

**SKRIPSI**

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN *INTERN* PIUTANG  
DALAM MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH  
PADA THE ST. REGIS BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NAMA : NI KOMANG JULIANA PUTRI**

**NIM : 2015644074**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2024**

# **ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN *INTERN* PIUTANG DALAM MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH PADA THE ST. REGIS BALI RESORT**

**Ni Komang Juliana Putri**

**2015644074**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan pada The St. Regis Bali Resort, sebuah hotel bintang 5 yang terletak dikawasan Nusa Dua. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sistem pengendalian *intern* piutang dalam meminimalisir piutang tak tertagih. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *account receivable aging schedule* dan data yang diperoleh dengan teknik dokumentasi, serta sistem pengendalian *intern* piutang yang diperoleh dari teknik wawancara. Data tersebut diolah dengan teknik analisis deskriptif kualitatif, menggunakan 5 komponen sistem pengendalian *intern* COSO. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis pengendalian *intern* piutang pada The St. Regis Bali Resort belum efektif. Hal tersebut dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur-unsur sistem pengendalian inten piutang yang belum memadai. Dalam sistem pengendalian internal dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada The St. Regis Bali Resort belum mematuhi mengenai penagihan piutang ke debitur dan pemisahan fungsi secara tegas, hal ini dibuktikan dari masih adanya nominal piutang dalam *ar aging* yang Over 120 dan fungsi Credit Manager yang masih merangkap ke fungsi Accountant.

**Kata Kunci:** Sistem Pengendalian Intern Piutang, Manajemen Piutang, Sistem Pengendalian Intern COSO

# **ANALYSIS OF THE INTERNAL *CONTROL SYSTEM* OF RECEIVABLES IN MINIMIZING UNCOLLECTIBLE RECEIVABLES AT THE ST. REGIS BALI RESORT**

**Ni Komang Juliana Putri**

**2015644074**

**(Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)**

## **ABSTRACT**

This research was conducted at The St. Regis Bali Resort, a 5-star hotel located in the Nusa Dua area. The purpose of this study was to determine the internal control system of accounts receivable in minimizing bad debts. The data used in this study are account receivable aging schedule and data obtained by documentation techniques, as well as the accounts receivable internal control system obtained from interview techniques. The data is processed with qualitative descriptive analysis techniques, using 5 components of the COSO internal control system. The results of this study indicate that the analysis of internal control of receivables at The St. Regis Bali Resort is not yet effective. This can be proven that there are elements of the internal control system of accounts receivable that are not adequate. In the internal control system in minimizing bad debts at The St. Regis Bali Resort, it has not complied with the collection of receivables to debtors and the strict separation of functions, this is evidenced by the fact that there are still nominal receivables in aging that are Over 120 and the Credit Manager function which still doubles as the Accountant function.

**Keywords:** SPI Receivables, Receivables Management, SPI COSO *Framework*

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN *INTERN* PIUTANG DALAM  
MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH PADA THE ST. REGIS  
BALI RESORT**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Terapan Akuntansi pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi  
Manajerial Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali**

**NAMA : NI KOMANG JULIANA PUTRI  
NIM : 2015644074**

**JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Ni Komang Juliana Putri  
NIM : 2015644074  
Program Studi : S1 Terapan Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Analisis Sistem Pengendalian Intern Piutang Dalam  
Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada The St. Regis  
Bali Resort  
Pembimbing : Drs. Ec. I Ketut Suandi, M.Pd.Ak.  
Dr. Ir. I Made Suarta, S.E., M.T.  
Tanggal Uji : Agustus 2024

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian persyaratan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2024



Ni Komang Juliana Putri

**SKRIPSI**

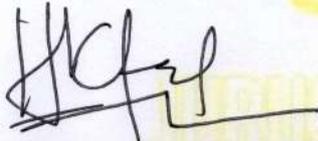
**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN *INTERN* PIUTANG DALAM  
MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH PADA THE ST. REGIS  
BALI RESORT**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : NI KOMANG JULIANA PUTRI  
NIM : 2015644074**

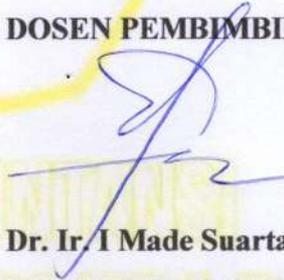
**Telah disetujui dan diterima baik oleh:**

