

**SKRIPSI**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PEMBERIAN KREDIT DAN  
PENGUMPULAN PIUTANG *TRAVELAGENT*  
PADA *FINANCE DEPARTMENT* SWISS-BELHOTEL RAINFOREST**



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

**Oleh:**  
**NI KOMANG ASRI SUSANTI**  
**NIM: 2015744013**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PEMBERIAN KREDIT DAN  
PENGUMPULAN PIUTANG *TRAVELAGENT*  
PADA *FINANCE DEPARTMENT SWISS-BELHOTEL RAINFOREST***



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
Oleh:  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
NI KOMANG ASRI SUSANTI**

**NIM: 2015744013**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Pemberian Kredit dan Pengumpulan Piutang *Travel Agent* Pada *Finance Department* Swiss-belHotel Rainforest
2. Penulis
- a. Nama : Ni Komang Asri Susanti
- b. NIM : 2015744013
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Pembimbing I,

Ketut Vini Elfarosa, S.E., M.M  
NIP. 197612032008122001

Pembimbing II,

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

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PEMBERIAN KREDIT DAN PENGUMPULAN  
PIUTANG TRAVEL AGENT PADA FINANCE DEPARTMENT SWISS-BELHOTEL  
RAINFOREST**

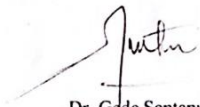
Oleh :  
Ni Komang Asri Susanti  
NIM. 2015744013

Disahkan:

Penguji I

Ketua Penguji

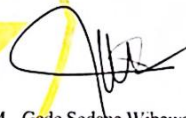
Penguji II



Dr. Gede Santanu, S.E.,M.M  
NIP. 196007241990031002

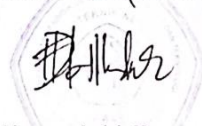


Ketut Vini Elfarosa, S.E.,M.M  
NIP. 197612032008122001



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

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA.,Ph.D.  
NIP. 196409291990032003

Badung, 12 Agustus 2024  
Ketua Prodi Manajemen Bisnis  
Internasional



Ketut Vini Elfarosa, S.E.,M.M  
NIP. 197612032008122001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*“Whatever you are, be a good one”*

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Efektivitas Pemberian Kredit dan Pengumpulan Piutang *Travel Agent* Pada *Finance Department Swiss-belHotel Rainforest*” tepat pada waktunya. Atas terselesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada lelaki cinta pertama dalam hidup saya yang selalu kuat dan mempunyai cita-cita untuk menyekolahkan putrinya sampai sarjana, ayahku. Almarhum Bapak Made Sena Santosa namanya. Beliau yang telah menjadi panutan bagi saya agar tidak berputus asa menjalani hidup. Segala impianmu telah saya wujudkan satu-persatu. Seluruh kebaikanmu saat masih hidup memberikan kontribusi nyata hingga skripsi ini selesai. Semoga beliau senantiasa tenang di sisi-Nya.
2. Terima kasih tak terhingga juga saya ucapkan kepada ibu saya tercinta Ni Wayan Seli, yang selalu memberikan dukungan, doa, dan cinta tanpa batas. Keberhasilan saya menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari kasih sayang dan pengorbanan beliau.

3. Kepada adik, kakak, nenek dan keluarga saya tercinta. Terimakasih telah menjadi penyemangat bagi saya, selalu memberikan dukungan serta doa-doa. Semoga kita semua selalu dalam lindungan-Nya dan dimudahkan segala usaha kita.
4. Kepada teman-teman seperjuangan saya dan sahabat-sahabat saya tercinta. Terimakasih selalu memberikan penulis dukungan, motivasi, sumbangan pikiran serta doa-doa selama penulis menyusun skripsi ini hingga bisa pada tahap ini. Semoga kita semua bisa menjadi orang yang sukses dimasa depan.
5. Terakhir, terimakasih kepada diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapat masukan dari para pembaca, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terciptanya kesempurnaan dalam Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata semoga Skripsi Riset Terapan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan dunia industri dan ilmu pengetahuan kedepannya.

Badung, 17 Juni 2024

Peneliti

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Ni Komang Asri Susanti  
**NIM** : 2015744013  
**Prodi/Jurusan** : D4 Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi  
Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:  
“Analisis Efektivitas Pemberian Kredit dan Pengumpulan Piutang *Travel Agent*  
Pada *Finance Department Swiss-belHotel Rainforest*”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga 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 pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 17 Juni 2024

