE DAKA RIYADI SARA**

**2015744121**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG DALAM**  
**MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH PADA HOTEL ALILA**  
**SEMINYAK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

**OLEH:**

**I GEDE DAKA RIYADI SARA**

**2015744121**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

## TANDA PERSTUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Hotel Alila Seminyak
2. Penulis :
- a. Nama : I Gede Daka Riyadi Sara
- b. NIM : 2015744121
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

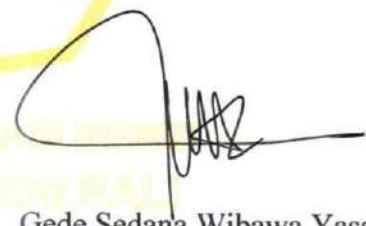
Badung, 22 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Kadek Jemmy Waciko, S.Pd.,M.Sc, Ph.D

  
Gede Sedana Wibawa Yasa,S.Tr.,Akt.,M.Si

NIP. 19810412200501100

NIP. 199503012024061003

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG DALAM**  
**MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH PADA HOTEL ALILA**  
**SEMINYAK**

Oleh:

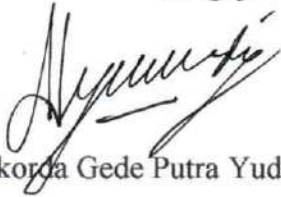
I GEDE DAKA RIYADI SARA

2015744121

Disahkan:

Ketua Penguji

Penguji I



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



Gede Sedana Wibawa Yasa., S.Tr.,Akt.,M.Si  
NIP. 199503012024061003



Penguji II

Dra. Ni Ketut Narti, MM  
NIP. 196212311994032003

Mengetahui

Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua

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

Badung, 22 Agustus 2024

Prodi. Manajemen Bisnis Internasional

Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.

NIP. 197612032008122001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *“Life Must Still Going On”*

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa atah rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Hotel Alila Seminyak” dengan lancar dan tepat pada waktunya.

Dalam kesempatan ini, penulis menyadari tanpa kesempatan, bantuan, dan dukungan yang diberikan oleh beberapa pihak, sulit untuk mengikuti dan menyelesaikan Penelitian Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini, diantaranya::

1. Kedua orang tua yang saya cintai dan saya kagumi, Bapak Gede Meintariyadi dan Ibu Made Tusdeni Veryani, yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, didikan, dukungan dan doa yang tiada henti untuk kesuksesan peneliti.
2. Teman sekaligus kakak *senior* terbaik selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL), Kak Ardhita Eryawan, Kak Martono, Pak Ketut Paryasa,

Pak Adhi Permana, Ibu Oka, dan Kak Dwiky yang selalu menghibur dan mendukung selama penyusunan penelitian.

3. Sahabat terbaik, Yasoda Maharani, Pramida Kartika, Rara Puspita, Savitri, Dwi Sumertya, Deyoni, Rosiana Dewi, Deva Karyana, Anjany Putri, Vanny Rahmawati, Rani Saraswati, Tuti Juniasih, Puspita dan Diwanganggara yang telah menginspirasi, membantu, mendengar keluh kesah, kebersamaan, dan dukungan semangat yang diberikan.

Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Badung, 20 Agustus 2024

Yang menyatakan,



I Gede Daka Riyadi Sara

NIM. 2015744121

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : I Gede Daka Riyadi Sara

**NIM** : 2015744121

**Prodi/Jurusan** : Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

**Analisis Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Hotel Alila Seminyak**

Adalah benar hasil karya saya. Dengan ini saya menyatakan bahwa 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, 22 Agustus 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
Yang menyatakan  
POLITEKNIK NEGERI BALI



I Gede Daka Riyadi Sara

NIM. 2015744121

## ABSTRAK

Piutang adalah klaim terhadap aset seperti uang, barang, atau jasa yang harus diterima dari pelanggan. Terkadang, piutang ini tidak dapat ditagih karena berbagai alasan, seperti ketidakmampuan atau ketidakmauan pelanggan untuk melunasi kewajibannya kepada perusahaan. Oleh karena itu, pengendalian internal terhadap piutang sangat penting. Pengelolaan yang tepat terhadap piutang memainkan peran kunci dalam perusahaan, terutama dalam hal kebijakan pemberian kredit. Salah satu contoh adalah Hotel Alila Seminyak, sebuah hotel bintang lima yang terletak di Jl. Petitenget No.9, Seminyak, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini menerapkan kebijakan kredit untuk penggunaan jasa kamar dan fasilitas lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pengendalian internal piutang di Hotel Alila Seminyak dalam mengurangi risiko piutang yang tidak dapat ditagih. Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif yang menggunakan analisis deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi di Hotel Alila Seminyak. Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis deskriptif. Alila Seminyak sudah menerapkan beberapa sub-komponen dari lima komponen pengendalian internal piutang dengan baik. Namun masih terdapat beberapa sub-komponen yang belum diterapkan secara optimal dari prinsip kerangka kerja pengendalian internal *Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (COSO)*. Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal atas piutang memerlukan adanya *account receivable*, penerapan *credit limit*, melakukan meeting dengan *Finance Departement*, serta pemberian sanksi berupa denda pada *travel agent* untuk mempertegas tindakan yuridis.