**DOSEN PEMBIMBING I**



**Drs. Ec. I Ketut Suandi, M.Pd.Ak  
NIP. 196312311990031023**

**DOSEN PEMBIMBING II**



**Dr. Ir. I Made Suarta, S.E., M.T.  
NIP. 196302251990031004**

**JURUSAN AKUNTANSI  
KETUA**



**I Made Bagiada, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 197512312005011003**

**SKRIPSI**

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN *INTERN* PIUTANG DALAM  
MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH PADA THE ST. REGIS  
BALI RESORT**

**Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada :**

**Tanggal 29 Agustus 2024**

**PANITIA PENGUJI**

**KETUA :**



**Drs. Ec. I Ketut Suandi, M.Pd.Ak  
NIP. 196312311990031023**

**ANGGOTA :**



**Drs. I Dewa Made Mahayana, M.Si  
NIP. 196012311990031018**



**Luh Mei Wahyuni, SE.,MMA  
NIP. 196405011990032001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa/ Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul Analisis Sistem Pengendalian *Intern* Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada The St. Regis Bali Resort ” tetap pada waktunya. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

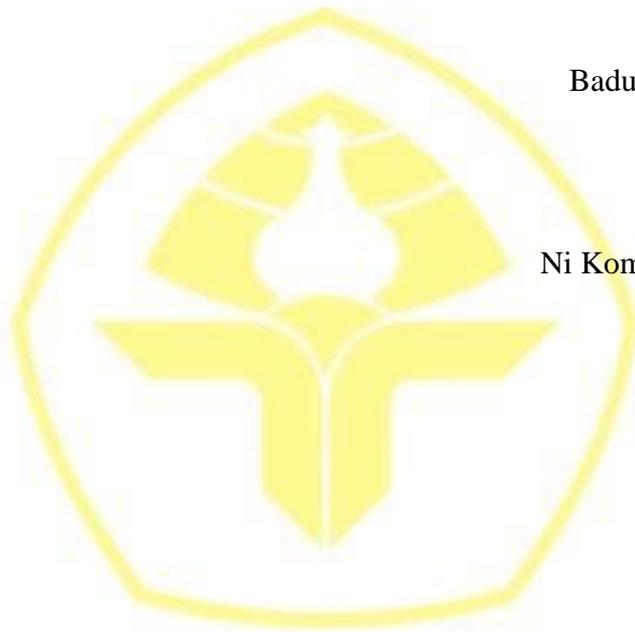
1. I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. I Made Bagiada, SE., M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam menyelesaikan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
3. Ni Nengah Lasmini, S.S.T.Ak., M. Si., selaku Sekretaris Jurusan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Wayan Hesadijaya Utthavi, SE. M. Agb., selaku Kepala Program Studi S1 Terapan Akuntansi yang memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Drs. Ec. I Ketut Suandi, M.Pd., Ak., selaku Dosen Pembimbing I yang telah sepenuh hati menyediakan waktu, tenaga dan pikiran serta berbagi motivasi dalam membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Ir. I Made Suarta, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing 2 yang telah berbaik hati menyediakan waktu, tenaga, pikiran, serta memotivasi untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Staf serta Dosen Jurusan Politeknik Negeri Bali pengampu mata kuliah yang senantiasa telah memberikan jalan serta arah kepada peneliti sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini
8. Seluruh Civitas Akademik Politeknik Negeri Bali yang senantiasa telah mendukung dan memberikan jalan kepada peneliti selama perkuliahan hingga peneliti sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
9. Pihak Finance The St. Regis Bali Resort yang telah membantu dalam memberoleh wawancara yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Kedua orang tua dan Adik serta seluruh keluarga peneliti yang telah memeberikan doa, dukungan moral serta material dalam penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah senantiasa memberi dukungan, baik secara moral maupun material serta motivasi dan doa hingga menyelesaikan skripsi ini.
12. Teruntuk diri sendiri Ni Komang Juliana Putri selaku peneliti yang telah berjuang dalam proses penyusunan skripsi ini dengan baik hingga akhir penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari seutuhnya dan sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman peneliti. Namun demikian diharapkan skripsi ini dapat membantu memberikan manfaat bagi yang berkepentingan. Untuk itu peneliti mengharapakan kritik dan saran yang bermanfaat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Badung, 19 Juli 2024

Ni Komang Juliana Putri



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Depan</b> .....	<b>i</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>ii</b>
<i>Abstract</i> .....	<i>iii</i>
<b>Halaman Prasyarat Gelar Sarjan Terapan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah</b> .....	<b>v</b>
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>vi</b>
<b>Halaman Penetapan Kelulusan</b> .....	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Kajian Teori .....	9
B. Kajian Penelitian yang Relevan .....	26
C. Alur Pikir.....	31
D. Pertanyaan Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
C. Sumber Data.....	23
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	23
E. Keabsahan Data.....	25
F. Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>30</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	30