Yang menyatakan,



Ni Komang Asri Susanti  
NIM. 2015744013

## ABSTRAK

Masalah yang dihadapi adalah tingginya piutang yang belum tertagih tepat waktu, yang dapat mempengaruhi stabilitas keuangan hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pemberian kredit dan pengumpulan piutang di Swiss-belHotel Rainforest. Metode yang digunakan dalam penelitian ini mencakup observasi di lapangan, wawancara dengan *staff* bagian *Account Receivable* serta dokumentasi dengan analisis data primer dan sekunder yang diperoleh dari Swiss-belHotel Rainforest. Pendekatan *mixed methods* ini membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pengumpulan piutang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar 5C belum optimal dan proses pengumpulan piutang di Swiss-belHotel Rainforest belum efektif. Hal ini ditandai dengan pihak hotel hanya menggunakan *character* dan *capacity* saja, sedangkan pihak hotel kurang menggunakan *Capital*, *Collateral*, dan *Condition* untuk menilai standar kredit *travel agent*. Serta hal ini dapat dilihat dari uji *chi square*, dimana nilai  $x^2$  hitung yang lebih besar dari  $x^2$  tabel, yang menunjukkan adanya masalah dalam sistem pengumpulan piutang yang ada. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan dalam proses pengumpulan piutang di Swiss-belHotel Rainforest. Manajemen hotel harus mengambil langkah-langkah yang lebih tegas dan sistematis untuk memastikan piutang dapat tertagih tepat waktu dan mengurangi risiko piutang macet di masa depan.

**Kata kunci:** kebijakan kredit, pengumpulan piutang, manajemen keuangan

INSTITUT ADMINISTRASI BANGSA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## **ABSTRACT**

*The problem faced is the high level of receivables that have not been collected on time, which can affect the financial stability of the hotel. This study aims to determine the provision of credit and the effectiveness of accounts receivable collection at Swiss-belHotel Rainforest. The methods used in this research include observation in the field, interviews with Account Receivable staff and documentation with analysis of primary and secondary data obtained from Swiss-belHotel Rainforest. This mixed methods approach helps identify factors that affect the effectiveness of accounts receivable collection. The results showed that the application of the 5C standard was not optimal and the accounts receivable collection process at Swiss-belHotel Rainforest was not effective. This is indicated by the hotel only using character and capacity, while the hotel does not use Capital, Collateral, and Condition to assess travel agent credit standards. And this can be seen from the chi square test, where the calculated  $x^2$  value is greater than the  $x^2$  table, which indicates a problem in the existing accounts receivable collection system. The conclusion of this study is that there is a need for evaluation and improvement in the accounts receivable collection process at Swiss-belHotel Rainforest. Hotel management must take more assertive and systematic steps to ensure that receivables can be collected on time and reduce the risk of bad debts in the future.*

**Keywords:** *credit policy, collection of receivable, financial management*

POLITEKNIK NEGERI BALI

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Efektivitas Pemberian Kredit dan Pengumpulan Piutang *Travel Agent* Pada *Finance Department* Swiss-belHotel Rainforest**” tepat pada waktunya. Adapun skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana Terapan (S1 Terapan) Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan Bapak/Ibu Dosen Pembimbing serta pihak lain yang juga telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

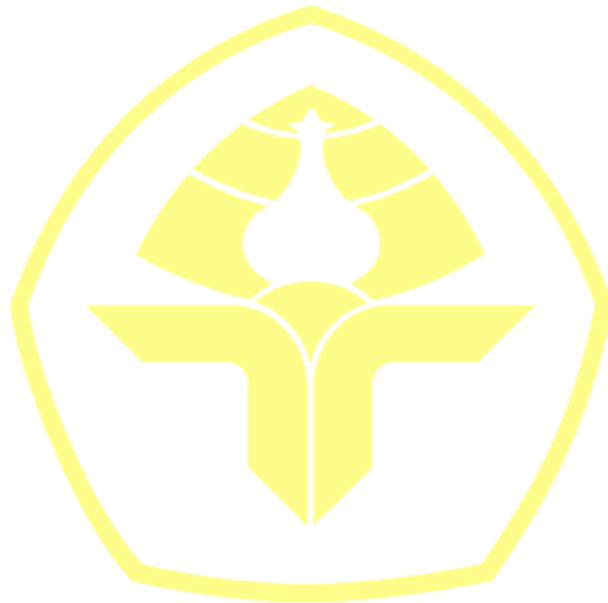
1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E.,MBA.,Ph.D, selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali sekaligus dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Akt., M.Acc, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar serta para *staff* di Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu dan memberikan arahan selama penulis menimba ilmu di Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis.
6. Bapak Ir. I.M Eddy Sutrisno dan Bapak Toni selaku *Owner* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Swiss-belHotel Rainforest.
7. Ibu Kadek Intan Ari Wardhani selaku *Assistant Financial Controller* yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada *Finance Department* di Swiss-belHotel Rainforest.
8. *Staff Finance* dan seluruh *staff* lainnya yang selalu sabar dalam membimbing selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Swiss-belHotel Rainforest.
9. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan, informasi dan dukungan selama menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dan semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Badung, 17 Juni 2024