**Kata Kunci:** Analisis, Pengendalian internal piutang, piutang tak tertagih



## **ABSTRACT**

*Accounts receivable are asset claims in the form of money, goods, or services owed by customers. In some cases, there are often uncollectible receivables from customers. This happens when customers are unable or unwilling to pay their debts to the company. Therefore, internal control over receivables is necessary. Proper internal control over receivables plays an important role in companies, especially controls related to credit policies. Alila Seminyak Hotel is a five-star hotel located at Jl. Petitenget No.9, Seminyak, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali, which implements a credit policy for the use of room services and other facilities. Therefore, this research aims to determine the effectiveness of internal control over receivables at Alila Seminyak Hotel in minimizing uncollectible receivables. This research uses a qualitative method with descriptive analysis, collecting data through interviews and observations conducted at Alila Seminyak Hotel. The data analysis technique used is descriptive analysis. Alila Seminyak has implemented several sub-components of the five internal control components over receivables well. However, there are still some sub-components that have not been optimally implemented according to the principles of the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) internal control framework. The results of the study indicate that the internal control system over receivables requires the presence of accounts receivable, the implementation of credit limits, meetings with the Finance Department, and the imposition of sanctions in the form of fines on travel agents to reinforce legal actions.*

**Keywords: Analysis, Internal Control of Receivables, Uncollectible Receivables**

## PRAKARTA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “Analisis Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Hotel Alila Seminyak” tepat pada waktunya.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan proposal ini adalah untuk melengkapi syarat dalam menyelesaikan kuliah untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan serta bimbingan, baik moril maupun materiil dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Diploma IV Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis demi terselesaikannya skripsi ini.

3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama masa studi di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Ibu Ketut Vini Elfarosa, S.E, M.M.selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Kadek Jemmy Waciko, S.Pd.,M.Sc, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
6. Bapak Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.Akt.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan pengajaran mata kuliah dari semester I sampai semester VIII, serta seluruh pegawai Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan.
8. Bapak Ardhita Eryawan selaku *Account Receivable* di Hotel Alila Seminyak yang membantu dalam penyusunan skripsi penulis.
9. Teman selama *Training*, Nikita yang selalu membantu dan memberi masukan dalam pembuatan skripsi ini.

10. Ayah dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, didikan, dukungan moril maupun materiil dan doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis.

11. Teman-teman kelas VIIIA MBI angkatan 2020 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang selalu menemani dan memberikan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Denpasar, 15 February 2024



Penulis

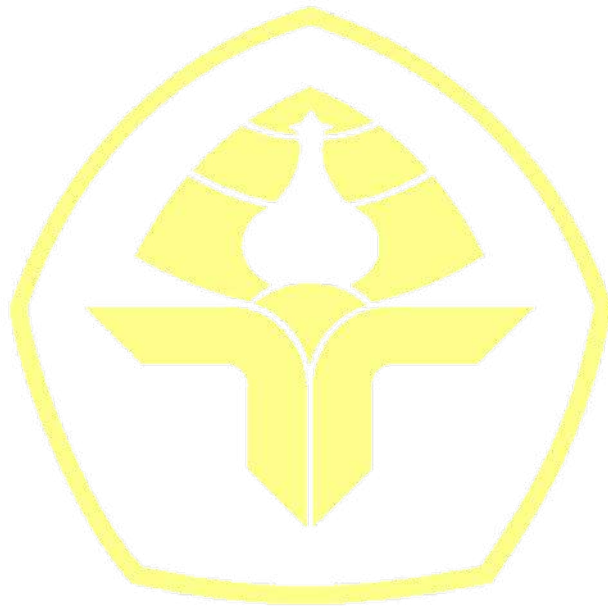
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKARTA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan.....	9
1.4. Manfaat.....	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Landasan Teoritis .....	13
2.1.1 Manajemen Keuangan .....	13
2.1.2 Pengertian Hotel .....	14
2.1.3 Kredit .....	15
2.1.4 Pengendalian Internal .....	21

2.1.5 Piutang .....	26
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu .....	30
2.3. Kerangka Konsep.....	34
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Lokasi Penelitian.....	37
3.3 Obyek Penelitian.....	38
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4.1 Jenis Data.....	38
3.4.2 Sumber Data .....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.5.1 Observasi .....	40
3.5.2 Dokumentasi .....	40
3.5.3 Wawancara .....	41
3.6 Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	44
4.1.2 Bidang Usaha.....	46
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan .....	72
4.2.1 Lingkungan Pengendalian ( <i>Control Enviroment</i> ).....	72
4.2.2 Penilaian Resiko ( <i>Risk Assesment</i> ).....	74
4.2.3 Aktivitas Pengendalian ( <i>Control Enviroment</i> ) .....	77
4.2.4 Informasi dan Komunikasi ( <i>Information and Communication</i> ) .....	79
4.2.5 Pemantauan ( <i>Monitoring</i> ).....	80
4.2.6 Tambahan .....	81
4.3 Implikasi Hasil Penilitan.....	83

