

TUGAS AKHIR

**PENGENDALIAN PIUTANG USAHA UNTUK
MEMINIMALKAN RISIKO PIUTANG TAK TERTAGIH
PADA HOTEL XX DI KABUPATEN BADUNG BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : FANNY WAHYU FEBRIANA PUTRI
NIM : 2215613021**

**PROGRAM STUDI D3 AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

PENGENDALIAN PIUTANG USAHA UNTUK MEMINIMALKAN RISIKO PIUTANG TAK TERTAGIH PADA HOTEL XX DI KABUPATEN BADUNG BALI

FANNY WAHYU FEBRIANA PUTRI

2215613021

(Program Studi D3 Akuntansi, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian pengendalian piutang usaha pada Hotel XX yang berlokasi di Kabupaten Badung dengan lima komponen pengendalian internal, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian piutang usaha belum berjalan secara optimal. Pada komponen lingkungan pengendalian, belum terdapat pemisahan tugas antara fungsi pencatatan dan penagihan, sehingga seluruh proses masih ditangani oleh satu orang staf. Dalam aktivitas pengendalian, belum tersedia prosedur dokumentasi yang terstruktur dan kebijakan tertulis yang mengatur sanksi atas keterlambatan pembayaran. Sementara dalam komponen pemantauan, pengawasan atas piutang hanya dilakukan sebulan sekali dan tidak disertai dengan evaluasi berkala terhadap efektivitas penagihan. Hal ini berdampak pada lambatnya proses penagihan piutang, di mana rata-rata waktu penagihan mencapai 60 hari, sementara syarat pembayaran yang ditetapkan perusahaan adalah 30 hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengendalian piutang usaha belum sesuai dengan prosedur internal yang baik dan dapat meningkatkan risiko piutang tidak tertagih.

Kata Kunci: *pengendalian piutang, lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, pemantauan.*

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
Halaman Prasyarat Gelar Ahli Madya.....	iii
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah.....	iv
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	v
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Kesenjangan.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Standar Aktivitas.....	8
B. Praktik Baik Aktivitas.....	29
BAB III METODE PENULISAN.....	33
A. Lokasi/Tempat dan Waktu Aktivitas.....	33
B. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Objek Penulisan.....	39
B. Deskripsi Aktivitas.....	41
C. Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP.....	61
A. Simpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Kredit, Piutang Usaha, Piutang Jatuh Tempo Hotel XX	2
Tabel 4.1 Analisis Kesesuaian Komponen Lingkungan Pengendalian COSO	46
Tabel 4.2 Analisis Kesesuaian Komponen Aktivitas Pengendalian COSO	49
Tabel 4.3 Analisis Kesesuaian Komponen Pemantauan COSO	52
Tabel 4.4 Rasio Perputaran Piutang Usaha Hotel XX	54
Tabel 4.5 Rasio Hari Rata-Rata Pengumpulan Piutang Usaha Hotel XX	56
Tabel 4.6 Rasio Tunggalan Piutang Usaha Hotel XX	57
Tabel 4.7 Rasio Penagihan Piutang Usaha Hotel XX	59



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pengendalian Piutang Usaha Hotel XX	25
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Permohonan Permintaan Data	66
Lampiran 2	: Hasil Transkrip Wawancara.....	67
Lampiran 3	: Data Penjualan Kredit Tahun 2023	71
Lampiran 4	: <i>Aging Schedule Account Receivable</i> Tahun 2023	72
Lampiran 5	: Data Penjualan Kredit Tahun 2024	73
Lampiran 6	: <i>Aging Schedule Account Receivable</i> Tahun 2024	74
Lampiran 7	: Perhitungan Piutang	75
Lampiran 8	: Perhitungan Rasio Perputaran Piutang Usaha.....	76
Lampiran 9	: Perhitungan Rasio Hari Rata-Rata Pengumpulan Piutang.....	77
Lampiran 10	: Perhitungan Rasio Tunggakan Piutang Usaha	78
Lampiran 11	: Perhitungan Rasio Penagihan Piutang Usaha	79



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan memiliki tujuan utama memperoleh pendapatan untuk meraih keuntungan dan membiayai kegiatan operasionalnya. Pendapatan merupakan aliran masuk harta (aktiva) yang timbul dari penyerahan barang dan jasa yang dilakukan oleh suatu unit usaha selama periode tertentu (Baridwan, 2021). Pendapatan yang diperoleh perusahaan mencerminkan hasil dari kegiatan operasionalnya dan dapat berasal dari berbagai sumber. Sumber pendapatan setiap perusahaan berbeda, tergantung pada jenis usahanya, seperti jasa, dagang, atau manufaktur.

Hotel sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa memperoleh pendapatan dari penyewaan kamar, penjualan makanan dan minuman, layanan spa, serta penyediaan fasilitas lainnya. Untuk memperoleh pendapatan tersebut hotel menyediakan berbagai metode pembayaran, baik secara tunai maupun kredit. Transaksi kredit terjadi ketika hotel memberikan layanan terlebih dahulu dan pembayaran baru diterima di kemudian hari. Penjualan secara kredit di hotel menjadi hal yang sangat umum, terutama melalui kerja sama dengan *travel agent* khususnya *online travel agent*. Menurut Saragih (2019), penggunaan *online travel agent* memberikan keuntungan karena dapat menjangkau lebih banyak pelanggan, termasuk wisatawan domestik maupun internasional, tanpa

harus bergantung sepenuhnya pada pemesanan langsung, sehingga dengan hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan volume penjualan yang pada akhirnya berpengaruh pada perolehan laba.

Hotel XX pada Kabupaten Badung memperoleh pendapatan terbesar melalui penjualan kredit, khususnya melalui pembayaran dengan *credit card* dan *travel agent*. Penjualan secara kredit akan menimbulkan piutang usaha karena pembayaran tidak diterima secara langsung, melainkan dalam jangka waktu tertentu sesuai perjanjian dengan agen perjalanan atau pihak bank (Fildayanti, 2022). Meskipun demikian, penjualan secara kredit terbukti efektif, dapat dilihat pada data penjualan kredit, piutang usaha, dan piutang lewat jatuh tempo pada Hotel XX pada Kabupaten Badung tahun 2023 dan 2024.

Tabel 1.1
Jumlah Penjualan Kredit, Piutang Usaha, dan Piutang Lewat Jatuh Tempo
Hotel XX pada Kabupaten Badung
Periode 2023 dan 2024

Tahun	Penjualan Kredit	Piutang	Piutang Lewat Jatuh Tempo
2023	Rp 24.746.535.930	Rp 2.120.362.212	Rp 312.113.034
2024	Rp 26.228.892.942	Rp 3.208.817.586	Rp 471.119.521

Sumber: Hotel XX Kabupaten Badung(data diolah)

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah penjualan kredit dan piutang usaha pada Hotel XX tahun 2023 dan 2024, terdapat peningkatan penjualan kredit sebesar Rp1.482.357.012 di tahun 2024, dan diikuti oleh peningkatan piutang usaha per 31 Desember 2024 sebesar Rp1.088.455.374. Peningkatan ini disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya kerjasama dengan *online travel agent*, meningkatnya penggunaan kartu kredit oleh pelanggan, serta strategi pemasaran

hotel yang lebih luas melalui media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penjualan kredit dapat memberikan kontribusi positif terhadap pendapatan. Namun, di sisi lain, sistem penjualan kredit juga menimbulkan risiko piutang usaha tak tertagih yang semakin meningkat seiring bertambahnya jumlah transaksi kredit (Sukmawati & Hamdani, 2024). Berdasarkan data pada tabel, jumlah piutang usaha yang lewat jatuh tempo pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar Rp159.006.487, hal ini menunjukkan bahwa meskipun pendapatan meningkat, risiko yang ditimbulkan terhadap keuangan hotel juga semakin besar. Dengan semakin meningkatnya jumlah piutang yang lewat jatuh tempo menyebabkan modal perusahaan akan tertanam dalam bentuk piutang, sehingga kecil kemungkinan pihak hotel untuk menggunakan kembali sebagai modal kerja dalam kegiatan operasional selanjutnya (Ariyantini & Wasita, 2024).