Peneliti



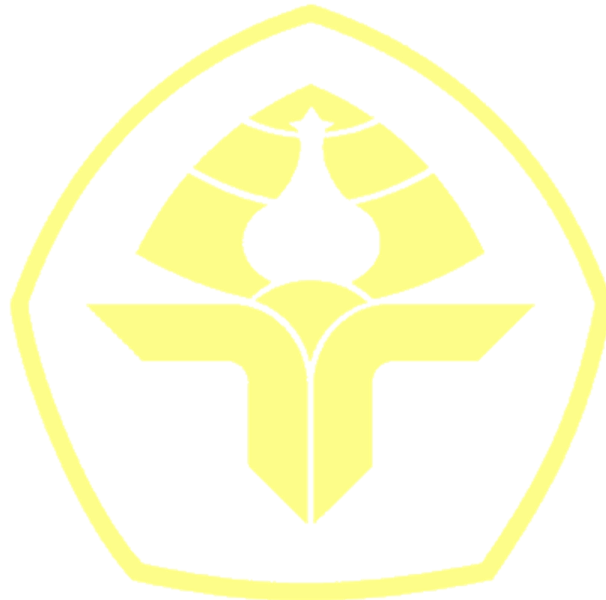
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
PRAKATA.....	x
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.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Peneitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Telaah Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Keuangan.....	11
2.1.2 Piutang.....	12
2.1.3 Kredit.....	17

2.1.4	Efektivitas Kebijakan Kredit.....	27
2.1.5	Efektivitas Pengumpulan Piutang .....	27
2.2	Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik) .....	28
2.3	Kerangka Teoritis .....	35
BAB III.....		37
METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Tempat Penelitian .....	37
3.2	Objek Penelitian .....	37
3.3	Sumber Data .....	38
3.3.1	Data Primer .....	38
3.3.2	Data Sekunder .....	38
3.4	Jenis Data.....	38
3.4.1	Data Kualitatif.....	39
3.4.2	Data Kuantitatif.....	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5.1	Observasi.....	39
3.5.2	Wawancara.....	39
3.5.3	Dokumentasi.....	40
3.6	Teknik Analisis Data .....	40
3.6.1	Analisis Kualitatif .....	40
3.6.2	Analisis Kuantitatif .....	41
BAB IV .....		44
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	44
4.1.1	Sejarah Berdirinya .....	44
4.1.2	Visi dan Misi .....	46
4.1.3	Lokasi Hotel .....	47
4.1.4	Bidang Usaha .....	47
4.1.5	Struktur Organisasi.....	55
4.1.6	Struktur Organisasi <i>Finance Department</i> .....	71
4.2	Hasil dan Pembahasan .....	79
4.2.1	Pemberian Kredit Swiss-belHotel Rainforest .....	79

4.2.2	Analisis Efektivitas Pengumpulan Piutang Swiss-belHotel Rainforest .....	87
4.3	Implikasi Hasil Penelitian .....	96
4.3.1	Implikasi Teoritis .....	96
4.3.2	Implikasi Praktis .....	97
BAB V	.....	100
SIMPULAN DAN SARAN	.....	100
5.1	Simpulan .....	100
5.2	Saran .....	100
DAFTAR PUSTAKA	.....	102
LAMPIRAN	.....	107



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Penjualan Tunai, Penjualan Kredit dan Total Penjualan Pada Swiss-belHotel Rainforest Periode Tahun 2021-2024 .....	5
Tabel 2. 1	Penelitian Sebelumnya.....	29
Tabel 4. 1	Jenis-jenis kamar di Swiss-belHotel Rainforest .....	47
Tabel 4. 2	Informasi Penjualan Kredit Swiss-belHotel Rainforest Periode Tahun 2021-2023 .....	79
Tabel 4. 3	Standar dan Realisasi Tingkat Perputaran Piutang Swiss-belHotel Rainforest Periode Tahun 2021-2023 .....	88
Tabel 4. 4	Standar dan Realisasi Hari Rata-Rata Pengumpulan Piutang Swiss-belHotel Rainforest Periode Tahun 2021-2023 .....	90
Tabel 4. 5	Tingkat Perputaran Piutang yang Diharapkan dan Tingkat Perputaran Piutang yang Terjadi Swiss-belHotel Rainforest Tahun 2021-2023 .....	93
Tabel 4. 6	Uji Chi Square Perhitungan Efektivitas Pengumpulan Piutang Swiss-belHotel Rainforest Tahun 2021-2023 .....	94