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>98</b>
5.1 Simpulan .....	98
5.2 Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Saldo Piutang Hotel Alila Seminyak Periode 2021-2023 .....	5
Tabel 1.2 Jumlah Saldo Piutang Hotel Alila Seminyak Periode 2021-2023 .....	6
Tabel 1.3 Data Tingkat Perputaran Piutang dan Hari Rata-Rata Penagihan Piutang di Hotel Alila Seminyak Peride 2021-2023 .....	7
Tabel 4.1 Fasilitas Akomodasi Alila.....	48
Tabel 4.2 Event Center Detail.....	57
Tabel 4.3 Penerapan Prinsip Pengendalian Internal Aspek Intergritas dan Nilai- Nilai Etika.....	84
Tabel 4.4 Penerapan Prinsip Pengendalian Internal Melaksanakan Tanggung Jawab Pengawasan .....	85
Tabel 4.5 Penerapan Prinsip Pengendalian Internal Struktur Organisasi serta Pembagian Wewenang dan Tanggung Jawab .....	86
Tabel 4.6 Penerapan Prinsip Pengendalian Internal Struktur Proses merekrut, mengembangkan, dan mempertahankan individu yang kompeten .....	87
Tabel 4.7 Penerapan Prinsip Pengendalian Internal Mengidentifikasi dan menilai risiko .....	88
Tabel 4.8 Penerapan Prinsip <i>The 5'C's of Credit</i> .....	89



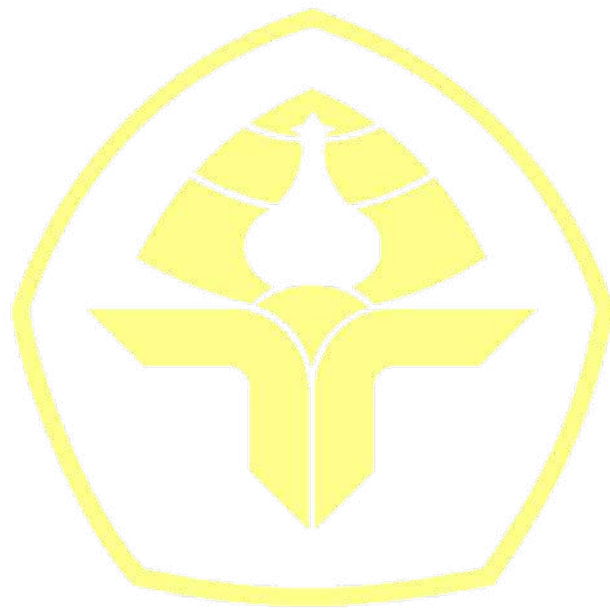
Tabel 4.9 Penerapan Prinsip Pengendalian Internal Otorisasi, persetujuan, verifikasi, dan rekonsiliasi.....	92
Tabel 4.10 Penerapan Prinsip Pengendalian Internal Otorisasi, persetujuan, verifikasi, dan rekonsiliasi.....	93
Tabel 4.11 Penerapan Prinsip Pengendalian Internal Review Kinerja.....	94
Tabel 4.12 Penerapan Prinsip Pengendalian Internal Penyampaian Informasi dan Komunikasi .....	94
Tabel 4.13 Penerapan Prinsip Pengendalian Internal Evaluasi Berkelanjutan atau Secara Berkala.....	95
Tabel 4.14 Penerapan Prinsip Pengendalian Internal Pertimbangan Manajemen .	96

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep .....	36
Gambar 4. 1 Logo Alila Seminyak .....	44
Gambar 4. 2 Outlet <i>Beach Bar</i> Alila Seminyak.....	46
Gambar 4. 3 <i>King Bed Deluxe</i> .....	49
Gambar 4. 4 <i>Deluxe Suite</i> .....	49
Gambar 4. 5 <i>Terrace Suite</i> .....	50
Gambar 4. 6 <i>Terrace Ocean View Suite</i> .....	51
Gambar 4. 7 <i>Terrace Ocean View Suite</i> .....	51
Gambar 4. 8 <i>Alila Ocean View Suite</i> .....	52
Gambar 4. 9 <i>Seminyak Suite</i> .....	52
Gambar 4. 10 <i>Beach Suite</i> .....	53
Gambar 4. 11 <i>Alila Penthouse</i> .....	54
Gambar 4. 12 <i>Seasalt Restaurant</i> .....	55
Gambar 4. 13 <i>Beachbar</i> .....	56
Gambar 4. 14 <i>Beachbar</i> .....	56
Gambar 4. 15 <i>Spa Alila</i> .....	58
Gambar 4. 16 <i>Alila Living</i> .....	59
Gambar 4. 17 <i>Play Alila</i> .....	60

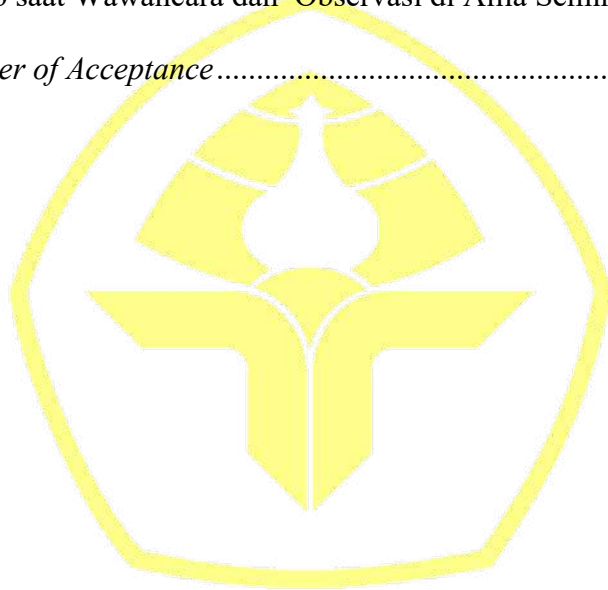
Gambar 4. 18 <i>Gym</i> .....	61
Gambar 4. 19 <i>Pool</i> .....	61
Gambar 4. 20 Struktur Organisasi <i>Finance Department</i> .....	63



