

**ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG UNTUK
MENGURANGI RESIKO PIUTANG TAK TERTAGIH DI
THE ROYAL PITA MAHA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

ANAK AGUNG NGURAH MANIK

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG UNTUK
MENGURANGI RESIKO PIUTANG TAK TERTAGIH DI
THE ROYAL PITA MAHA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:
ANAK AGUNG NGURAH MANIK
NIM. 2115854055**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung-Bali – 80364

Telp. 0361-701981 (hunting) Fax. 0361-701128 Laman: <http://www.pnb.ac.id>.

Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anak Agung Ngurah Manik
NIM : 2115854055
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul: “ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG UNTUK MENGURANGI RESIKO PIUTANG TAK TERTAGIH DI THE ROYAL PITA MAHA RESORT” benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 9 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Anak Agung Ngurah Manik

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan pada
Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**ANAK AGUNG NGURAH MANIK
NIM 2115854055**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG UNTUK
MENGURANGI RESIKO PIUTANG TAK TERTAGIH DI
THE ROYAL PITA MAHA RESORT**

**Diajukan Oleh:
ANAK AGUNG NGURAH MANIK
NIM 2115854055**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Dosen Pembimbing I



**I.G.A. Mas Krisna Komala Sari, S.Si., M.Si
NIP. 198809282014042001**

Dosen Pembimbing II



**Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.
NIP. 196310261989102001**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,**



**Prof. Ni Made Ernawati MATM., PhD
NIP. 196312281990102001**

**ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG UNTUK
MENGURANGI RESIKO PIUTANG TAK TERTAGIH DI
THE ROYAL PITA MAHA RESORT**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada :
Hari Selasa Tanggal 9 , Bulan Agustus, Tahun 2022

PENGUJI

KETUA :



**I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si
NIP. 198809282014042001**

ANGGOTA :



**Drs. I Ketut Astawa, MM
NIP. 196107211988111001**



**Dra. I.A.Kade Werdika Damayanti, M.Par
NIP. 196405011990112001**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat serta rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Pengendalian Piutang Untuk Mengurangi Resiko Piutang Tak Tertagih di The Royal Pita Maha Resort” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam program studi diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik negeri Bali.

Dalam Penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan dalam tata bahasa maupun cara penulisan dikarenakan kurangnya pengalaman, ataupun keterbatasan pengetahuan kurangnya sumber sumber penunjang yang penulis miliki, serta keterbatasan waktu.

Penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dikarenakan bantuan dari berbagai pihak berupa saran, dorongan dan bimbingan yang tiadk bisa diukur dengan materi, untuk itu dengan segala rasa hormat ijikan penulis dalam kesempatan ini untuk menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam dalamnya kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCOM. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri

Bali.

2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr.Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu penulis menyelesaikan usulan proposal penelitian ini.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pengarah dan bimbingan.
5. I.G.A. Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si selaku Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing secara keseluruhan untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.
6. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. selaku Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing secara keseluruhan dalam menyusun proposal penelitian ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. I Wayan Pande Sutawan, S.Tr.Par, M.M., CHA. selaku *Corporate General Manager* di Pita Maha Tjampuhan Group yang telah membantu dan memberikan semangat selama proses belajar dan penyusunan penelitian ini.
9. Sang Ayu Sena Wati S.Tr. Par, CHT yang telah membantu dan memberikan bimbingan dari awal sampai akhir penelitian ini.

10. .Ida Bagus Made Manuaba S.Tr. Par, CHT yang telah membimbing dan memotivasi penyusunan penelitian ini
11. Ni Nyoman Armini S.Tr. Par, CHT yang sudah memberikan waktunya untuk membimbing dan memotivasi usulan penelitian ini
12. Ni made Yudiani selaku Accounting Manager yang sudah membantu kelancaran penyusunan usulan penelitian ini
13. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan yang tulus dan tiada henti sehingga usulan penelitian ini dapat terselesaikan.
14. Teman-teman kelas RPL MBP PNB, Staff & Management Pita Maha Tjampuhan Group dan semua pihak yang membantu menyelesaikan penyusunan usulan penelitian ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini banyak memiliki kekurangan, dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan penulis untuk itu penulis memohon saran dan bimbingan pembaca demi menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat terutama bagi semua pihak.