B. Hasil Penelitian .....	49
C. Pembahasan.....	71
D. Keterbatasan Penelitian.....	96
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>97</b>
A. Simpulan .....	97
B. Implikasi.....	98
C. Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian.....	32
Gambar 4. 1 Logo The St. Regis Bali Resort.....	30
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi The St. Regis Bali Resort.....	33
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Finance Department .....	34



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rincian Piutang Usaha Pada The St. Regis Bali Resort .....	3
Tabel 4. 1 Daftar Informan Peneliti.....	50
Tabel 4. 2 Hasil wawancara dengan Ibu Suwita Selaku Credit Manager .....	51
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Staff AR Dwi menjabat tahun 2019-2022 .....	55
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Staff AR Andi yang menjabat 2023 - sekarang .....	56
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Pelaksanaan Komponen Lingkungan Pengendalian.....	76
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Pelaksanaan Komponen Penilaian Resiko .....	81
Tabel 4. 7 Hasil analisis Pelaksanaan Komponen Aktivitas Pengendalian .....	84
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Pelaksanaan Komponen Informasi dan Komunikasi... ..	89
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Pelaksanaan komponen Pengawasan.....	92



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Hasil Wawancara pihak Manager Credit
- Lampiran 2. Hasil Wawancara pihak Account Receivable
- Lampiran 3. Data Ar Aging pada tahun 2022
- Lampiran 4. Data Ar Aging pada tahun 2023
- Lampiran 5. Surat penagihan Piutang
- Lampiran 6. Surat dari perusahaan menyatakan pailit
- Lampiran 7. Aplikasi yang digunakan Lightspeed
- Lampiran 8. Aplikasi Savie
- Lampiran 9. Dokumentasi saat wawancara

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan biasanya bertujuan untuk memaksimalkan laba, dan salah satu pendekatan untuk mencapai hal ini adalah dengan meningkatkan penjualan (Dewi dan Pradnyani, 2022). Perusahaan memiliki dua metode utama untuk menjual kepada pelanggan, memberikan kredit atau menerima pembayaran tunai. Melalui penjualan tunai, perusahaan akan segera menerima uang dan akan diputar kembali untuk menghasilkan pendapatan lainnya (Seftiani dan Retnowati, 2021). Namun, di sisi lain pelanggan lebih menyukai perusahaan yang memberikan kredit karena pembayaran dapat diundur dan dibayar dengan cicilan. Penjualan tunai tidak akan membawa resiko bagi perusahaan karena transaksi selesai saat pembayaran diterima, sebaliknya penjualan kredit bisa berisiko bagi perusahaan, seperti resiko piutang macet hingga piutang tak tertagih (Pryhanni dan Agha, 2023)

Menurut (Hery, 2020) piutang yang tidak dapat tertagih (*uncollectible account*) muncul dikarenakan pelanggan tidak mampu atau enggan membayar kewajibannya atau tidak dapat ditemukan karena berbagai alasan. Menggunakan metode pencadangan piutang adalah salah satu strategi dalam sistem pengendalian internal piutang yang bertujuan untuk mengurangi atau meminimalisir risiko piutang tak tertagih.

Pengendalian *intern* atas piutang menjadi fokus utama kita dalam memastikan keamanan yang efisien dan efektif atas piutang usaha. Hal ini

mencakup perlindungan terhadap kas secara fisik, pembagian/ pemisahan tugas yang tepat (termasuk masalah otorisasi persetujuan kredit), serta pemeliharaan catatan akuntansi yang akurat dan lengkap (Hery, 2020).

The St. Regis Bali Resort merupakan hotel bintang 5 yang merupakan hotel dibawah naungan *Starwood* dan saat ini merupakan salah satu bagian dari *Classic Luxury brand* dari *Marriot Internasional* yang terletak di kawasan Pariwisata Nusa Dua di Bali, Indonesia. Pendapatan The St. Regis Bali Resort berasal dari penjualan tunai dan kredit. Penjualan kredit dilakukan dari *penjualan rooms dan food and beverages* untuk mengoptimalkan pendapatan. Bentuk dari piutang (*account receivable*) tersebut terdiri dari *credit card dan travel agent*. *Travel agent* tersebut dibagi menjadi *travel agent local dan travel agent overseas* yang telah bekerjasama dengan pihak hotel sebelumnya serta jenis piutang *credit card* yang berasal dari penggunaan kartu kredit sebagai alat pembayaran (Putri, Suryathi, dan Widiantera, 2022).