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Formulir Bimbingan Dosen 1 dan 2 .....	109
Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Wawancara .....	111
Lampiran 3 : <i>Job Description Account Receivable</i> Alila Seminyak.....	112
Lampiran 4 : <i>Credit Facility</i> Alila Seminyak .....	116
Lampiran 5 : Foto saat Wawancara dan Observasi di Alila Seminyak.....	117
Lampiran 6 : <i>Letter of Acceptance</i> .....	118



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Bali yang terkenal dengan julukan "Pulau Dewata" atau "Pulau Seribu Pura", menjadi salah satu destinasi pariwisata utama di Indonesia karena keindahan alamnya, keberagaman budaya, dan tradisi yang kental. Pertumbuhan sektor pariwisata di Bali, yang tersebar di delapan kabupaten dan satu kota, dapat diamati dari peningkatan pembangunan berbagai sarana akomodasi, termasuk hotel. Menurut (Hendriyani, 2023, p. 1) Hospitality menjadi sebuah keunggulan yang juga menjadi ciri khas dari SDM dan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, diharapkan bahwa pembelajaran dan layanan yang disediakan harus dilakukan dengan optimal.

Hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang tersedia untuk menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, dan layanan pendukung lainnya. Hotel berperan sebagai tempat sementara yang tersedia untuk umum, dioperasikan secara komersial dengan mempertimbangkan keuntungan dan kerugian, serta bertujuan untuk memperoleh keuntungan finansial sebagai tujuannya. (Sudarso, 2016, p. 20).

Terdapat 498 bisnis hotel di tahun 2022 yang tersebar di seluruh provinsi Bali (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2022). Hal ini tentunya akan membuat persaingan bisnis perhotelan akan semakin ketat. Oleh karena meningkatnya persaingan, manajemen hotel harus menentukan strategi yang tepat untuk menarik pelanggan dan mencapai tujuan yang ditetapkan untuk keberlanjutan hotel.

Strategi adalah alat yang penting untuk mencapai keunggulan bersaing. Strategi merupakan keahlian bagi individu atau kelompok untuk menggunakan kemampuan dan sumber daya yang dimilikinya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui metode yang dianggap efektif dan efisien (V, 2023, p. 1) .Salah satu strategi hotel yang dapat diterapkan adalah menjalin kerjasama dengan agen perjalanan untuk meningkatkan penjualan dan pendapatan hotel. Banyak wisatawan yang mengunjungi Bali lebih memilih menggunakan jasa agen perjalanan karena dianggap lebih praktis dan mudah diakses di mana saja. Ketergantungan antara hotel dan agen perjalanan saling membutuhkan satu sama lain. Namun, kerjasama ini dapat menghasilkan penjualan kredit, yang mengakibatkan munculnya piutang bagi pihak yang memberikan kredit dan hutang bagi pihak yang menerimanya, seperti agen perjalanan. Kebijakan penjualan kredit ini dapat mengakibatkan timbulnya hak penagihan piutang sebagai konsekuensi dari transaksi tersebut.

Piutang adalah hak klaim terhadap aset seperti uang, barang, atau jasa dari pihak pelanggan. Dalam konteks pelaporan keuangan, piutang dibagi

menjadi dua kategori utama, yaitu piutang lancar dan piutang tidak lancar. Piutang lancar merujuk pada klaim yang diharapkan dapat ditagih dalam satu tahun atau dalam siklus operasi perusahaan, tergantung pada periode yang lebih panjang. (Pradnya Dewi & Purnama Pradnyani, 2022, p. 118). Aset perusahaan dalam bentuk piutang diharapkan seluruhnya dapat terealisasi dalam bentuk kas, akan tetapi dalam pembayaran piutang sering kali mengalami kendala. Dengan adanya piutang tak tertagih menyebabkan modal perusahaan tertanam dalam bentuk piutang, sehingga menyebabkan kecil kemungkinan pihak hotel untuk menggunakannya sebagai modal kerja dalam kegiatan operasional selanjutnya.

Pengendalian internal terhadap piutang diperlukan untuk mengurangi risiko piutang yang tidak tertagih akibat keterlambatan dalam pengumpulan piutang dari pihak agen perjalanan. Menurut COSO sebagaimana dikutip dalam jurnal (Pilat, 2016, p. 684), pengendalian internal merupakan serangkaian tindakan yang mencakup seluruh proses dalam suatu organisasi. Pengendalian internal ini terintegrasi dalam proses manajemen dasar, yakni perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan.