Badung, 9 Agustus 2022



Penulis

ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG UNTUK MENGURANGI RESIKO PIUTANG TAK TERTAGIH DI THE ROYAL PITA MAHA RESORT

Anak Agung Ngurah Manik
NIM 211854055

ABSTRAK

Destinasi wisata yang terkenal akan keindahannya alamnya di Bali adalah Ubud. Salah satu hotel bintang lima di kawasan Ubud adalah The Royal Pita Maha Resort. Fenomena masalah di The Royal Pita Maha Resort menunjukkan telah terjadi permasalahan pada piutang setidaknya sejak awal 2019, dimana piutang yang tidak dapat tertagih melebihi dari ketentuan yang berlaku, sehingga harus disikapi dengan serius karena berpotensi menjadi piutang ragu ragu yang nantinya akan berdampak terhadap kelancaran perputaran cash, yang nantinya akan mengganggu kelancaran oprasional hotel itu sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengendalian piutang untuk mengurangi resiko piutang tak tertagih dan menganalisis kendala kendala yang dihadapi dalam pengendalian piutang tak tertagih di The Royal Pita Maha Resort. Obyek penelitian dalam penelitian ini yaitu umur piutang di The Royal Pita Maha Resort periode tahun 2017, 2018, 2019. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah piutang dan umur piutang periode tahun 2017, 2018, 2019 di The Royal Pita Maha Resort.. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Statistika Deskriptif dan Analisis Kualitatif. Hasil analisis menunjukkan Pengendalian piutang untuk mengurangi resiko piutang tak tertagih di The Royal Pita Maha Resort dilakukan dengan 9 analisis yaitu membuat laporan saldo piutang disetiap akhir bulan, membuat catatan pembayaran piutang, membuat laporan daftar piutang tak tertagih, proses penyeleksian kredit, membuat Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas, Follow up terhadap penagihan piutang perusahaan, proses penyampaian informasi dan komunikasi yang baik dan rutin, melakukan Pemantauan Piutang oleh tim internal audit, Penegasan dalam menagih jika piutang tersebut telah jatuh tempo. Kendala kendala yang dihadapi dalam pengendalian piutang tak tertagih di The Royal Pita Maha Resort antara lain: *Travel agent* yang sudah besar tidak akan mengindahkan perjanjian pembayaran 30 hari, Adanya hambatan di internal debitur sehingga pembayaran di pending, Fasilitas kredit bisa diberikan dengan mudah kepada *Travel Agent* besar, Adanya niat dari relasi / Customer tersebut untuk melakukan penipuan atau melarikan diri dan *Travel Agent/ Relasi* bisnis mengalami kebangkrutan.

Kata Kunci: piutang tak tertagih, The Royal Pita Maha Resort, kendala piutang

RECEIVABLE CONTROL ANALYSIS TO REDUCE THE RISK OF UNCOLLECTIBLE RECEIVABLES AT THE ROYAL PITA MAHA RESORT

Anak Agung Ngurah Manik
NIM 211854055

ABSTRACT

A tourist destination that is famous for its natural beauty in Bali is Ubud. One of the five-star hotels in the Ubud area is The Royal Pita Maha Resort. The phenomenon of problems at The Royal Pita Maha Resort shows that there has been a problem with receivables at least since the beginning of 2019, where receivables that cannot be collected exceed the applicable provisions, so they must be taken seriously because they have the potential to become doubtful receivables which will later have an impact on the smooth flow of cash turnover, which will later interfere with the smooth operation of the hotel itself. The purpose of this study is to analyze the control of receivables to reduce the risk of uncollectible receivables and to analyze the obstacles faced in controlling uncollectible receivables at The Royal Pita Maha Resort. The object of research in this study is the age of receivables at The Royal Pita Maha Resort for the period of 2017, 2018, 2019. The quantitative data used in this study are data on the number of receivables and the age of receivables for the period 2017, 2018, 2019 at The Royal Pita Maha Resort. The analytical techniques used in this study are Descriptive Statistics and Qualitative Analysis. The results of the analysis show that the control of receivables to reduce the risk of uncollectible receivables at The Royal Pita Maha Resort is carried out with 9 analysis, namely making a report on the balance of receivables at the end of each month, making a record of receivable payments, making a report on the list of uncollectible receivables, the credit selection process, making an organizational structure that separates functional responsibilities strictly, Follow up on the collection of company receivables, the process of conveying good and routine information and communication, conducting Receivables Monitoring by the internal audit team, Affirmation in collecting if the receivables are due. The obstacles faced in controlling uncollectible receivables at The Royal Pita Maha Resort include: Travel agents who are already large will not heed the 30-day payment agreement, there are obstacles in the internal debtor so that payments are pending, Credit facilities can be given easily to large Travel Agents, there is an intention from the relationship / Customer to commit fraud or run away and the Travel agent / Business relationship experiences bankruptcy