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Konseptual .....	36
Gambar 4. 1	Lobby Swiss-belHotel Rainforest .....	45
Gambar 4. 2	Deluxe Room.....	48
Gambar 4. 3	Junior Suite Room and with Balcony.....	49
Gambar 4. 4	Executive Suite Room and Executive Suite Room with Balcony .	50
Gambar 4. 5	Oak Restaurant.....	51
Gambar 4. 6	Cafe Bule.....	52
Gambar 4. 7	Ballroom.....	53
Gambar 4. 8	Pool Bar.....	54
Gambar 4. 9	Fitness Center.....	54
Gambar 4. 10	Struktur Organisasi Swiss-belHotel Rainforest.....	55
Gambar 4. 11	Struktur Organisasi Finance Department .....	71
Gambar 4. 12	Pemberian Kredit dan Pengumpulan Piutang Travel Agent Swiss- belHotel Rainforest .....	98
Gambar 4. 13	Output atau Hasil Luaran Penelitian .....	99

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara dan Penyerahan Hasil Luaran / *Output*
- Lampiran 4 : Hasil Luaran / *Output*
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa
- Lampiran 6 : Perbandingan *SOP* Sebelumnya dengan *SOP* Tahun 2024
- Lampiran 7 : Nilai-Nilai *Chi Square / Chi Kuadrat*
- Lampiran 8 : *Account Receivable Age Analysis* 2021
- Lampiran 9 : *Account Receivable Age Analysis* 2022
- Lampiran 10 : *Account Receivable Age Analysis* 2023

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata adalah salah satu faktor utama yang mendorong perekonomian di berbagai negara di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Menurut laporan dari *Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)*, pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia diperkirakan mencapai 4,9% pada tahun 2023. Selanjutnya, angka pertumbuhannya diprediksi mengalami peningkatan menjadi 5,2% pada tahun 2024 dan 2025. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai salah satu tujuan utama wisatawan mancanegara. Pulau Bali menjadi destinasi yang sangat diminati dalam mendukung fasilitas para wisatawan selama liburan. Industri perhotelan memiliki peranan penting dalam perkembangan pariwisata di Bali karena menyediakan layanan akomodasi. Selain itu, peningkatan jumlah *travel agent* yang menawarkan berbagai layanan kepada wisatawan juga turut mendukung sektor pariwisata.

Dalam meningkatkan pendapatan yang optimal, hotel sebagai penyedia layanan pariwisata biasanya menerapkan strategi penjualan yang mencakup penjualan tunai dan kredit. Menurut Kasmir (2016:73) dalam Ngurawan et al., (2021) Kredit merujuk pada pemberian uang ataupun piutang yang setara didasarkan pada persetujuan atau perjanjian antara pemberi kredit dan penerima. Dalam perjanjian tersebut, penerima kredit diwajibkan untuk melaksanakan pengembalian dana sebagai piutangnya periode waktu yang telah ditentukan, biasanya dengan tambahan imbalan atau istilahnya yakni bagi hasil. Penjualan kredit memang sangat menguntungkan bagi berbagai pihak. Menurut Wiyasha (2010:193) dalam Sudarsana (2014) namun dibalik banyaknya keuntungan yang diperoleh, akan lebih bijaksana apabila pihak manajemen juga mempertimbangkan kebijakan pemberian kredit guna meminimalisir resiko yang akan ditimbulkan dari penjualan kredit yaitu piutang.

Kewajiban yang harus dilunasi kepada pihak lain disebut utang, sementara piutang sebagai hak untuk menerima pembayaran. Artinya adalah pihak atau perusahaan berhak dalam menagihkan piutangnya. Piutang adalah sejumlah uang yang diharapkan perusahaan terima dari pihak lain sebagai hasil dari penyerahan barang atau jasanya secara kredit (Hery, 2017:150) dalam Zebua et al., (2022).

Penjualan kamar hotel bisa dilakukan dengan cara kredit atau tunai dengan penjualan kredit menawarkan keuntungan bagi kedua belah pihak, yaitu hotel dan agen perjalanan. Meski demikian, penting bagi manajemen untuk mempertimbangkan risiko yang menyertai penjualan kredit. Penjualan kredit tidak memberikan penerimaan kas segera melainkan menimbulkan piutang. Penerimaan

kas hanya terjadi jika piutang dapat dikumpulkan dengan efektif. Keterlambatan dalam penagihan piutang dapat berdampak negatif pada perusahaan sebab piutang yang belum tertagih tidak dapat digunakan dalam operasional rutin. Akibatnya, laba yang dihasilkan perusahaan bisa menjadi tidak optimal (Sudarsana, 2014).

Jika pendapatan dalam bentuk piutang tidak dapat tertagih tepat waktu, piutang akan menumpuk. Penumpukan piutang ini menyebabkan peningkatan biaya terkait penagihan, termasuk biaya pengiriman faktur, telepon, dan biaya lainnya. Biaya ini akan terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah piutang. Selain itu, terdapat risiko bahwasanya piutang tersebut mungkin tidak dapat tertagih sama sekali. Risiko ini sangat serius karena piutang yang tidak tertagih pada akhirnya akan menjadi beban biaya yang dapat mengurangi keuntungan perusahaan (Sudarsana, 2014).