Pengendalian internal yang efektif terhadap piutang memainkan peran penting dalam perusahaan, khususnya dalam mengatur kebijakan pemberian kredit. Pengendalian ini fokus pada proses evaluasi terhadap kredibilitas debitur, di mana hanya debitur yang terbukti memiliki kredibilitas yang baik yang dapat diberikan kredit. Dengan demikian, diharapkan piutang dapat ditagih atau risiko piutang tidak tertagih dapat

diminimalkan.(Gunawan, 2021, p. 1)

Hotel Alila Seminyak merupakan hotel berbintang lima yang terletak di Jl. Petitenget No.9, Seminyak, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali yang menerapkan kebijakan kredit atas penggunaan jasa kamar dan fasilitas lainnya. Penjualan kredit ini dimaksudkan untuk meningkatkan volume penjualan, meningkatkan laba serta pihak konsumen menggunakan kebijakan ini dalam menjalin kerjasama dengan hotel Alila Seminyak. Penjualan kredit juga memiliki dampak negatif yaitu hotel akan dihadapkan pada risiko tidak tertagihnya seluruh piutang atau sebagian piutang, risiko tertanamnya modal dalam piutang dan adanya kecenderungan keterlambatan dalam pengumpulan piutang.

Berdasarkan operasional di hotel Hotel Alila Seminyak, salah satu fungsi manajemen yaitu *controlling* yang meliputi pengawasan atau pengendalian diterapkan di bagian *account receivable* yang bertugas untuk menagih piutang. Pengendalian internal di bagian *account receivable* berfungsi untuk mengurangi terjadinya penyimpangan atau kesalahan selama proses pemberian kredit kepada calon debitur serta proses penagihan piutang. Pengendalian dalam pemberian kredit ini meliputi proses penyeleksian calon debitur serta penetapan *credit limit* yang akan diberikan kepada calon debitur. Sedangkan pengendalian pada proses penagihan piutang dimulai dari membuat *invoice*, mengirimkan *invoice*, serta menerima pembayaran dari pihak debitur.



Pada hotel Alila Seminyak, Sebagian besar pendapatan hotel bersumber dari penjualan kredit baik itu dari *city ledger (travel agent)* maupun *credit card*, yang dapat dilihat pada jumlah saldo piutang dari hotel Alila Seminyak periode 2020 – 2022 dibawah ini :

**Tabel 1. 1 Jumlah Saldo Piutang Hotel Alila Seminyak Periode 2021-2023**

No	Keterangan	Tahun		
		2021 (Rp)	2022 (Rp)	2023 (Rp)
1	<i>City Ledger (Travel Agent)</i>	1,732,180,988.75	1,888,618,826.97	4,371,405,718.88
2	<i>Credit Card</i>	568,623,477.32	2,889,985,896.87	1,515,348,107
<b>Total</b>		<b>2,300,804,466.07</b>	<b>4,778,604,723.84</b>	<b>5,886,753,825.88</b>

Sumber : *Finance Department* Hotel Alila Seminyak (Data Diolah)

Berdasarkan data Tabel 1.1 dapat kita ketahui bahwa total saldo piutang yang berasal dari *City Ledger* selama periode 3 tahun sebesar 7,992,205,534.60 dengan rata-rata pertahunnya 2,664,068,511.53 sedangkan untuk *Credit Card* selama 3 periode 4,973,957,481.19 dengan rata rata pertahunnya 1,657,985,827.06. Namun, di dalam proses penagihan piutang *travel agent* masih sering terlambat dalam melakukan pembayaran, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 yang menampilkan data mengenai umur piutang pada *travel agent* di Alila Seminyak periode 2021-2023.

**Tabel 1. 2 Jumlah Saldo Piutang Hotel Alila Seminyak Periode 2021-2023**

Periode	2021 (Rp)	2022 (Rp)	2023 (Rp)
30 Hari	727,516,015.27	1,227,602,237.53	3,147,412,117.59
60 Hari	554,297,916.40	472,154,706.74	1,015,797,026.85
90 Hari	433,045,247.19	175,641,550.91	133,735,599.44
120 Hari	0	0	0
Over (180 Hari)	17,321,809.89	13,220,331.79	74,460,975
Total	1,732,180,988.75	1,888,618,826.97	4,371,405,718.88

Sumber : *Finance Department* Hotel Alila Seminyak (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 1.2 umur piutang *travel agent* di Alila Seminyak pada periode 2021 - 2023 mengalami keterlambatan di dalam pembayaran di mana kenyataannya piutang masih melewati batas jatuh tempo dari yang ditetapkan hotel yaitu 30 hari. Menurut (Kasmir, 2015, p. 176) umur piutang dapat diklasifikasikan di mana umur piutang 1-30 hari dapat digolongkan menjadi piutang lancar. Pada umur piutang 31 - 90 hari digolongkan sebagai piutang ragu-ragu, piutang ragu-ragu merupakan piutang yang diragukan pembayarannya. Umur piutang lebih dari 90 hari digolongkan menjadi piutang macet. Piutang macet digolongkan sebagai piutang yang risiko tidak tertagihnya sangat tinggi dikarenakan keterlambatan pembayaran piutang yang dilakukan oleh *travel agent*. Dilihat dari umur piutang *travel agent* yang cukup lama, maka diperlukan analisis piutang untuk meminimalkan timbulnya piutang tak tertagih.

Berikut analisis mengenai tingkat perputaran piutang dan rata - rata hari pengumpulan piutang *travel agent* pada periode 2021-2023.