Keywords: *uncollectible receivables, The Royal Pita Maha Resort, internal control*

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Hotel	8
2.1.2 Pengertian piutang	9
2.1.3 <i>Management</i> piutang	10
2.1.4 Umur piutang	12
2.1.5 Pengertian pengendalian piutang.....	13
2.1.6 Kualifikasi pemberian kredit	13

2.1.7 Metode penagihan piutang.....	15
2.1.8 Pengertian piutang tak tertagih	16
2.1.9 Faktor penyebab piutang tak tertagih	17
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	17
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian	22
3.3 Definisi Operasional Variabel	22
3.3.1 Variabel internal	23
3.3.2 Variabel external.....	23
3.4 Jenis dan Sumber Data	23
3.4.1 Jenis data.....	23
3.4.2 Sumber data	24
3.5 Teknik Penentuan Informan	25
3.6 Metode Pengumpulan Data	25
3.6.1 Observasi	25
3.6.2 Wawancara	26
3.6.3 Dokumentasi	26
3.7 Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Hotel The Royal Pita Maha Resort.....	28
4.1.1 Sejarah The Royal Pita Maha Resort.....	28
4.1.2 Struktur organisasi di The Royal Pita Maha Resort	31
4.1.3 Uraian tugas masing-masing jabatan bagian <i>Accounting</i> di The Royal Pita Maha Resort	33
4.1.4 Fasilitas The Royal Pita Maha Resort	38
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan Data Penelitian	57
4.2.1 Analisis pengendalian piutang untuk mengurangi resiko piutang tak tertagih.....	58

4.2.2 Analisis kendala kendala yang dihadapi dalam pengendalian piutang tak tertagih di The Royal Pita Maha Resort	85
4.2.3 Kendala internal dan eksternal	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Simpulan.....	92
5.2 Saran	94
5.2.1 Saran Bagi The Royal Pita Maha Resort	94
5.2.2 Saran bagi penelitian selanjutnya	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Daftar piutang berdasarkan umur piutang di The Royal Pita Maha Resort, periode Desember 2017, 2018, 2019.....	5
Tabel 2.1 Daftar penelitian sebelumnya.....	17
Tabel 4.1 Piutang semester Pertama dan Semester kedua Tahun 2017	58
Tabel 4.2 Piutang Semester Pertama dan Semester Kedua Tahun 2018.....	59
Tabel 4.3 Piutang Semester Pertama dan Semester Kedua Tahun 2019.....	60
Tabel 4.4 Pembayaran Piutang Semester Pertama dan kedua Tahun 2017	62
Tabel 4.5 Pembayaran Piutang Semester Pertama dan kedua Tahun 2018	63
Tabel 4.6 Pembayaran Piutang Semester Pertama dan kedua Tahun 2019	64
Tabel 4.7 Piutang Tak Tertagih Semester Pertama dan Kedua Tahun 2017	65
Tabel 4.8 Piutang Tak Tertagih Semester Pertama dan Kedua Tahun 2018	66
Tabel 4.9 Piutang Tak Tertagih Semester Pertama dan Kedua Tahun 2019	67
Tabel 4.10 Daftar Piutang Tak Tertagih Akhir Tahun 2019.....	69
Tabel 4.11 Daftar Piutang berdasarkan kendala yang dihadapi dengan umur piutang 60 hari- over pada akhir Tahun 2019.....	87

DAFTAR BAGAN

No. Bagan	Halaman
Bagan 4.1. Struktur Organisasi di The Royal Pita Maha Resort	32
Bagan 4.2 Struktur Organisasi <i>Accounting</i> di The Royal Pita Maha Resort	33
Bagan 4.3 Rekapitulasi Piutang Tak Tertagih Tahun 2017-2019	76