Frekuensi risiko terkait piutang dapat diminimalkan melalui pengelolaan internal yang efektif. Manajemen yang bijaksana dalam kebijakan pengumpulan piutang krusial dalam pencegahan penumpukan piutang tak tertagih yang dapat menyebabkan kerugian signifikan. Oleh karena itu, setiap perusahaan berusaha memastikan bahwa periode pengumpulan piutang sesuai dengan jangka waktu kredit yang ditetapkan untuk mencapai efisiensi dalam pengumpulan piutang.

Peran *travel agent* sangat membantu wisatawan dalam memilih akomodasi dimana mereka berkunjung. Salah satu hotel yang bekerjasama dengan *travel agent* yaitu Swiss-belHotel Rainforest yang merupakan hotel bintang empat (*city hotel*) karena terletak di pusat perkotaan yang terletak di Jl. Sunset Road No.101, Kuta, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Wisatawan yang menginap di Swiss-belHotel

Rainforest sebagian besar datang melalui *travel agent* baik yang berasal dari dalam atau luar negeri. Swiss-belHotel Rainforest, sebagai bagian dari jaringan Internasional Swiss-Belhotel, memanfaatkan berbagai *Online Travel Agent (OTA)* untuk meningkatkan tingkat hunian hotel. *OTA* seperti *Booking.com, Agoda, Traveloka, Expedia, dan Trip.com* yang memiliki peran penting dalam memperluas jangkauan pasar, baik domestik maupun internasional. Kerja sama ini memungkinkan hotel untuk menjangkau wisatawan global dengan lebih efisien, meningkatkan visibilitas, dan mengoptimalkan pendapatan melalui *platform digital*.

Swiss-belHotel Rainforest menyediakan beberapa tipe kamar, hotel ini juga didukung dengan fasilitas penunjang seperti *restaurant, bar, spa, swimming pool, fitness center* dan fasilitas lainnya. Keuntungan yang didapatkan *travel agent* yang bekerjasama dengan hotel memiliki kesepakatan harga yang bernama *credit facilities*. *Credit facilities* merupakan suatu kesepakatan antara pihak hotel dengan pihak *travel agent* yang memuat diantaranya harga penjualan kamar, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya yang disediakan oleh Swiss-belHotel Rainforest. Apabila wisatawan datang melalui *travel agent* maka wisatawan tersebut akan menyerahkan *voucher* yang diberikan pada pihak hotel pada saat *check in*. Segala pembayaran bagi wisatawan akan ditanggung oleh pihak *travel agent* dan akan menjadi piutang hotel yang dikenal dengan nama *Account Receivable Travel Agent*. Berikut adalah informasi data penjualan pada Swiss-belHotel Rainforest.

**Tabel 1. 1 Data Penjualan Tunai, Penjualan Kredit dan Total Penjualan Pada Swiss-belHotel Rainforest Periode Tahun 2021-2023**

Tahun	Keterangan				
	Penjualan Tunai	Presentase	Penjualan Kredit	Presentase	Total Penjualan
2021	Rp488.963.225	26%	Rp1.407.617.182	74%	Rp1.896.580.407
2022	Rp1.688.009.958	22%	Rp5.934.212.488	78%	Rp7.622.222.446
2023	Rp4.215.155.193	22%	Rp14.562.605.719	78%	Rp18.777.760.912
Rata-rata	Rp2.130.709.459	23%	Rp7.301.478.463	77%	Rp9.432.187.922

Sumber: *Finance Department Swiss-belHotel Rainforest (Data Diolah)*

Merujuk Tabel 1.1 bahwasanya antara tahun 2021 hingga 2023, akumulasi jumlah penjualan kreditnya melebihi penjualan tunai dengan rata-rata persentase mencapai 77% atau bernilai Rp 9.432.187.922. Selain itu, Swiss-belHotel Rainforest menunjukkan tren peningkatan akumulasi piutang tiap tahun. Pada tahun 2021, piutang yang dimiliki Swiss-belHotel Rainforst sejumlah Rp.1.896.580.407 kemudian pada tahun 2022 sebesar Rp.7.622.222.446 dan pada tahun 2023 piutang yang dimiliki sebesar Rp.18.777.760.912. Meskipun demikian dari keseluruhan piutang tersebut, belum seluruhnya berhasil tertagih. Selain itu, seringkali perusahaan membutuhkan waktu lebih dari 30 hari guna mengumpulkan piutang, melebihi batas waktu kredit yang telah ditetapkan oleh Swiss-belHotel Rainforest.