Pelaksanaan pencatatan di The St. Regis Bali Resort terjadinya perangkapan tugas, seperti: pada bagian *Credit manager* yang merangkap tugas menjadi *Accountant* dan permasalahan terkait piutang adalah kurangnya pengawasan terhadap piutang tak tertagih, yang dapat mengakibatkan kredit macet (Putri, Suryathi, dan Widiantera, 2022). Hal ini mengakibatkan pembayaran piutang sering dilakukan jauh melewati batas waktu kredit yang telah ditentukan, masalah ini berdampak pada operasional hotel yang akan berpengaruh pada penerimaan kas dari hasil penjualan kredit yang tidak lancar

bahkan dapat mengalami kerugian akibat piutang yang tak tertagih (Damayanti dan Harahap, 2022)

**Tabel 1. 1**  
**Rincian Piutang Usaha Pada The St. Regis Bali Resort**

<i>Description</i>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<i>Sales and Other Sales:</i>		
<i>Room</i>	49.580.988.568,00	45.580.978.568,00
<i>Food and Beverage</i>	18.712.344.855,00	16.724.345.786,00
<i>Spa</i>	2.146.556.969,00	1.794.678.954,00
<i>Other minor Deps</i>	1.571.744.438,00	1.273.566.458,00
<i>Total Sales and Other Sales</i>	72.011.634.830,00	80.373.569.766,00
<i>Account Receivable</i>	8.245.366.357,00	10.635.237.746,00
<i>Bad debt</i>	228.682.788,00	235.606.864,00

Sumber: Finance Departemen The St. Regis Bali Resort, 2024 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 1.1, diperoleh data piutang tak tertagih (*bad debt*) tahun 2022 sebesar Rp228.682.788 dan tahun 2023 Rp235.606.864 dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadinya kenaikan piutang tak tertagih dikarenakan pada tahun 2022 dan 2023 merupakan masa pemulihan ekonomi dari dampak covid-19 dikarenakan beberapa *travel agent* telat dalam pembayaran piutang. Selain itu, berhubungan dengan piutang usaha, berdasarkan wawancara singkat dengan bagian *account receivable* bahwa ada *travel agent* yang sulit dihubungi untuk ditagih piutangnya karena masih dalam pemulihan pasca pandemi. Sedangkan pihak bagian *account receivable* telah melakukan tindakan untuk pengumpulan piutang seperti menghubungi melalui telepon dan e-mail serta mengirim surat peringatan, khususnya pada *travel agent* The St. Regis Bali Resort. Pada tahun 2022-2023 memiliki 4 *travel agent*

yang menunggak pembayaran, 3 dari *travel agent* tersebut bisa melunaskan piutang tersebut dengan mencicil (pembayaran sedikit demi sedikit) sedangkan 1 *travel agent* mengalami bangkrut/pailit sehingga pihak AR The St. Regis Bali Resort terpaksa *wereout* dan dibebankan ke kerugian piutang sehingga terjadi piutang tak tertagih.

*Account Receivable Finance* Department The St. Regis Bali Resort memiliki kebijakan persyaratan kredit yaitu n/30, apabila melewati batas maka dikenakan denda 3% per bulan dari jumlah piutang yang belum dibayar. Kebijakan tersebut menargetkan piutang sudah harus terkumpul maksimal 30 hari dari *aging schedule account receivable*. Piutang yang melewati 30 hari disebut sebagai piutang menunggak yang memiliki potensi menjadi piutang bermasalah dan berujung pada risiko tak tertagih. Munculnya piutang tak tertagih berdampak pada laba perusahaan. Piutang yang tidak dapat dibayarkan oleh pelanggan harus dihapus dari jumlah piutang. Proses penghapusan piutang tak tertagih ini selanjutnya akan dicatat sebagai beban piutang tak tertagih yang mengurangi pendapatan perusahaan, semakin besar beban maka semakin kecil laba yang akan dilaporkan. Penurunan laba akan menyebabkan penurunan kinerja manajemen dalam menjalankan operasional dan mencapai tujuan perusahaan (Dewi, 2022).