**Tabel 1. 3 Data Tingkat Perputaran Piutang dan Hari Rata-Rata Penagihan Piutang di Hotel Alila Seminyak Peride 2021-2023**

No	Keterangan	Tahun		
		2021 (Rp)	2022 (Rp)	2023 (Rp)
1	Piutang awal (a)	161,162,796.70	1,732,180,988.75	1,888,618,826.97
2	Penjualan kredit (b)	3,854,581,553.13	18,987,129,984.15	14,240,347,488.11
3	Total piutang (c = a + b)	4,015,744,349.83	20,719,310,972.90	16,128,966,315.08
4	Pembayaran Credit (d)	2,283,563,361.90	18,830,692,145.93	11,757,560,596.21
5	Piutang Akhir (e = c - d)	1,732,180,987.93	1,888,618,826.97	4,371,405,718.87
6	Rata-rata Piutang (f=(a+e)/2)	946,671,892.32	1,810,399,907.86	3,130,012,272.92
7	Tingkat Perputaran Piutang (g=b/f)	4 Kali	10 Kali	4 Kali
8	Hari rata-rata			

No	Keterangan	Tahun		
		2021 (Rp)	2022 (Rp)	2023 (Rp)
	pengumpulan piutang (h=365/g)	89 Hari	34 Hari	80 Hari

Sumber : *Finance Department* Hotel Alila Seminyak (data diolah)

Berdasarkan data yang tercantum dalam tabel 1.3, terlihat bahwa terjadi penurunan tingkat perputaran piutang dan peningkatan tenggang waktu pengumpulan piutang dari waktu ke waktu. Pada tahun 2021, tingkat perputaran piutang adalah 4 kali, tahun 2022 adalah 10 kali, dan tahun 2023 adalah 4 kali. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat perputaran piutang yang terjadi lebih rendah dibandingkan dengan target tingkat perputaran piutang Hotel Alila Seminyak sebesar 12 kali dalam setahun. Demikian pula, dalam hal hari rata-rata pengumpulan piutang, terlihat bahwa pada tahun 2021 mencapai 89 hari, tahun 2022 mencatat 34 hari, dan tahun 2023 adalah 80 hari. Hal ini berarti rata-rata hari pengumpulan piutang melebihi batas yang ditetapkan di Hotel Alila Seminyak, yang seharusnya adalah 30 hari.

Adanya saldo piutang yang belum terbayar, tingkat perputaran piutang yang lambat, dan rata-rata hari untuk pengumpulan piutang yang lama berdampak pada hotel berupa modal tertanam dalam bentuk piutang dan arus kas yang ada. Jika tingkat perputaran dan rata-rata hari pengumpulan

piutang kurang dari yang ditetapkan, maka berdasarkan kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa proses pengumpulan piutang di Hotel Alila Seminyak dianggap belum cukup baik.

Berdasarkan uraian di atas, penagihan piutang di Hotel Alila Seminyak tidak berjalan seperti yang diharapkan, sehingga modal tertanam dalam bentuk piutang yang semakin besar, yang berpotensi menimbulkan risiko tak tertagihnya piutang. Pengendalian internal piutang diperlukan untuk menghindari risiko piutang tidak tertagih. Dengan demikian peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Pengendalian Internal Piutang dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Hotel Alila Seminyak**"

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimanakah efektifitas pengendalian internal piutang pada Hotel Alila Seminyak dalam meminimalisir piutang tak tertagih?

## **1.3. Tujuan**

Adapaun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui efektifitas pengendalian internal piutang pada Hotel Alila Seminyak dalam meminimalisir piutang tak tertagih.

## 1.4. Manfaat

### 1. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Perusahaan

Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai informasi yang berharga bagi perusahaan untuk meningkatkan pengendalian internal mereka dalam upaya mengurangi risiko piutang yang tidak tertagih.

#### b. Bagi Akademis

Harapan dari hasil penelitian ini adalah menjadi tambahan informasi dan referensi yang berharga bagi peneliti berikutnya, terutama mahasiswa dan pembaca umum. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pembandingan, referensi, dan sumber informasi bagi pihak yang tertarik untuk menyelidiki topik pengendalian internal dalam mengurangi risiko piutang yang tidak tertagih.

#### c. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi pembelajaran bagi mahasiswa, serta meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mereka dalam menerapkan konsep-konsep yang dipelajari selama perkuliahan.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian berjudul “Analisis Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Hotel Alila Seminyak” adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan telaah teori yang digunakan dalam penelitian. Kemudian menyertakan penelitian terdahulu sebagai pendukung penelitian yang saat ini dilakukan dan juga dilengkapi dengan kerangka konsep/berfikir.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

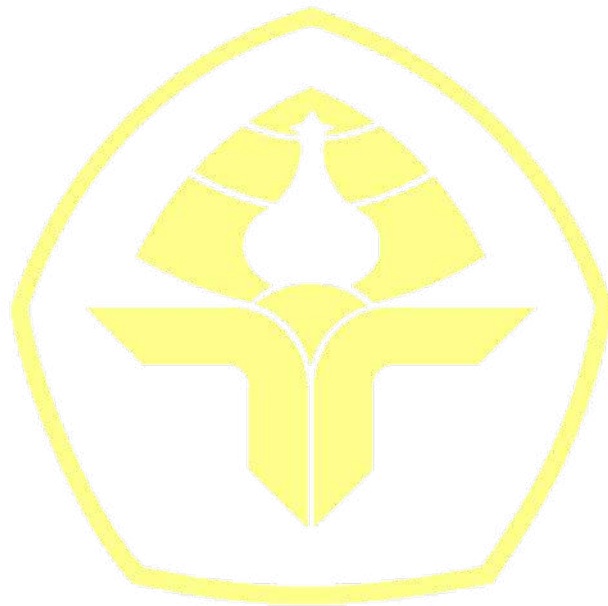
Bab ini memaparkan mengenai tempat dilakukannya penelitian, obyek yang dijadikan fokus penelitian, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan jadwal penelitian.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi gambaran umum tentang lokasi penelitian yang meliputi sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan tugas dari masing-masing jabatan serta membahas mengenai hasil analisis data dan pembahasan serta implikasi hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bagian ini memuat simpulan dari hasil penelitian dan saran yang berkaitan dengan Pengendalian Internal Piutang di Alila Seminyak