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
Gambar 4.1 Deluxe Pool Villa	39
Gambar 4.2 Royal Pool Villa	39
Gambar 4.3 Royal Spa Villa	40
Gambar 4.4 Healing Villa	40
Gambar 4.5 Two Bedroom Deluxe Pool Villa	41
Gambar 4.6 Royal House	41
Gambar 4.7 Dewata Lounge Restoran & Bar	42
Gambar 4.8 Ayung Valley Restoran	43
Gambar 4.9 Ayung Garden Restoran	44
Gambar 4.10 Restoran Terrace Bali	45
Gambar 4.11 Dewata Lounge Bar	46
Gambar 4.12 Ayung Garden Bar	47
Gambar 4.13 Kadasa Music House & Bar	47
Gambar 4.14 Royal Convention House	48
Gambar 4.15 Wedding Chapel	49
Gambar 4.16 Waterfall Wedding Venue	50
Gambar 4.17 Ayung Waters Wedding	51
Gambar 4.18 Kirana Spa Bed	52
Gambar 4.19 Royal Infinity Pool	53
Gambar 4.20 Royal Holly Spring Pool	54
Gambar 4.21 Royal Lagoon Pool	55
Gambar 4.22 Yoga Bale	56
Gambar 4.23 Organic Garden & Trekking Route	57
Gambar 4.24 Model Pemberian Kredit Pada The Royal Pita Maha Resort	71

Gambar 4.25 Form Credit Application	73
Gambar 4.26 Wawancara dengan Accounting Manager.....	76
Gambar 4.27 Wawancara dengan <i>Staff Account Receivable</i>	77
Gambar 4.28 Laporan Saldo Piutang Bulanan.....	78
Gambar 4.29 Laporan pembayaran Piutang.....	79
Gambar 4.30 Daftar Piutang Tak Tertagih.....	80
Gambar 4.31 Gambar Invoice	82
Gambar 4.33 Audit oleh Internal Audit	84
Gambar 4.34 Model Analisis Pengendalian Piutang	85
Gambar 4.35 Model kendala Pengendalian Piutang Tak Tertagih	89
Gambar 4.36 Model gabungan proses pengajuan kredit-analisis pengendalian piutang tak tertagih & kendala Pengendalian Piutang Tak Tertagih .	91

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan <i>Accounting Manager</i>	99
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan <i>Staff Account Receivable</i> .	100
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan <i>Director of sales</i>	101

BAB I

PENDAHULUAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Bali tidak dapat dipisahkan dari pariwisata. Kegiatan kehidupan sosial masyarakat tidak terlepas dari daya tarik pariwisata itu sendiri yang mana kegiatan kehidupan masyarakat tersebut memberikan warna dan corak yang unik dari pariwisata di pulau Bali. Tingginya jumlah kunjungan wisatawan manca negara dengan tujuan Bali, sehingga berdampak pada tingginya permintaan akan akomodasi dan penyediaan makanan dan minuman. Hal ini menyebabkan naiknya minat investor untuk menanamkan modalnya pada pembangunan hotel di Bali untuk mendapatkan keuntungan.

Ubud adalah salah satu destinasi yang terkenal akan keindahannya alamnya di Bali. Selain itu Ubud juga terkenal karena kesenian dan kegiatan budayanya yang menjunjung tinggi kearifan lokal. Kegiatan masyarakat Ubud sebagian besar tidak terlepas dari kegiatan seni dan budaya. Dari kegiatan masyarakat tersebut terbentuklah ciri khas obyek wisata daerah - daerah wisata di Ubud. Seperti terbentuknya desa dengan kerajinan ukiran di desa Mas dan Tegalalang, desa Penestanan yang terkenal dengan lukisannya, Ubud sendiri yang terkenal dengan kegiatan Budaya, tari – tarian dan juga wisata Puri dengan keindahan arsitektur bangunannya. Ubud telah memenuhi

syarat sebagai daerah tujuan wisata yaitu adanya akses, atraksi, dan amenitas. Atribut produk wisata yang meliputi atraksi wisata, amenitas atau fasilitas, dan aksesibilitas merupakan faktor penting dalam mempengaruhi seseorang untuk menentukan keputusan berkunjung pada destinasi wisata (Priyadi, 2016). Hal ini juga diperkuat oleh (Malisti et al., 2019) bahwa daya tarik wisata, amenitas, dan aksesibilitas berpengaruh terhadap keputusan berkunjung. Sehingga semakin baik atribut wisata yang terdapat pada suatu destinasi wisata, akan membuat semakin tingginya keputusan seseorang untuk berkunjung (Hapsari et al., 2014). Sedangkan menurut (Muflikhah et al., 2018) dari tiga atribut produk wisata, hanya ditemukan satu yang berpengaruh signifikan yakni atraksi wisata, akan tetapi amenitas dan aksesibilitas tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung.