Memperhatikan pentingnya hal tersebut, diperlukan penerapan yang efektif dari sistem pengendalian *Intern* piutang untuk memastikan manajemen dapat menjaga keberlangsungan aset, menyediakan informasi yang akurat, serta mencegah kecurangan (Malia dan Sisdiyanto, 2023). Analisis diperlukan

untuk mengevaluasi bagaimana The St. Regis Bali Resort menerapkan sistem pengendalian *Intern* piutang sesuai dengan kerangka *COSO Framework*, peneliti menggunakan *COSO framework* dikarenakan terdapat panduan yang lengkap mengenai sistem pengendalian *intern* piutang sehingga meminimalkan resiko dan meningkatkan manajemen piutang.

Fenomena tersebut didukung oleh beberapa penelitian terdahulu terkait sistem pengendalian internal piutang. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2020) dan Seftiani dan Retnowati (2021) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal piutang tidak semuanya diterapkan secara baik atau efektif. Pada komponen pengawasan, pemantauan pengendalian, tidak adanya auditor independen sehingga kurangnya upaya memberantas penyimpangan yang merugikan perusahaan. Sedangkan Pryhanni dan Agha (2023) dan (Surani dan Lovita, 2021) menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal piutang pada komponen lingkungan pengendalian, penilaian risiko dan aktivitas pengendalian sudah cukup efektif serta pada komponen informasi dan komunikasi dan aktivitas pemantauan telah berjalan efektif. Pada setiap komponen terdapat manfaat pengendalian yang membantu atas ketertagihan piutang.

Kemunculan piutang tak tertagih akibat belum optimalnya penerapan sistem pengendalian internal yang terjadi di perusahaan pada penelitian terdahulu, diperlukannya analisis untuk mengetahui bagaimana pengendalian internal yang sudah berjalan dan cara agar meningkatkan pencegahan dalam meminimalisir piutang tak tertagih (Dias, 2022). Dengan demikian, peneliti

tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Sistem Pengendalian *Intern* Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih di The St. Regis Bali Resort”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Sistem Pengendalian *Intern* Piutang yang diterapkan pada The St. Regis Bali Resort?
2. Bagaimanakah Sistem Pengendalian *Intern* Piutang yang diterapkan pada The St. Regis Bali Resort ditinjau dari komponen *COSO Framework*?

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, bahwa analisis mengenai piutang tak tertagih di The St. Regis Bali Resort bersifat luas dan kompleks oleh karena itu penelitian ini hanya terbatas dan terfokus pada piutang usaha terhadap sistem pengendalian internal hotel dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada *Travel Agent*.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis Sistem Pengendalian *Intern* Piutang yang diterapkan pada The St. Regis Bali Resort

- b. Untuk menganalisis Sistem Pengendalian *Intern* Piutang yang diterapkan pada The St. Regis Bali Resort jika ditinjau dari komponen COSO *Framework*.

## 2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu sebagai berikut:

### a. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan akan menyumbangkan literatur/ kontribusi tambahan atau diharapkan menambah wawasan dan informasi mengenai sistem pengendalian *intern* piutang dalam meminimalisir piutang tak tertagih dan sistem pengendalian internal piutang jika ditinjau dari teori COSO *Framework*, terutama di The St. Regis Bali Resort.

### b. Manfaat Praktis

#### 1) Bagi Politeknik Negeri Bali

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta kontribusi untuk dijadikan referensi tambahan yang nantinya dapat di pakai oleh peneliti selanjutnya apabila mengerjakan penelitian yang serupa.

#### 2) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengalaman, serta pengetahuan terhadap bagaimana Penerapan, Manfaat dan Tidakkan

Perbaiki Sistem Pengendalian *Intern* Piutang dari bagian *Account Receivable*.

3) Bagi Perusahaan

Melalui hasil penelitian ini, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan dapat menjadi bahan pertimbangan serta acuan bagi The St. Regis Bali Resort.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Dari hasil analisis pembahasan terkait dengan sistem pengendalian internal piutang pada The St. Regis Bali Resort maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem pengendalian intern piutang pada The St. Regis Bali Resort melibatkan fungsi penjualan, fungsi kredit dan pengumpulan serta fungsi akuntansi. Terdapat catatan dan dokumen aktivitas dalam pengelolaan piutang yaitu *invoice, kwitansi atau slip pembayaran, guest folio, aging list, reservation form, deposit*, kartu piutang, surat tagihan dan jurnal pengendalian piutang. Dalam kebijakan penjualan kredit manajemen sudah melaksanakan dengan baik seperti memberikan peraturan pada standar kredit yang diberlakukan dan terhadap pengelolaan piutang manajemen sudah menerapkan sesuai SOP yang berlaku. Namun terdapat kelemahan pada sistem pengendalian intern Piutang hotel, pada pemisahan fungsi di struktur organisasi. Ketidakefektifan komunikasi antara staf AR dan manajer kredit menyebabkan informasi penting terkait status piutang tidak selalu disampaikan secara tepat waktu dan terkait penagihan piutang jatuh tempo. Dalam hal ini maka diperlukan tindakan kuratif dan preventif untuk mengevaluasi dari kelemahan kelemahan tersebut.
2. Sistem Pengendalian Internal Piutang yang diterapkan The St. Regis Bali Resort belum sepenuhnya sesuai dengan kerangka pengendalian