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Alila Seminyak sudah menerapkan beberapa sub-komponen dari lima komponen pengendalian internal piutang dengan baik. Namun masih terdapat beberapa sub-komponen yang belum diterapkan secara optimal dari prinsip kerangka kerja pengendalian internal *Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission* (COSO) menurut Ardana dan Lukman (2016), sehingga pengendalian internal piutang Alila Seminyak dapat disimpulkan sebagai berikut :

##### a. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

###### Sub-komponen yang sudah berjalan dengan baik :

- 1) Aspek Integritas dan nilai-nilai etika

Nilai-nilai etika di Alila Seminyak sudah dibuat secara formal dan tertulis di *Job Description* hal ini dapat meminimalisir terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh karyawan di setiap bagian (*department*).

- 2) Melaksanakan tanggung jawab pengawasan

Alila Seminyak dalam pengawasan piutangnya dilakukan oleh *Accountant* , kemudian untuk *approval* diawasi oleh *Assistance*

*Director of Finance* serta dilakukan audit secara rutin yang dilakukan oleh *corporate* setiap 6 bulan sekali.

- 3) Struktur organisasi serta pembagian wewenang dan tanggung jawab

*Finance Department* Alila Seminyak memiliki struktur organisasi dengan uraian tugas yang memisahkan tanggung jawab fungsional wewenang dengan tegas dan memadai.

- 4) Proses merekrut, mengembangkan, dan mempertahankan individu yang kompeten

Alila Seminyak sudah menerapkan perekrutan karyawan sesuai dengan kemampuan di bidangnya. Mengenai pelatihan atau *training* di Alila Seminyak sudah diterapkan, namun kegiatannya baru hanya berlangsung diluar hotel. Untuk pemberian penghargaan serta evaluasi karyawan sudah diterapkan secara optimal.

**Sub-komponen yang belum berjalan dengan baik :**

- 1) Proses merekrut, mengembangkan, dan mempertahankan individu yang kompeten

Mengenai pelatihan atau *training* di Alila Seminyak sudah diterapkan khususnya pada bagian *account receivable* tetapi tidak mencakup mengenai kecakapan dalam bidang *costing* dan piutang. Selain itu ada juga pelatihan yang dilakukan di luar Alila Seminyak (eksternal hotel) yaitu kegiatan HCMA.

## **b. Penilaian Resiko (*Risk Assessment*)**

### **Sub-komponen yang sudah berjalan dengan baik :**

#### 1) Mengidentifikasi dan Menilai Resiko

Dalam mengidentifikasi dan menilai risiko terjadinya piutang tak tertagih Alila Seminyak menetapkan pemberian *credit facility* kepada *travel agent* yang berpedoman kepada *Standart Operating Procedur* (SOP) kebijakan kredit.

### **Sub-komponen yang belum berjalan dengan baik :**

#### 1) Mengidentifikasi dan Menilai Resiko

Dalam pemberian *credit facility* di Alila Seminyak dapat dikatakan belum optimal karena penerapan *The 5C's of Credit* kepada calon debitur atau *travel agent* tidak diterapkan secara keseluruhan. Pada pemberian *credit limit* kepada setiap calon debitur atau *travel agent* pihak hotel tidak merealisasikannya secara baik dan konsisten. Hal tersebut dapat menyebabkan risiko terjadi piutang tak tertagih semakin meningkat.

## **c. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)**

### **Sub-komponen yang sudah berjalan dengan baik :**

#### 1) Pemisahan Tugas

Alila Seminyak dalam pemisahan tugas sudah sesuai dengan bidangnya yang mengacu pada *Standart Operating Procedur* (SOP) dan struktur organisasi yang ditetapkan

#### 2) *Review* kinerja

Alila Seminyak dalam mereview kinerja karyawannya sudah dilakukan dengan optimal, yaitu dengan pengadaan *appraisal* yang dilakukan selama 6 bulan sekali.

**Sub-komponen yang belum berjalan dengan baik :**

- 1) Otorisasi, persetujuan, verifikasi, dan rekonsiliasi

Alila seminyak sudah menetapkan *Standart Operating Procedur* (SOP) dalam bekerja, namun dalam penerapannya masih terdapat kesalahan ataupun penyimpangan, seperti ketidaklengkapan *voucher* dan *correspondence* yang diterima pihak *account receivable* serta kesalahan pada pembuatan *invoice*.

**d. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)**

**Sub-komponen yang sudah berjalan dengan baik :**

- 1) Penyampaian Informasi dan Komunikasi

Alila Seminyak dalam penyampaian informasi dan komunikasi sudah dilaksanakan dengan baik kepada pihak-pihak terkait.