The Royal Pita Maha Resort adalah salah satu hotel bintang lima di kawasan Ubud yang berlokasi di lembah sungai ayung, hotel yang memiliki konsep sosial dan komersil yang menjunjung kearifan lokal. Hotel ini dibangun dengan arsitektur tradisional Bali. Ditengah persaingan yang ketat dengan maraknya pertumbuhan perhotelan bintang lima di sepanjang lembah sungai ayung seperti hotel Mandapa Ritz Carlton, Four Season, Amandari, Setiap Hotel berusaha memberikan service maupun fasilitas yang terbaik, untuk menghadapi persaingan dengan hotel – hotel yang lain. Berbagai strategi dilakukan salah satunya adalah dengan memberikan fasilitas kredit sebagai upaya untuk meningkatkan volume penjualan. Selain meningkatkan volume penjualan, Transaksi atau penjualan secara kredit juga berguna untuk menciptakan

kepercayaan, hubungan baik, dan keberlangsungan perusahaan di masa yang akan datang (Fidyawati, 2012).

Namun kemudahan pembayaran dalam bentuk pemberian kredit fasilitas berpotensi terhadap menurunnya pembayaran secara tunai dari konsumen. Oleh karena itu perusahaan wajib menyisihkan sebagian dana yang akan diinvestasikan untuk piutang.

Pembayaran secara kredit biasanya diberikan kepada travel agent, perusahaan perusahaan besar dan perbankan. Fasilitas kredit itu sendiri biasanya diminta oleh segmen pasar dalam jumlah besar yang memberikan pendapatan tinggi kepada hotel. Diberikannya fasilitas kredit biasanya akan melibatkan dua belah pihak yaitu yang disebut kreditur atau pihak yang memberikan kredit, dan yang satu lagi disebut pihak Debitur sebagai pihak yang menerima fasilitas kredit. Hubungan antara kreditur dan debitur akan memunculkan hak penagihan piutang oleh kreditur dan kewajiban untuk debitur terhadap fasilitas kredit yang sudah diterima.

Menurut Mardiasmo (2016) piutang adalah “ Tagihan yang muncul akibat penjualan barang dagangan dan jasa secara kredit”. Sedangkan menurut (Giri, 2017) piutang adalah tuntutan kepada pelanggan dan pihak lain untuk memperoleh uang, barang, atau jasa pada masa yang akan datang sebagai akibat dari penyerahan barang atau jasa yang dilakukan pada saat ini.

Dari definisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa piutang adalah kewajiban yang timbul terhadap pelanggan dimasa yang akan datang akibat dari barang

atau jasa yang sudah diterima pada masa ini, piutang merupakan aktiva lancar dimana perputarannya sangat cepat. Piutang itu sendiri akan berubah menjadi kas saat debitur telah melakukan pembayaran. Oleh karena itu meskipun hotel dapat memenuhi keinginan pelanggan untuk menyediakan barang atau jasa namun resiko yang ditimbulkan dari transaksi secara kredit itu juga cukup besar. Salah satu resiko terburuk adalah ketika piutang tersebut macet atau bahkan sampai tidak tertagih.

Oleh karena itu diperlukan system pengendalian kredit yang baik dalam menerapkan kebijakan penjualan secara kredit. Karena pengendalian system kredit / piutang yang tidak baik akan mengganggu penerimaan kas dari penjualan, bahkan kemungkinan terburuk piutang bisa juga tidak tertagih atau sering disebut sebagai kredit macet. Dimana kredit macet itu sendiri nantinya akan mempengaruhi kelancaran operasional hotel. Karena semakin besar kerugian yang timbul akibat piutang tidak tertagih, akan semakin kecil laba operasional yang diterima oleh hotel.

Penjualan yang dilakukan secara kredit dikelola oleh bagian keuangan, tepatnya oleh bagian *Account Receivable* atau piutang usaha. Bagian ini bertugas dan memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan mengendalikan piutang mulai dari persyaratan kredit, terjadinya kesepakatan perjanjian kredit sampai dengan proses penagihan piutang

Walaupun persyaratan kredit sudah disepakati, namun dalam prakteknya belum mencapai hasil yang maksimal dikarenakan masih saja ada partner bisnis yang melakukan pembayaran melebihi dari kesepakatan waktu yang telah ditetapkan.