intern COSO Framework. Terdapat komponen COSO *Framework yang tidak sesuai* yaitu dalam komponen pengendalian Lingkungan pada Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab hal ini dikarenakan Manager Credit tidak tegas dalam menagih piutang yang lebih dari 120 hari sedangkan kebijakan The St. Regis Bali Resort menyatakan bahwa piutang yang lebih dari 30 hari harus dibuat surat penagihan piutang selain itu pihak AR juga tidak mematuhi standar pembuatan invoice ke Travel agent, rendahnya upaya penagihan yang dilakukan credit manager tersebut didukung oleh umur piutang yang melebihi 120 hari jika rendahnya upaya penagihan dan penetapan kebijakan denda, secara terus menerus akan berdampak pada resiko piutang tak tertagih muncul kembali, selain itu terdapat ketidaksesuaian struktur organisasi The St. Regis Bali Resort, terdapat perangkapan tugas di bagian Credit Manager dimana perangkapan tugas antara fungsi terkait yaitu Credit manager merangkap di bagian Accountant

## **B. Implikasi**

Hasil penelitian ini memberikan wawasan mengenai sistem pengendalian internal piutang dalam meminimalisir piutang tak tertagih, penelitian ini dapat menjadi kontribusi penting dalam literatur akademis mengenai SPI Piutang di perhotelan. Hal ini dapat membuka pintu untuk penelitian lebih lanjut atau pengembangan teori terkait. temuan penelitian ini memberikan rekomendasi bagi perusahaan tentang cara menghindari piutang tak tertagih melalui SPI Piutang. Dengan adanya SPI Piutang yang

efektif diharapkan pencatatan transaksi menjadi lebih akurat. Hal ini dapat mengurangi kesalahan dan resiko terjadinya piutang tak tertagih.

### C. Saran

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka saran yang dapat diberikan peneliti untuk meningkatkan Sistem pengendalian internal piutang dalam meminimalisir piutang tak tertagih yaitu

1. Pembuatan dan pengiriman invoice harus dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Manajemen sebaiknya lebih tegas dalam melakukan penagihan dan pengumpulan piutang yaitu dengan memberikan sanksi bagi *debitur* yang terlambat melakukan pembayaran berupa denda atau pemutusan kontrak kerja. Selain itu, dalam proses penagihan kredit sebaiknya diberikan dorongan berupa potongan pembayaran bagi debitur yang melakukan pembayaran lebih cepat.
2. Pihak hotel diharapkan melakukan penilain rutin untuk menilai kinerja Staff hotel khususnya AR dan efektifitas pengendalian internal. Penilaian ini dapat mengevaluasi seberapa efektif saran dan perbaikan yang telah diberlakukan. Dari evaluasi ini perlu diberlakukan perbaikan untuk mencapai tingkat efektivitas yang optimal.
3. Rutin melakukan pelatihan pada *Staff Reservasi, Front Office dan AR* agar dapat meminimalisir kesalahan dalam melakukan pencatatan transaksi dan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alvionnita, F. R., Solikhin, A., & Agung, A. G. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriott Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(1), 45-50. Diambil kembali dari <https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/172/124>
- Amalia, N., & Handayani, A. (2023). Analisis Pengendalian Intern Piutang Untuk Meminimalkan Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT X. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, 92-98. doi:<https://doi.org/10.35145/kurs.v8i1.3105>
- Andriani, N. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Intern Piutang Usaha Untuk Mengurangi Risiko Piutang Tak Tertagih pada PT. Indotrans Mandiri Surabaya. *Ilmu Ekonomi*, 1-10. Surabaya, Indonesia. Diambil kembali dari <http://repository.stiemahardhika.ac.id/id/eprint/2464>
- Anjarsari, T. A., & Handayani, A. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Piutang dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Bad Debt) di PT Wakabe Indonesia. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(1), 96-107. doi:<https://doi.org/10.59141/jiss.v3i01.504>
- Aprilia, D. A., Rumondang, S., & Handayani, S. (2020). Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Internal Atas Sistem Penagihan Piutang Dan Pengaruhnya Terhadap Upaya Minimalisasi Jumlah Piutang Tak Tertagih Pada Pt X Periode 2014-2016. *Accounting Cycle Journal*, 89-107. Diambil kembali dari <http://journal.podomorouniversity.ac.id/index.php/ACJ/article/view/47/41>
- Aryanti, A. (2019). Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk meminimalkan Piutang Tak Tertagih PT. XYZ. *Jurnal Bina Akuntansi*, 6(2), 99 - 123. doi:<https://doi.org/10.52859/jba.v6i2.64>
- Azizah, N., & Andhaniwati, E. (2024). Analisis Sistem Pengendalian Piutang Pada PT DBL Indonesia. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 350-355. doi:<https://doi.org/10.62017/merdeka>
- Batara, C., Daud, Y., & Ramba, D. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Internal Berbasis COSO atas Piutang Tak Tertagih (Studi Kasus PT. PLN ULP Rantepao). *Prosiding The International Conference on Economics and Business*, 1, hal. 09-23. Toraja. doi:<https://doi.org/10.55606/iceb.v1i2.108>
- Callista, E. T., & Andayani, S. (2024). Analisis Sistem Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Piutang Pada Harris Hotel & Conventions Gubeng. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Perpajakan*, 1(3), 273-281. doi:<https://doi.org/10.61132/jeap.v1i3.343>