**Sub-komponen yang belum berjalan dengan baik :**

- 1) Penyampaian Informasi dan Komunikasi

Alila Seminyak tidak menerapkan *meeting* mingguan atau bulanan yang dilakukan di *Finance Department* sehingga akan membutuhkan waktu lama dalam memecahkan masalah jika masalah tersebut berkaitan dengan beberapa bagian pada *Finance Department*.

**e. Pemantuan (*Monitoring*)**

### Sub-komponen yang sudah berjalan dengan baik :

Pertimbangan manajemen

Pihak hotel sudah menerapkan sanksi untuk *travel agent* yang melakukan pembayarannya secara telat atau jatuh tempo.

### Sub-komponen yang belum berjalan dengan baik :

1) Evaluasi berkelanjutan atau secara berkala

Pihak hotel tidak menindaklanjuti permasalahan dalam penagihan piutang melalui tindakan yuridis atau jalur hukum. Hal ini akan berdampak terhadap *travel agent* karena tidak memiliki kemauan atau keinginan untuk membayar hutangnya

## 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, berikut merupakan beberapa hal yang dapat penulis sarankan untuk pihak hotel yaitu:

- a. Sebaiknya pihak hotel menerapkan atau memberlangsungkan *training* internal khususnya di bagian *Account Receivable* yang berkaitan dalam bidang *costing* dan piutang.
- b. *The 5C's of Credit* perlu diterapkan secara maksimal pada saat pemilihan calon debitur. Penerapan *credit limit* juga harus dilakukan secara konsisten. Selain itu, pihak hotel dapat mempertimbangkan pemberian diskon kepada *travel agent* yang mampu membayar tagihannya kurang dari waktu yang telah di sepakati, guna mempercepat proses pelunasan piutangnya.

- c. Sebaiknya bagian *account receivable* menginformasikan bagian *front office* mengenai dokumen yang diperlukan dalam penagihan piutangnya serta sebaiknya bagian *sales & marketing* melakukan konfirmasi dan memastikan *contract rate* yang dimiliki oleh bagian *account receivable* sudah terupdate dengan yang dimiliki oleh bagian *sales & marketing*.
- d. Sebaiknya mengenai kegiatan pertemuan atau *meeting* di *Finance Department* dilakukan secara mingguan atau bulanan guna mempercepat memecahkan permasalahan sehingga lebih efektif untuk mendiskusikan masalah tersebut secara bersama-sama.
- e. Pihak hotel sebaiknya menerapkan sanksi berupa denda sekaligus mempertegas tindakan yuridis atau jalur hukum kepada *travel agent* yang telat melakukan pembayaran piutangnya.
- f. Saran untuk peneliti selanjutnya ( *future research* ) yang ingin membahas tentang pengendalian internal piutang di Alila Seminyak dapat menggunakan metode lainnya seperti Pengendalian Internal menurut Mulyadi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto. (2020). *Manajemen Kredit*.
- Agrianto, R. S. (2014). Analisis Sistem Akutansi Penggajian dan Pengupahan Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Internal Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. Duta Paper Prigen Pasuruan). *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 17(3), 1–26.
- Aisyah, S., Febrianty, Siswanti, H. D. A. B. I., Jony, Supitriyani, Astuti, Jatiningrum, A. I. C., & Yuniningsih. (2020). *Manajemen Keuangan*.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2022). *Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali 2020-2022*.
- Dewi, N. M. M. S. (2023). *Analisis Pengendalian Internal Piutang Di The Royal Pita Maha*.
- Firmansyah, I., & Pramiudi, U. (2020). Analisis Pengendalian Intern Atas Sistem Informasi Penjualan Terhadap Efektivitas Dan Efisiensi Penjualan PT. Enseval Putera Megatrading Tbk. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 8(1), 1–8. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v8i1.286>
- Gunawan, M. E. (2021). “Analisis Sistem Pengendalian Internal atas Piutang untuk Meminimalkan Jumlah Piutang Tak Tertagih pada PT. Pacific Furniture di Semarang”. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Teknologi*, 4(1), 1–9.
- Hendriyani, I. G. A. D. (2023). *Siaran Pers: Menparekraf Resmikan Kamala Resort di Kawasan Poltekpar Bali*.
- Jemmy Waciko, K. (2022). *Statistik Bisnis (Aplikasi Dengan SPSS)*.

Kasmir. (2015). *Analisis Laporan Keuangan*.

Pradnya Dewi, N., & Purnama Pradnyani, N. (2022). Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih pada Pandawa All Suites Hotel. *Sintesa*, 5(2022), 117–124.

Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan : dilengkapi dengan hasil riset pada hotel berbintang di sumatera utara*.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Sumardi, R., & Suharyono. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan : Dilengkapi dengan Contoh soal dan Jawaban*.

V, N. (2023). *No Title Pengertian Strategi serta Jenis, Tujuan, Dan Contohnya*.

Wicaksono, H., Swantari, A., & Festivalia, F. (2022). Analisis Pengendalian Piutang Hotel Z Di Jakarta Pusat. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 155. <https://doi.org/10.31602/atd.v6i2.6533>

Wiyasha. (2010). *Akuntansi Perhotelan : Penerapan Uniform System Of Accounts Lodging Industry*.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI