**ANALISIS PERILAKU PETUGAS *ACCOUNT RECEIVABLE* TERHADAP PELUNASAN PIUTANG PADA SINTESA**

**PENINSULA HOTEL**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat**

**Dalam Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Sains Terapan**

**Pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan**

**Oleh:**

**Shella Yolanda Najoan**

**NIM: 14 042 015**

****

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**POLITEKNIK NEGERI MANADO - JURUSAN AKUNTANSI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN**

**TAHUN 2018**

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PERSETUJUAN ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR iv

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

RIWAYAT HIDUP vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Kegunaan Penelitian 5

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Akuntansi Keperilakuan 6

2.2 Piutang Usaha 12

2.3 Klasifikasi Piutang 13

2.4 Etika Profesi Akuntan 14

2.5 Akuntansi Perhotelan 18

2.6 Accounting Department 20

2.7 Penelitian Terdahulu 23

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian 25

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 25

3.3 Sumber Data 26

3.4 Teknik Pengumpulan Data 26

3.5 Teknik Analisis Data 27

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 29

1. Umum . 29
2. Lokasi Penelitian 39

4.2 Sistem Pelunasan Piutang Pada Sintesa Peninsula Hotel 39

1. Hasil Penelitian 39
2. Hasil Evaluasi dan Pembahasan 44

**BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1 Kesimpulan 48

5.2 Rekomendasi 48

DAFTAR PUSTAKA 50

LAMPIRAN

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Pada dasarnya setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa memiliki tujuan untuk memperoleh laba dan menjaga kesinambungan perusahaan di masa yang akan datang. Di era globalisasi saat ini semakin bertambah permasalahan bagi manajemen suatu perusahaan di dalam mewujudkan usahanya dan menjalankan aktivitas perusahaan. Salah satu masalah yang dihadapi adalah persaingan di dalam memasarkan produk atau jasa, untuk dapat mengatasi masalah tersebut maka perusahaaan harus berupaya merebut pasar melalui berbagai kebijakan guna meningkatkan penjualan.

Dalam rangka mancapai tujuan tersebut maka hotel sebagai satu kesatuan sistem melakukan aktivitas yang biasa dikenal dengan aktivitas penjualan. Aktivitas ini merupakan sember pendapatan bagi hotel, dan dalam melakukan penjualan dapat dilakukan secara tunai maupun kredit. Jasa perhotelan ini secara ekonomi dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk perekonomian terutama untuk pajak penghasilan, pajak pembangunan dan pajak bumi dan bangunan. Disamping itu, dengan keberadaan suatu hotel maka akan terjadi transaksi ekonomi antara hotel sebagai pihak yang memerlukan bahan makanan dan minuman serta keperluan operasional lainnya dengan para rekanannya.

Tentunya dalam hal ini yang di kehendaki dari penjualan ialah penjualan tunai. Karena dengan melakukan transaksi secara tunai hotel dapat segera menggunakan kas yang di terima untuk mendatangkan pendapatan selanjutnya. Kas merupakan aktiva hotel yang paling likuid karena sifatnya yang likuid ini kas di ibaratkan sebagai darah setiap perusahaan, dan di perlukan sistem pengendalian yang memadai agar kas hotel dapat di gunakan sebesar-besarnya untuk tujuan operasional. Namun dalam mengikuti persaingan dunia usaha yang semakin ketat, perusahaan tidak bisa hanya melakukan penjualan secara tunai saja apalagi jika dalam hotel mempunyai aktivitas penjualan yang trelatif besar. Lazimnya lebih besar presentase penjualan kredit di bandingkan penjualan tunai.

Piutang timbul ketika perusahaan menjual barang dan jasa secara kredit sehingga timbullah piutang. Piutang meliputi semua tagihan dalam bentuk utang kepada perorangan ,badan.usaha atau pihak tertagih lainnya. Prosesnya dimulai dari pengambilan keputusan untuk memberikan kredit kepada pelanggan, melakukan penawaran produk berupa jasa, penagihan dan akhirnya menerima pembayaran. Piutang adalah pos dana yang penting dalam perusahaan karena merupakan bagian aktiva lancar yang likuid dan selalu dalam keadaan berputar. Artinya piutang dapat menjadi kas dengan segera dimana jangka waktu paling lama satu tahun. Tetapi seringkali terjadi penagihan piutang yang tidak tepat pada waktu yang sudah ditetapkan sebelumnya, sementara setiap perusahaan memerlukan aliran kas yang cukup untuk diputar dalam membiayai aktivitas operasional perusahaan sehari-hari dan memenuhi kewajiban lancar perusahaan tepat pada waktunya.

Dalam sebuah hotel *Department Accounting* merupakan departemen yang mengelola semua hal yang berhubungan dengan keuangan hotel, di dalam departemen ini juga mempunyai banyak bangian-bangian yang menjalankan fungsinya masing-masing dan telah ada pendelengasian wewenang serta tanggung jawab dari pimpinan kepada bawahan. Peranan fungsi dari bangian-bangian ini sangat menujang akan opersional perusahaan hotel sehingga dapat di ketahui pimpinan perusahaan akan lebih muda dalam melakukan pengawaasan atas aktifitas yang terjadi karena setiap bangian benar-benar melaksanakan fugsinya, akan tetapi di perluhkan sistem akuntansi serta di tunjang dengan akuntansi keperilakuan yang baik untuk membantu pengawasan atas operasional hotel.