Dalam hal ini, The Royal Pita Maha Resort menetapkan jangka waktu pembayaran kredit adalah tiga puluh hari dari saat transaksi terjadi atau dari tanggal tamu check out dari hotel. Hal ini menyebabkan kas hotel menjadi terganggu dan mengganggu operasional keuangan hotel.

Dibawah ini adalah gambaran piutang yang terunggak melebihi dari jangka waktu yang sudah ditetapkan:

Tabel 1.1
Daftar piutang berdasarkan umur piutang di The Royal Pita Maha Resort, periode Desember 2017, 2018, 2019

PERIODE	DESEMBER 2017	%	DESEMBER 2018	%	DESEMBER 2019	%	TOTAL BERDASARKAN UMUR PIUTANG	RATA RATA / TAHUN
1-30	Rp 1,416,443,668.00	53.73	Rp 3,445,437,860.00	63.99	Rp 2,803,059,685.00	58.73	7,664,941,213.00	2,554,980,404.33
31-60	Rp 771,547,922.00	29.27	Rp 1,177,890,630.00	21.88	Rp 694,506,693.00	14.55	2,643,945,245.00	881,315,081.67
61-90	Rp 237,406,921.00	9.01	Rp 416,648,186.00	7.74	Rp 156,099,250.00	3.27	810,154,357.00	270,051,452.33
OVER	Rp 210,647,530.00	7.99	Rp 344,568,410.00	6.40	Rp 1,119,187,979.00	23.45	1,674,403,919.00	558,134,639.67
TOTAL PERTAHUN	Rp 2,636,046,041.00	100.00	Rp 5,384,545,086.00	100.00	Rp 4,772,853,607.00	100.00	12,793,444,734.00	4,264,481,578.00

Sumber: Laporan The Royal Pita Maha Resort Tahun (2020)

Tabel di atas menunjukkan jumlah piutang yang belum tertagih pada periode Desember 2019. Dari data diatas bisa kita simpulkan bahwa umur piutang yang sesuai dengan perjanjian yang berlaku di tahun 2019 adalah sejumlah Rp. 2.803.059.685,00 dari keseluruhan Total piutang sejumlah Rp. 4.772.853.607. Sedangkan piutang dengan umur melebihi batas perjanjian di pilah menjadi 3 bagian lagi yaitu dengan umur 31-60 hari sejumlah Rp. 694.506. 693,00, piutang deng umur 61-90 hari sejumlah Rp. 156.099.250, dan total piutang yang melebihi 90 hari dengan total Rp. 1.119.187.979,00.

Dari data yang tertera diatas kita bisa memperkirakan bahwa telah terjadi permasalahan pada piutang setidaknya sejak awal 2019 di The Royal Pita Maha Resort. Piutang yang tidak dapat tertagih melebihi dari ketentuan yang berlaku harus disikapi dengan serius karena berpotensi menjadi piutang ragu ragu yang nantinya akan berdampak terhadap kelancaran perputaran cash, yang nantinya akan mengganggu kelancaran oprasional hotel itu sendiri.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas penulis berasumsi bahwa perlu pembenahan yang dilakukan kedepannya sehingga bisa memperkecil terjadinya resiko piutang tak tertagih. Oleh karena penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis pengendalian piutang untuk mengurangi resiko piutang tak tertagih di The Royal Pita Maha Resort.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat peneliti adalah:

1. Bagaimana analisis pengendalian piutang untuk mengurangi resiko piutang tak tertagih di The Royal Pita Maha Resort
2. Kendala kendala apa saja yang dihadapi dalam pengendalian piutang tak tertagih di The Royal Pita Maha Resort

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengendalian piutang untuk mengurangi resiko piutang tak tertagih di The Royal Pita Maha Resort
2. Menganalisis kendala kendala yang dihadapi dalam pengendalian piutang tak tertagih di The Royal Pita Maha Resort

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan penulis khususnya tentang kebijakan kredit, pemberian fasilitas kredit serta pengendalian piutang di The Royal Pita Maha Resort.