Informasi tersebut mengindikasikan bahwa hotel perlu mematuhi jangka waktu yang telah ditentukan untuk pengumpulannya dari piutang. Perusahaan harus memperbaiki kinerja manajerialnya agar penumpukan piutang dapat ditekan dan sesuai dengan penjadwalan yang direncanakan. Supaya nantinya diharapkan mampu mencapai pengumpulan piutang yang efektif. Pemberian kredit kepada pelanggan bertindak menjadi metode dalam peningkatan penjualan yang

menyebabkan penanaman dana dalam bentuk piutang (Maimunah & Rohani, 2018). Penjualan kredit yang dilakukan oleh Swiss-belHotel Rainforest tentunya menimbulkan piutang. Piutang tersebut terdiri dari 3 jenis sub piutang yakni *credit card, travel agent, dan company ledger*.

Berdasarkan data dari pihak *Finance Department* Swiss-belHotel Rainforest bahwa terdapat piutang dengan usia >121 hari sejumlah RP.50.600.000. Piutang ini timbul sejak tahun 2019, sehingga termasuk dalam piutang tidak lancar hingga tahun 2024.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *staff Account Receivable*, dijelaskan bahwa Swiss-belHotel Rainforest selama bekerja sama dengan pihak *travel agent* terdapat beberapa masalah yaitu dalam pelaksanaannya pemberian kredit oleh hotel kerap menghadapi kendala, sehingga perlu kehati-hatian dari pihak hotel. Pihak pemberi kredit harus berhati-hati dalam penawaran pinjamannya pada masyarakat disertai dengan mengikuti prinsip-prinsip penyaluran kredit yang berlaku. Pada pengumpulan piutang, pihak hotel sering kali mendapati kasus tidak efektif dalam penagihan piutang *travel agent* sama sekali tidak mendapat respon dari pihak yang bersangkutan. Setelah ditelusuri lebih lanjut yaitu dengan menghubungi pihak yang bersangkutan hingga menghampiri alamat perusahaan yang bersangkutan ternyata perusahaan mereka telah ditutup ataupun pindah alamat perusahaan dan pihak *travel agent* pun tidak dapat dihubungi kembali sehingga secara otomatis piutang hotel tidak dapat ditagihkan.



Ravianto (2014) dengan pernyataannya terkait efektivitas yang mengukur seberapa baik hasil kerja yang dicapai sesuai dengan harapan. Jika pekerjaan diselesaikan sesuai dengan rencana dalam hal waktu, biaya, beserta mutunya, maka hal tersebut dianggap efektif. Sementara itu, Siagian (2001) dalam Sudarsana (2014) mengungkapkan bahwasanya efektivitas adalah penggunaan sumber daya, fasilitas, hingga perlengkapan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atau jasa. Efektivitas menunjukkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan berhasil dicapai yang mana jika situasi cenderung mendekati sasaran, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya.

Penelitian Fildayanti (2022) mengindikasikan kebijakan kredit di Fairmont Sanur Beach Bali belum dikelola dengan baik, akibat dari penetapan standar kreditnya oleh manajemen hotel belum diimplementasikan secara optimal. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Alvionnita et al., (2020) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwasanya sistem pengendalian internal untuk piutang usaha di Yogyakarta Marriot Hotel dianggap efektif, sebagaimana dibuktikan oleh penerapan standar etika dan perilaku yang jelas serta prinsip-prinsip pedoman dalam aktivitas kesehariannya.

Mengingat begitu pentingnya pelaksanaan pemberian kredit dan pengumpulan piutang yang efektif bagi operasional perusahaan, maka dipandang perlu melakukan penelitian dengan judul “Analisis Efektivitas Pemberian Kredit dan Pengumpulan Piutang *Travel Agent* Pada *Finance Department* Swiss-belHotel Rainforest”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Merujuk penjabaran dari latar belakangnya maka ditetapkan permasalahan penelitian yakni:

- 1.2.1 Bagaimanakah pemberian *credit facilities* terhadap *travel agent* yang diterapkan di *Finance Department* Swiss-belHotel Rainforest?
- 1.2.2 Bagaimanakah efektivitas pengumpulan piutang terhadap *travel agent* di *Finance Department* Swiss-belHotel Rainforest?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk perumusan masalah yang telah diajukan, tujuan penelitiannya yakni:

- 1.3.1 Untuk mengetahui pemberian *credit facilities* terhadap *travel agent* yang diterapkan di *Finance Department* Swiss-belHotel Rainforest.
- 1.3.2 Untuk mengetahui efektivitas pengumpulan piutang terhadap *travel agent* di *Finance Department* Swiss-belHotel Rainforest.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian yang diharapkan antara lain:

- 1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan mampu mengetahui suatu konsep mengenai pemberian kredit dan dapat mengukur efektivitas pengumpulan piutang oleh perusahaan.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

##### a. Bagi Mahasiswa

Penelitian dapat diterapkan dalam menghubungkan teori yang dipelajari di perkuliahan dengan praktik lapangan, terutama dalam kebijakan penjualan kredit. Hal tersebut pula yang membantu dalam memahami serta menyelesaikan permasalahan yang timbul di dunia industri.