Kondisi meningkatnya risiko piutang tak tertagih menunjukkan adanya kelemahan dalam pengendalian piutang usaha. Permasalahan utama yang muncul meliputi pemisahan tugas yang belum optimal, aktivitas pengendalian dalam bentuk pencatatan piutang yang terhambat karena dokumen pendukung belum disusun secara sistematis dan sering terlambat diterima, serta pemantauan piutang yang hanya dilakukan sebulan sekali. Permasalahan ini berpotensi meningkatkan risiko keterlambatan pencatatan dan penagihan, yang pada akhirnya berdampak pada tingginya piutang tak tertagih.

Pengendalian piutang merupakan upaya untuk menjaga agar piutang yang diberikan tetap lancar, produktif dan tidak macet (Karman et al., 2019). Untuk

mendukung efektivitas pengendalian piutang tersebut, diperlukan sistem pengendalian internal yang baik. Menurut Callista dan Andayani (2024), pengendalian internal diartikan sebagai prosedur, aturan, serta praktik yang digunakan oleh perusahaan untuk mempertahankan asetnya, memastikan laporan keuangan yang akurat, dan meningkatkan efisiensi operasionalnya. Menurut Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), pengendalian internal terdiri dari lima komponen utama, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan.

Hotel XX perlu menerapkan pengendalian secara menyeluruh untuk memperkuat pengawasan terhadap piutang usaha. Pengendalian piutang meliputi penetapan kebijakan kredit yang jelas, pemisahan tugas, prosedur penagihan yang efektif, hingga pemantauan secara berkala terhadap piutang (Salsabila & Syafina, 2024). Selain itu, efektivitas pengendalian piutang juga dapat dianalisis melalui rasio piutang, salah satunya rasio perputaran piutang. Rasio ini mengukur kecepatan piutang ditagih dan diubah menjadi kas dalam suatu periode tertentu (Junarsa et al., 2020). Perputaran piutang yang semakin tinggi menandakan pengelolaan piutang yang baik dan risiko piutang tak tertagih yang rendah.

Pengendalian piutang usaha berperan penting dalam meminimalkan risiko piutang yang tak tertagih pada Hotel XX di Kabupaten Badung. Oleh karena itu dibuatlah tugas akhir ini dengan judul “Pengendalian Piutang Usaha untuk

Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Hotel XX di Kabupaten Badung Bali.”

B. Rumusan Kesenjangan

Tugas akhir ini secara spesifik menganalisis pengendalian piutang usaha untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih pada hotel. Dengan demikian, rumusan kesenjangan yang menjadi fokus penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah efektivitas pemisahan tugas dalam proses pengelolaan piutang pada Hotel XX di Kabupaten Badung?
2. Bagaimanakah penerapan prosedur pencatatan piutang usaha pada Hotel XX di Kabupaten Badung?
3. Bagaimanakah efektivitas pemeriksaan *aging schedule* dalam proses pengendalian piutang usaha pada Hotel XX di Kabupaten Badung?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Penulisan ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis efektivitas pemisahan tugas dalam proses pengelolaan piutang pada Hotel XX di Kabupaten Badung.
- b. Menganalisis penerapan prosedur pencatatan piutang usaha pada Hotel XX di Kabupaten Badung.
- c. Menganalisis efektivitas pemeriksaan *aging schedule* dalam proses pengendalian piutang usaha pada Hotel XX di Kabupaten Badung.