- Damayanti, E., & Harahap, R. D. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Tingkat Piutang Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Silaupiasa Kabupaten Asahan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2644 - 2650. Diambil kembali dari <https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/view/611>
- Dewi, N. L., & Pradnyani, N. L. (2022). Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Pandawa All Suites Hotel Umalas. *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, Dan Sosial Humaniora, Volume 5*, hal. 117-124. Badung. Diambil kembali dari <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/sintesa/article/view/2213>
- Dewi, N. P. (2022). Analisis Pengendalian Internal Terhadap Piutang Usaha Dalam Mengurangi Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Bumdesa Kerta Sari Utama Di Desa Kesiman Kertalangu. *Ilmu Ekonomi*, 1-66. Badung, Bali, Indonesia. Diambil kembali dari <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/1519>
- Dias, W. (2022). Evaluasi sistem pengendalian internal atas piutang pada yogyakarta marriott hotel. *Ilmu Sosial*, 1-10. Yogyakarta, Indonesia. Diambil kembali dari <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/2426>
- Hery. (2020). *Pengendalian Akuntansi dan Manajemen* (Pertama ed.). Jakarta, Indonesia: Kencana.
- Joseph, Putri, V. G., & Sepang. (2024, April). Analisis Pengendalian Piutang Terhadap Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Hotel Sintesa Semenanjung Manado. *Ekonomi*, 1-9. Manado, Indonesia. Diambil kembali dari <http://repo.unikadelasalle.ac.id/id/eprint/3460>
- Kani, H. (2022). *Tugas dan Tanggung Jawab Director of Sales di hotel*. Noudettu osoitteesta Panelhar.xyz: <https://panelhar.xyz/2022/03/tugas-dan-tanggung-jawab-director-of-sales-di-hotel.html>
- Malia, T. W.;& Sisdianto, E. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Piutang Usaha Pada Pt. Mayora Indah Tbk. *Jurnal Media Akademik*, 1-14. doi:<https://doi.org/10.62281/v2i5.342>
- Manik, A. A.;& Sari, I. G. (2022). Analisis Pengendalian Piutang Untuk Mengurangi Resiko Piutang Tak Tertagih Di The Royal Pita Maha Resort. *Repositori.pnb.ac.id*, 1-98. Badung, Bali, Indonesia. Noudettu osoitteesta <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/4500>
- Maryani, L.;Supraptiningsih, J. D.;& Riyanto, D. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha pada PT Demak Indah Kencana. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 8(1), 4739-4746. doi:<https://doi.org/10.31004/jptam.v8i1.13115>
- Masjono, A.;& Agha, R. Z. (2022). Pengendalian Pada Sistem Informasi Berbasis Komputer (Sebuah Tantangan bagi Auditor Internal). *Jurnal Ekonomi*,

*Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 2(5), 1625–1630.  
doi:<https://doi.org/10.32722/acc.v9i1.4585>

McNally, J. (Mei 2013). Tahun 2013 Kerangka COSO dan Kepatuhan SOX. *American Accounting Association*, 3. Asosiasi Akuntansi Amerika. Noudettu osoitteesta <https://www.coso.org/guidance-on-ic>

Mokodompit, M. (2019). Analisis Sistem Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Casabaio Paradise Hotel. *Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Manado*. Manado. Noudettu osoitteesta <https://repository.polimdo.ac.id/id/eprint/2664>

Moleller, R. (2014). *Executive's Guide to COSO Internal Controls*. New Jersey, Amerika Serikat, United States of Amerika: John Wiley and Sons.