##### b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak hotel untuk menindaklanjuti masalah keterlambatan pembayaran piutang yang dilakukan oleh pihak *travel agent* terhadap pihak hotel.

##### c. Bagi Jurusan

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi tentang permasalahan yang terjadi khususnya pada mata kuliah manajemen yang membahas piutang bagian kredit dan pengumpulan piutang sebagai referensi dalam penyusunan karya ilmiah selanjutnya.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitiannya diatur secara terurut tiap bab yang dibahas antara lain:

##### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini, dibahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan tata cara penulisan.

**BAB II : Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini, dijelaskan tentang kajian teori, tinjauan hasil penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual.

**BAB III : Metodologi Penelitian**

Dalam bab ini diuraikan mengenai lokasi yang digunakan untuk penelitian, objek yang diteliti, jenis penelitian yang dilakukan, data yang dikumpulkan, sumber dari data tersebut, serta teknik-teknik yang dipakai untuk mengumpulkan dan menganalisis data.

**BAB IV : Hasil dan Pembahasan**

Dalam bab ini, dijelaskan mengenai ringkasan objek penelitian, hasil analisis yang dilakukan, pembahasan terkait, serta implikasi yang dihasilkan.

**BAB IV : Simpulan dan Saran**

Dalam bab ini dijelaskan tentang simpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan terkait penelitian dengan tujuan agar informasi ini bermanfaat bagi pihak-pihak terlibat.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pemberian kredit pada Swiss-belHotel Rainforest belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain: penerapan standar *The Five C's of Credit* kredit yang tidak lengkap, kelonggaran waktu pelunasan, dan ketidakkonsistenan dalam penagihan piutang *travel agent*.
2. Pengumpulan piutang *travel agent* pada Swiss-belHotel Rainforest tidak berjalan efektif, dikarenakan hasil analisis uji *chi square* menyatakan  $x^2$  hitung (26.47) >  $x^2$  tabel (7.779).

#### 1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah dipaparkan, berikut saran yang dapat diberikan:

1. Untuk meningkatkan efektivitas pemberian kredit di Swiss-belHotel Rainforest, disarankan agar perusahaan menerapkan seluruh komponen prinsip *The Five C's of Credit* dalam proses pemberian kredit. Saat ini, pihak hotel hanya menggunakan dua dari lima komponen, sehingga dapat menambahkan analisis *Capital*, *Collateral*, dan *Conditions* akan memberikan evaluasi yang lebih komprehensif dan membantu mengurangi risiko piutang tak tertagih.
2. Swiss-belHotel Rainforest dapat memperkuat kebijakan penagihan dengan menerapkan prosedur yang jelas dan sistem pengingat otomatis untuk *travel agent*, meningkatkan kerjasama dengan *Bali Hotel Association (BHA)* untuk mendapatkan informasi yang lebih baik tentang *travel agent*, serta mengadakan pelatihan bagi staf tentang teknik penagihan piutang yang efektif. Selain itu, penting untuk melakukan monitoring rutin terhadap kebijakan kredit dan penagihan, memanfaatkan teknologi seperti sistem *ERP (Enterprise Resource Planning)* untuk mempermudah pelacakan dan pengelolaan piutang serta mempercepat proses penagihan. Terakhir, menerapkan metode cadangan kerugian piutang untuk mengurangi risiko finansial.

Dengan menerapkan saran-saran diatas, Swiss-belHotel Rainforest dapat meningkatkan efektivitas manajemen kredit dan piutang, meminimalkan risiko kerugian, dan memperlancar arus kas Perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, T., & Wahjusaputri, S. (2018). Bank & Lembaga Keuangan. *Jakarta: Mitra Wacana Media.*

Alvionnita, F. R., Sholikhin, A., & Agung, I. G. A. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriott Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia, 16(1), 45–50.*

Amanda, R. I. (2019). The Impact of Cash Turnover, Receivable Turnover, Inventory Turnover, Current Ratio and Debt to Equity Ratio on Profitability. *Journal of Research in Management, 2(2), 14–22.*

Baguna, S. E., & Lambey, R. (2018). Ipteks Kebijakan Pemberian Fasilitas Kredit di Hotel Four Points by Sheraton Manado. *Jurnal Ipteks Akuntansi Bagi Masyarakat, 2(2).*

Djabir, M., & Mustafa, M. (2019). Kajian Atas Keputusan Mahasiswa Untuk Berinvestasi Saham di Bursa Efek Indonesia Melalui Galeri Investasi di Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management, 4(2), 296–308.*

Fahmi, I. (2014). *Pengantar Manajemen Keuangan: Teori dan Soal Jawab.*

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.*

Hariawan, F. (2016). Manajemen Piutang pada Hotel di Surabaya. *Majalah Ekonomi \_ ISSN, 1411–9501*.