2. Bagi Perusahaan

Menjadi bahan informasi & evaluasi bagi The Royal Pita Maha Resort dalam melakukan pengelolaan dan pengendalian piutang sesuai dengan kesepakatan yang telah berlaku.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan refrensi sumber informasi kepustakaan dan bahan penelitian untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan melakukan penelitian tugas akhir

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pengendalian piutang untuk mengurangi resiko piutang tak tertagih di The Royal Pita Maha Resort dilakukan dengan 9 analisis pengendalian piutang yaitu Membuat laporan saldo piutang disetiap akhir bulan, Membuat catatan pembayaran piutang, Membuat laporan daftar piutang tak tertagih, melakukan Proses Penyeleksian Kredit, membuat Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas, *follow up* Terhadap Penagihan Piutang Perusahaan, menjalankan Proses penyampaian Informasi dan Komunikasi yang baik dan rutin, melakukan Pemantauan Piutang, melakukan penegasan dalam menagih jika piutang tersebut telah jatuh tempo. Selain itu, The Royal Pita Maha Resort membuat laporan pengendalian piutang dalam tiap semester dengan cara menghitung piutang persemester, menghitung pembayaran piutang persemester dan menghitung piutang tak tertagih persemester. The Royal Pita Maha Resort juga memiliki *flow* pengajuan kredit yang jelas, Kebijakan pemberian kredit pada The Royal Pita Maha Resort mengacu pada *Standard Operasiobal Prosedur Accounting Department*.

2. Kendala kendala yang dihadapi dalam pengendalian piutang tak tertagih di The Royal Pita Maha Resort antara lain: *Travel agent* yang sudah besar tidak akan mengindahkan perjanjian pembayaran 30 hari, Adanya hambatan di internal debitor sehingga pembayaran di pending, Fasilitas kredit bisa diberikan dengan mudah kepada *Travel Agent* besar, Adanya niat dari relasi / *Travel Agent* tersebut untuk melakukan penipuan atau melarikan diri dan *Travel Agent*/ Relasi bisnis mengalami kebangkrutan. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pengendalian piutang tak tertagih di The Royal Pita Maha Resort tersebut kemudian dikelompokkan menjadi dua yakni kendala Faktor Internal dan faktor eksternal. Kendala Faktor internal yaitu Terlalu mudah memberikan piutang yang disebabkan karena tidak ada patokan yang jelas tentang standar kekayaan aset travel agent, serta gampang memberikan kredit kepada agent yang sudah besar, sedangkan. Kendala Faktor external yaitu *Travel agent* besar cenderung menggunakan kebijakan internal mereka dalam pembayaran kredit sehingga kemungkinan pembayaran lebih dari 30 hari menjadi lebih besar, *Travel agent* akan menunda pembayaran bila ada masalah dengan pihak ketiga dan baru akan melakukan pembayaran setelah masalah selesai, adanya niat dari relasi/ *Travel Agent* melakukan penipuan atau melarikan diri, dan terjadinya kebangkrutan / pailit.

5.2 Saran

Saran yang diberikan atas hasil analisis penelitian ini adalah sebagai berikut:

5.2.1 Saran Bagi The Royal Pita Maha Resort

1. Meningkatkan pengendalian piutang

The Royal Pitamaha Resort diharapkan dapat lebih meningkatkan pengendalian piutang usaha terutama dalam melakukan follow up yang kurang konsisten sehingga masih terdapat kelemahan yang memicu terjadinya piutang tak tertagih. Dengan pengawasan yang lebih ditingkatkan itu bisa mencegah terjadinya piutang tak tertagih sehingga The Royal Pitamaha Resort dapat meminimalisir piutang tak tertagih.

2. Menetapkan batas limit kredit secara konsisten

Sebaiknya The Royal Pitamaha Resort menetapkan kebijakan atau pedoman tertulis mengenai limit kredit secara konsisten kepada pelanggan/agen untuk mempermudah The Royal Pitamaha Resort dalam menentukan kelayakan bagi pelanggan dalam melakukan transaksi secara kredit.