Akuntansi keperilakuan merupakan bangian dari disiplin ilmu yang mengkaji hubungan antara manusia dan sistem akuntansi,serta dimensi keperilakuan dari organisasi dimana manusia dan sistem akuntansi itu berada dan di akui keberadanya. Sehingga keberhasilan suatu sistem infomasi akuntansi tak lepas dari perilaku manusi selaku pemakai dan yang memberikan responnya.

Sintesa Peninsula hotel juga merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang menyediakan jasa penginapan yang ada di kota manado. Tamu yang menginap disini lebih banyak dalam rangka pekerjaan bisnis sehingga itulah yang menjadi salah satu keunggulah hotel ini, karena itu juga mereka banyak memiliki klien dari kalangan instansi pemerintahan yang sudah lama berkerja sama dengan mereka sehingga perusahaan banyak memberikan guarantee letter pada klien-klien tersebut. Untuk menjalankan kestabilan perusahaan, *Account Receivable* dan selanjutnya akan disebut AR memiliki peran yang penting dalam pelunasan piutang yang ada di Sintesa Peninsula hotel.

*Account Receivable* dalam perusahaan mimiliki tugas penting dari menyediakan berkas-berkas seperti mengeluarkan faktur dan sampai pada pelunasan piutang, meskipun dalan proses pelunasan ada beberapa departemen yang terkait yaitu departemen *Sales Marketing* yang membuat kontrak kerja antara klien dengan pihak hotel dan *Front Office*membuat *city ledger* di karenakan transaksi para klient hotel baik tunai maupun kredit dilakukan melalui FO seetelah itu petugas AR membuar faktur/*invoice*.

Tetapi dalam proses pelunasan piutang yang terjadi di perusahaan ini memiliki hambatan baik itu dari pihak klien maupun dari pihak hotel sendiri, salah satunya perilaku petugas AR yang juga ternyata dapat menjadi faktor penting dalam pelunasan piutang yang sering kali menjadi hambatan bagi perusahaan untuk menjalankan kestabilan dari perusahaan, di karenakan kelalaian dari petugas AR yang sering menunda-nunda akan tugas yang sudah menjadi tanggung jawabnya sebagai petugas AR dan juga tidak profesional dalam tugas tanggung jawabnya. Salah satu contohnya dalam persyaratan untuk melakukan pembayaran kredit harus memiliki kontrak kerja terlebih dahulu dengan pihak hotel tetapi karena adanya penyalahgunaan jabatan yang ada terhadap petugas AR sehingga hal tersebut bisa lolos dari proses yang telah di tetapkan dan berdampak pada proses pelunasan piutang.

Dampak yang timbul akibat kelalaian serta tidak profesionalnya petugas AR yaitu timbulnya hambatan-hambatan dalam proses pelunasan yang cukup berpengaruh terhadap kestabilan perusahaan dan ada beberapa target yang telah di tetapkan oleh perusahaan belum terlaksana. Contohnya saja perusahaan telah menargetkan untuk menganti asset berupa lampu-lampu yang ada di kamar hotel tetapi karena ada kendala yang di timbulkan oleh petugas AR dalam pelunasan piutang sehingga perusahaan menunda akan target yang telah di tetapkan.

Untuk itu petugas AR membuat daftar piutang *(aging schedule)*berdasarkan umurnya untuk memudahkan perhitungan piutang yang beredar kemudian cadangan kerugian piutang yang akan di bebankan pada ahkir periode. Tetapi sering terjadi kendala dalam proses pelunasan mengakibatkan jumlah piutang yang belum tertagih cukup besar dan penulis mengambil sampel pada bulan agustus tahun 2017 menyentu angka Rp.310.000.000 (31%) dari total keseluruan piutang yang ada pada bulan agustus. Karena itu penulis ingin mengetahui apakah setiap perusahan memang sangat perluh menerapkan keperilakuan dalam menjalankan sebuah perusahaan, sehingga saya sebagai penulis mengambil judul penelitian saya mengenai **”Analisis Perilaku Petugas *Account Receivable*  Terhadap Tingkat Pelunasan Piutang Pada Sintesa Peninsula Hotel”.** Juga dari penilitian-penelitian sebelumnya saya belum menemukan penelitian yang sudah ada mengenai judul ini meskipun objeknya berbeda, hanya saja untuk penelitian piutang atau akuntansi keperilakuan sudah ada beberapa penelitian. Untuk itu juga yang menjadi salah satu faktor sehingga saya bisa mengangkat judul ini.

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini apakah perilaku petugas AR (*Account Receivable*) berpengaruh dalam pelunasan piutang pada Sintesa Peninsula Hotel?

* 1. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana perilaku petugas AR (*Account Receivable)* terhadap tingkat pelunasan piutang.

* 1. **Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai dampak perilaku petugas AR (*Account Receivable)* terhadap pelunasan piutang.
2. Bagi Institusi Pendidikan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pengembangan Akuntansi Keperilakuan terhadap kinerja karyawan pada hotel.
3. Bagi Penulispenelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuanatauwawasan tentang akuntansi keperilakuan pada hotel.

Sumber: Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2018