Hery, S. El. (2023). *Teori Akuntansi: Pendekatan Konsep dan Analisis*. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Ketut Sudarsana, S. S. (2014). Analisis Kebijakan Kredit Terhadap Efektivitas Pengumpulan Piutang Di Bali Garden Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management, 4(2)*, 1–14.

Maimunah, S., & Rohani, S. (2018). Peranan Kebijakan Penjualan Kredit Untuk Menjaga Likuiditas Dan Meningkatkan Profitabilitas Pada Pt Mitra Abadi Karya Utama. *JIAFE (Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi)*, 5(2), 22–29.

Marwah, N. S., & NP, M. G. W. E. (2015). Analisis Efektivitas Kebijakan Kredit Dalam Upaya Mendukung Pengendalian Intern Kredit. *Jurnal Administrasi Bisnis-Bisnis (JAB)/ Vol, 28(1)*.

Mustofah, N. T., & Cahyadi, N. (2022). Analisis Piutang TakTertagih Berdasarkan Umur Piutang Pada PT Kawasan Industri Gresik. *Kinerja, 5(01)*, 62–74.

Ndarung, V. E., Ariani, N. M., & Aryanti, N. N. S. (n.d.). *Analisis Tingkat Perputaran Piutang dan Penentuan Pelanggan Pada Hotel Ibis Bali Kuta*.

Ngurawan, Y. I., Morasa, J., & Kapojos, P. M. (2021). Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Pemberian Kredit Di PT. Bank Sulut Go. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 9(3)*, 1579–1590.



Perbankan, K. D. D.-D. (2014). Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada. *Edisi Revisi*.

Phartama, N. P. R., & Astari, N. P. E. (2023). Analisis Pengendalian Internal Piutang Pada Departemen Akuntansi Hotel The Haven Bali Seminyak. *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, Dan Sosial Humaniora (SINTESA)*, 6.

Prof. Dr. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (2nd ed). Alfabeta.

Purwanti, T. (2019). An Analysis of Cash and Receivables Turnover Effect Towards Company Profitability. *International Journal of Seocology*, 37–44.

Rahayu, K. E., Ardina, C., & Sumartana, M. (2020). Analysis of Uncollectible Receivables and Their Impact on Profitability at The Legian Bali. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax*, 3(2), 152–157.

Rahmawati, A. (2021). Implementasi Metode Penyisihan Piutang Pada Piutang Tak Tertagih Pt. Def Surabaya. *Akuntansi*, 45, 2(1), 1–5.

Ravianto, J. (2014). *Produktivitas dan Pengukuran*. Binaman Askara. Jakarta.

Reviandani, W., & Pristyadi, B. (2019). Pengantar Akuntansi: Pendekatan Teoritis Praktis Dilengkapi dengan Soal-Soal. *Indomedia Pustaka*. Sidoarjo.

Sasmita, H., & Susanto, S. E. (2021). Analysis of Bank Soundness Levels: Review Report of PT. Bank Bukopin in 2016-2020 Period. *Point of View Research Management*, 2(2), 67–78.

Suari, N. K. D. P., Damayanti, T., & Mareni, N. K. (2022). Analisis Efektivitas Penagihan Piutang Pada Masa Pandemi Covid-19 di TI Resort. *Journal of Accounting and Hospitality*, 1(1), 26–37.

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.

TBK, B. I. I., HANA, S., & PRATAMA, S. T. I. E. M. (2023). Analisis Pengaruh Perputaran Piutang Dan Perputaran Persediaan (Receivable Turnover) Dan Perputaran Persediaan (Inventory Turnover) Terhadap Laba Sebelum Bunga DAN Paja (Earning Before Interest And Tax) Pada PT. 5–5.

Wahyuniati, I. G. A. K. S., & Adi, I. K. Y. (2021). Pengaruh Pertumbuhan Penjualan, Perputaran Kas, Perputaran Piutang, Dan Perputaran Persediaan Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Subsektor Makanan & Minuman Di Bursa Efek Indonesia. *Journal Research of Accounting*, 2(2), 219–235.

Widagdo, Y. M., & Wibiyanto, A. (2023). The Effectiveness of Account Receivable Work on the Smooth Handling of Receivables at Grand Hap Hotel Solo. *IITE Proceeding: International Inovation Technology Proceeding*, 1(1), 7–16.

Zebua, D. N., Bate'e, M. M., & Telaumbanua, Y. N. (2022). Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Multi Pilar Indah Jaya (Distributor PT Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli. *Jurnal*

*EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 1259–1268.