2. Manfaat Penulisan

Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi dunia akademik, praktisi industri, maupun lembaga terkait. Adapun manfaat tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Hotel

Tugas akhir ini memberikan manfaat bagi Hotel XX di Kabupaten Badung dalam mengevaluasi efektivitas pengendalian piutang usaha. Dengan memahami sistem pengendalian piutang secara lebih menyeluruh, manajemen hotel dapat mengambil langkah yang tepat dalam meningkatkan pemisahan tugas, memperbaiki prosedur pencatatan piutang, serta mengoptimalkan pemantauan piutang untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini memberikan manfaat bagi Politeknik Negeri Bali sebagai referensi akademik di bidang akuntansi keuangan, khususnya mengenai penerapan pengendalian piutang usaha di industri perhotelan. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan kajian bagi dosen dan mahasiswa untuk memahami praktik pengendalian internal piutang yang efektif.

c. Bagi Mahasiswa

Tugas akhir ini memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam menambah wawasan dan pemahaman terkait penerapan

pengendalian piutang usaha di sektor perhotelan. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengembangkan kemampuan analisis dalam mengevaluasi kebijakan pengendalian piutang perusahaan secara kritis dan terstruktur sesuai dengan praktik yang berlaku di dunia industri.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan:

1. Pemisahan fungsi antara pencatatan dan penagihan piutang belum terlaksana, sehingga menurunkan efektivitas pengendalian dan meningkatkan risiko kesalahan dalam pencatatan.
2. Pencatatan piutang *city ledger* sering mengalami keterlambatan akibat dokumen pendukung, seperti *bill*, belum tersedia pada saat proses input dan harus menunggu dari bagian *Front Office*.
3. Pemantauan piutang hanya dilakukan sebulan sekali, sehingga piutang jatuh tempo terlambat ditindaklanjuti, tercermin dari rata-rata pengumpulan piutang 60 hari, padahal syarat pembayaran 30 hari.

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan kepada Hotel XX di Kabupaten Badung dikarenakan jumlah piutang yang sangat besar, diperlukan penambahan staf khusus yang menangani piutang, penyusunan prosedur *checklist* kelengkapan dokumen, serta menetapkan jadwal pemantauan piutang secara rutin agar piutang jatuh tempo dapat segera ditindaklanjuti dan risiko keterlambatan pembayaran dapat diminimalkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvionnita, F. R., Solikhin, A., & Agung, G. A. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriott Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16 (1), 47-48. Diambil kembali dari <https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/172>
- Arifin, M. (2025, Februari 11). *Mengenal 5 Komponen Pengendalian Internal COSO*. Diambil kembali dari Fakultas Vokasi Universitas Airlangga: <https://vokasi.unair.ac.id/mengenal-5-komponen-pengendalian-internal-coso/>
- Ariyantini, N. P., & Wasita, P. A. (2024). Analisis Pengendalian Internal Piutang Pada Departemen Akuntansi Hotel Intercontinental Bali Sanur Resort. *Sintesa*, 7 (1), 93-101. Diambil kembali dari <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/sintesa/article/download/3546/3882/11835>
- Arnani, M. (2023, November 5). *Apa Itu Limit Kredit? Ini Pengertian dan Faktor yang Mempengaruhinya*. Diambil kembali dari Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2023/11/05/142449426/apa-itu-limit-kredit-ini-pengertian-dan-faktor-yang-mempengaruhinya?page=all>
- Bahri, S. (2020). *Pengantar Akuntansi Berdasarkan SAK ETAP dan IFRS (Edisi III)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Baridwan, Z. (2021). *Intermediate Accounting (Edisi 9)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Callista, E. T., & Andayani, S. (2024). Analisis Sistem Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Piutang Pada. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Perpajakan*, 1 (3), 273-281. doi:10.61132/jeap.v1i3.343
- Devi, K. I., Suci, M., & Suarmanayasa, N. (2025). Efektivitas Pengendalian Piutang Untuk Mengantisipasi Terjadinya Piutang Tak Tertagih. *Management Studies and Entrepreneurship*, 6 (2), 1246-1251. doi:10.37385/msej.v6i2.7052
- Fahmi, R. (2024, Mei 7). *Accrual Basis: Pengertian dan Bedanya dengan Cash basis*. Diambil kembali dari Accurate: <https://accurate.id/akuntansi/accrual-basis/>
- Fildayanti, N. K. (2022). Analisis Kebijakan Kredit Dalam Upaya Penagihan Piutang Travel Agent di Fairmont Sanur Beach Bali. *Jurnal Ilmiah*