3. Menetapkan kebijakan penagihan.

Kebijakan penagihan piutang yang harus dilakukan The Royal Pitamaha Resort jika pelanggan belum membayar sampai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu melalui pengiriman surat tagihan, melakukan hubungan telepon secara konsisten dan intens, serta dapat menggunakan lembaga penagihan, maupun mengajukan gugatan hukum yaitu melakukan tindakan secara yuridis

5.2.2 Saran bagi penelitian selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya disarankan agar melakukan penelitian pada instansi sejenis apabila ingin mengambil topik yang sama mengenai analisis pengendalian piutang terhadap risiko piutang tak tertagih agar dikembangkan variabelnya.
2. Apabila peneliti selanjutnya melakukan penelitian di instansi yang sama yaitu analisis pengendalian piutang terhadap risiko piutang tak tertagih, maka disarankan agar melakukan penelitian dengan topik yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdjul, F. (2012). *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Terhadap Efektivitas Pengendalian PT. Hasjrat Abadi Provinsi Gorontalo*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Alsharari, N. M., & Abousamra, R. (2019). Financial Crisis, Bad Debt and Uncollectible Receivables: Evidence from UAE. *Indonesian Management and Accounting Research*, 17(2), 119–142.
- Apriyanti, M. (2019). *Analisis Piutang di Padjajaran Suites Resort & Convention Hotel Bogor*. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata.
- Aznedra, & Putra, R. (2020). Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Berdasarkan Umur Piutang Terhadap Kinerja Laporan Keuangan Pada Pt. Bestindo Persada. *Measurement : Journal of the Accounting Study Program*, 14(No. 2), 35–44.
- Bagyono. (2012). *Hotel Front Office*. Alfabeta.
- Baridwan, Z. (2014). *Intermediate Akuntansi*. BPFE .
- Christianto, R. (2017). *Analisis Kebijakan Kredit di De'Rain Hotel Bandung*. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata.
- CHRISTY, K. A. (2019). *Analisis Piutang Di the Mayflower Jakarta* [Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata]. http://repository.stp-bandung.ac.id/bitstream/handle/123456789/696/KLANICHA_APRILIA_CHRISTY_201520611-2019_compressed.pdf?sequence=1
- Darko, E. A., Adarkwah, S., Donkor, F., & Kyei, E. (2016). Management of Accounts Receivables in Utility Companies: A focus on Electricity Company of Ghana (E.C.G.). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(No. 11), 486–518. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v6-i11/2422>
- Dera, A., Sondakh, J., & Warongan, J. (2016). Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Piutang dan Kerugian Piutang Tak Tertagih pada PT. Surya Wenang Indah Manadoo Title. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 4, 4(1).
- Ekoputro, W. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Fitria, R. (2013). Human Relation dalam Menciptakan Keberhasilan Kinerja yang Efisien. *Jurnal Syi'ar*, 13(No.2), 36–44.
- Giri, E. F. (2017). *Akuntansi Keuangan Menengah*. UPP STIM YKPN.
- Hadi, A., & Budi, S. (2020). Analisis Pengendalian Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih. *Jurnal Penelitian Implementasi Akuntansi (JPJA)*, 1(1), 71–87.
- Kasmir. (2016). *Analisis Laporan Keuangan*. Raja Grafindo Persada.
- Kieso, D., Weygandt, J., & Kimmel, P. (2012). *Financial Accounting*. John Wiley & Sons, Inc. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=3_R-DTxCVmkC&oi=fnd&pg=PA3&dq=Kie
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Andi.
- Muharromah, G., & Anwar, M. (2020). Pengaruh Atraksi Wisata, Amenitas dan

- Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Objek Wisata Religi Makam KH. Abdurrahman Wahid. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 3(2).
- Nabilawati, S. A. (2020). *Analisis Pengendalian Internal Piutang Terhadap Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. Intan Pariwisata Surabaya*. STIE Perbanas Surabaya.
- Pariguna, M. M. (2021). *Analysis of Account Receivable Control To Minimize Uncollectible Receivable Risk*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Putra. (n.d.). *PENGERTIAN HOTEL: Fungsi, Jenis, Sejarah & Klasifikasi*. <https://salamadian.com/pengertian-hotel/>
- Rivai, V. d. (2013). *Manajemen Bank Umum Edisi 1*. Rajawali Pers.
- Rumekso. (2017). *Housekeeping Hotel*. Penerbit Andi.
- Sartono, A. (2014). *Manajemen Keuangan: Teori dan Aplikasi*. BPFEE.
- Soemarso. (2014). *Akuntansi Suatu Pengantar*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statika untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sundjaja, R., Barlian, I., & Sundjaja, D. (2013). *Manajemen Keuangan I*. Literata Lintas Media.
- Sunyoto, D. (2013). *Dasar-dasar Manajemen Keuangan Perusahaan*. PT. Buku Seru.
- Wahyuni. (2012). *Analisis Akuntansi Piutang Tak Tertagih Pada PT.Baintan Anugerah Bersama*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.