Mulyadi. (2018). *Sistem Akuntansi* (4nd p.). (T. E. Empat, Toim.) Jakarta Selatan: Salemba Empat. Noudettu osoitteesta <http://www.penerbitsalemba.com>

Pryhanni, R., & Agha, R. Z. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT Kaya Raya Turun Temurun. *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen Politeknik Negeri Jakarta*, 4, hal. 1-100. Jakarta. Diambil kembali dari <https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/13095>

Putra, A. E. (2018). Analisis Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada CV Bumi Tiara Abadi Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 14(4), 79-90. doi:<https://doi.org/10.31851/jmwe.v14i4.1993>

Putri, P. D.;Suryathi, W.;& Widiantara, I. M. (2022). Implementasi Manajemen Account Receivable Berdasarkan Kebijakan Credit Sales Performance Pada The St Regis Bali Resort. *Repository Politeknik Negeri Bali*, 1-10. Badung, Bali, Indonesia. Noudettu osoitteesta <https://repository.pnb.ac.id/>

Retnosari;& Ayunda, P. (2020). Sistem Informasi Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Pt Hisheng Luggage Accessory. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, 6(1), 37-55. doi:10.29407/jae.v6i1.14136

Safitri, D.;& Reviandani, W. (2024). Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT PCS. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1), 1-15. doi:<https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v5i1.7500>

Sara, I. G.;Waciko, K. J.;& Yasa, G. S. (2024). Analisis Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Hotel Alila Seminyak. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(10), 376–396. Noudettu osoitteesta <https://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/1969>

Sari, N. M.;Suandi, I. K.;& Mandia, I. N. (2023). Analisis Pengendalian Piutang untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih di Hotel Le Meridien

- Bali Jimbaran. *Disertasi Doktorat, Politeknik Negeri Bali*. Badung, Bali, Indonesia. Noudettu osoitteesta <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/10105>
- Seftiani, R.; & Retnowati, Y. F. (2021). Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha dalam Meminimalisir Piutang tak Tertagih Pada Stasiun TV XYZ. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2(1), 116-129. doi:<https://doi.org/10.46306/rev.v2i1.54>
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif* (12nd p.). Bandung, Indonesia: Bandung Alfabeta.
- Sujarweni, V. (2022). *Sistem Akuntansi*. (Mona, Toim.) Yogyakarta, Indonesia : Penerbit Pustaka Baru Press.
- Surani, A.; & Lovita, E. (2021). Analisa Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada PT. DMA Cabang Jakarta. *Jurnal Akuntansi*, 1-24. Noudettu osoitteesta <http://repository.stei.ac.id/3534/>
- Suwantari, N. L., Ariana, M., & Suprpto, P. A. (2020). Accounting Analysis in Accounts Receivable Management to Minimize the Risk of Uncollectible Receivables at ALS Hotel and Resort. *Sciences in Accounting, Finance, and Tax*, 3(2), 117-124. doi:<https://dx.doi.org/10.31940/jasafint.v3i2.2133>
- Wicaksono, H., Swantari, A., & Festivalia, F. (2022). Analisis Pengendalian Piutang Hotel Z Di Jakarta Pusat Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(1), 155 – 168. doi:10.31602/atd.v6i2.6533
- Widanaputra; Suprasto, H. B.; & Aryanto, D. (2013). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta.
- Widiasmara. (2021). Analisis pengendalian intern piutang usaha untuk meminimalkan piutang tak tertagih (bad debt) pada pt.wahana ottomitra multiartha, tbk cabang madiun. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dharma Iswara Madiun*, 110-127. doi:<https://dx.doi.org/10.21067/jem.v10i2.780>
- Wirati, N. L.; & Wasita, P. A. (2023). Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Harris Hotel Seminyak. *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, Dan Sosial Humaniora*, 6, ss. 169-174. Badung. Noudettu osoitteesta <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/sintesa/article/view/2793>