Hospitality Management, 12 (2), 168-182.
doi:<http://dx.doi.org/10.22334/jihm.v12i2.190>

- Fitriya. (2025, Juli 9). *Memahami Cash Basis dan Accrual Basis dalam Akuntansi*. Diambil kembali dari Mekari: <https://klikpajak.id/blog/accrual-basis-peredaan-dengan-jenis-laporan-keuangan-cash-basis/>
- Hery, S. M. (2016). *Auditing dan Asurans*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ishak, T. I., & Tomu, A. (2022). Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pengelolaan Piutang Pada Emerald Hotel Timika. *Jurnal Ulet*, 6 (2), 92-105. Diambil kembali dari <https://ejournal.stiejb.ac.id/index.php/jurnal-ulet/article/view/239>
- Junarsa, Sudiarta, I. K., & Subiyanto, P. (2020). Analysis of Receivables Management to Control the Risk of Uncollected Receivables at Ayodya Resort Bali. *Jurnal Ilmu Terapan Akuntansi, Keuangan, dan Pajak*, 3 (1), 7-12. doi:10.31940/jasafint.v3i1
- Karman, I. W., Subiyanto, P., & Dewi, K. A. (2019). Analysis of Account Receivable Control to Minimize Uncollectible Receivable Risk at Novotel Bali Benoa Hotel & Resort. *Jurnal Ilmu Terapan Akuntansi, Keuangan, dan Pajak*, 2 (2), 90-94. doi:<https://dx.doi.org/10.31940/jasafint.v2i2>
- Krismiaji. (2002). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Nisa, C., & Suherman, A. (2020). Pengaruh Sistem Penjualan Kredit Terhadap Efektivitas Pengendalian Piutang Pada PT Sinar Sosro Kantor Penjualan (KP) Sukabumi. *Seminar Nasional Akuntansi (SENA) III*, 3 (1), 387-391. Diambil kembali dari <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNU/article/view/7742>
- Salsabila, M., & Syafina, L. (2024). Pengelolaan Piutang Sebagai Upaya Meningkatkan Profitabilitas. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 2 (1), 84-87. doi:10.55606/jumia.v2i1.2302
- Sara, G. D., Waciko, K. J., & Yasa, G. S. (2024). Analisis Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Hotel Alila Seminyak. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2 (10), 380-383. Diambil kembali dari <https://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/1969/2489>
- Saragih, L. S. (2019). Dampak Online Travel Agent (OTA) Dalam Meningkatkan Pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan. *Journal for Business and Entrepreneur UTA 45 Jakarta*, 3 (1), 37-46. Diambil kembali dari <http://www.journal.uta45jakarta.ac.id/>

- Sukmawati, S. S., & Hamdani, R. (2024). Analisis Piutang Tak Tertagih Berdasarkan Umur Piutang Pada PT. XYZ. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3 (6), 263-271. doi:10.56799/ekoma.v3i6.4977
- Yuliati, A., & Hidayah, K. R. (2024). Analisis Rasio Piutang Untuk Menilai Piutang Tak Tertagih dan Aktivitas Penagihan Piutang Pada PT BSM. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2 (8), 81-91. doi:10.61722/jiem.v2i8.2169
- Zulna, E. I., & Novianty, I. (2022). Analisis Rasio Perputaran Piutang dan Periode Rata-Rata Pengumpulan Piutang Sebagai Dasar Penilaian Efektivitas Kebijakan Kredit PT. ISAM. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 2 (2), 461-467. Diambil kembali dari <https://jurnal.polban.ac.id/ialj/article/download/3172/2628/>

