

SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG
USAHA UNTUK MEMINIMALISIRKAN PIUTANG TAK
TERTAGIH PADA CASABAIO PARADISE RESORT**

Oleh:

**Melisa Mokodompit
NIM : 15043064**



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO - JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN
TAHUN 2019**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengendalian Internal	6
1. Pengertian Pengendalian Internal	6
2. Tujuan Pengendalian Internal	7
3. Unsur – Unsur Pengendalian Internal	9
4. Prinsip – Prinsip Pengendalian Internal	12
5. Kegiatan Pengendalian Internal	13
6. Keterbatasan Pengendalian Internal	14
2.2 Piutang Usaha	15
1. Pengertian Piutang Usaha	15
2. Klasifikasi Piutang	18
3. Pengakuan dan Pengukuran Piutang	20
4. Piutang Tak Tertagih	21
2.3 Flowchart	23
2.4 Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.3 Sumber Data	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Teknik Analisis Data	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum	32
1. Sejarah Singkat	32
2. Visi dan Misi	32
3. Struktur Organisasi	33
4. Uraian Pekerjaan	34
4.2 Hasil Penelitian	36
1. Aktivitas Perusahaan	36
2. Sistem yang Digunakan	37
3. Hubungan Kerja Antara Accounting Department Dengan Department Lainnya	38
4. Syarat dan Kebijakan Piutang	39
5. Standar dan Prosedur Pembuatan <i>Invoice</i>	40
6. Catatan yang Digunakan	40
7. Piutang Tak Tertagih	41
4.3 Pembahasan	42
 BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	 48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Rekomendasi	48
 DAFTAR PUSTAKA	 49
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis perhotelan di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Ini bisa dilihat berdasarkan meningkatnya pertumbuhan industri pariwisata termasuk bertumbuhnya jumlah hotel di Indonesia. Bisa dikatakan bahwa perkembangan bisnis perhotelan di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat. Banyaknya Investor yang melakukan penetrasi dengan membangun hotel berjejer juga bisa menjadi indikator bersama dengan tingkat hunian di masing – masing hotel tersebut.

Yang dimaksud dengan hotel adalah suatu bangunan atau perusahaan yang menyediakan jasa menginap dan juga menyediakan makanan, minuman serta fasilitas – fasilitas lainnya untuk tamu – tamu yang datang, yang mana seluruh fasilitasnya diperuntukan bagi seluruh masyarakat umum yang datang untuk menginap. Dengan adanya perkembangan ekonomi secara global ini maka menuntut setiap bisnis perhotelan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam perhotelan, hal ini dikarenakan adanya persaingan dalam dunia bisnis perhotelan. Hal ini memacu setiap hotel untuk tetap bertahan dan mampu bersaing dengan para kompetitornya.

Secara umum bisa dikatakan bahwa tingkat hunian atau *occupancy rate* untuk hotel kelas ekonomi berada di kisaran 70% dan untuk kelas menengah berada di kisaran 80%. Angka ini bukan hanya didorong oleh jumlah wisatawan baik nusantara maupun mancanegara namun juga karena dukungan pemerintah setempat yang menyelenggarakan beberapa *event* di hotel tersebut seperti seminar, rapat, lokakarya, *family gathering*, dan kegiatan lainnya.

Hotel saat ini bukan saja sebagai tempat untuk menginap, namun hotel sekarang sudah menjadi media untuk menyalurkan gaya hidup masyarakat yang semakin modern. Segala fasilitas yang ditawarkan hotel saat ini sangat beragam, hotel dijadikan sebagai tempat melakukan berbagai kegiatan karena memang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang berbagai kegiatan

yang dilaksanakan oleh para tamu. Persaingan hotel di Sulawesi Utara saat ini sangat ketat, khususnya di kota Manado. Industri perhotelan di Manado terus mengalami pertumbuhan positif. Hal ini seiring dengan geliat sektor pariwisata yang terus meningkat, yang dapat dilihat dari banyaknya hotel baru beberapa tahun belakangan ini.

Pada umumnya setiap perusahaan baik perusahaan dagang, manufaktur maupun jasa pasti memiliki tujuan utama yaitu mendapatkan keuntungan, sehingga perusahaan dapat menjamin kelangsungan hidupnya. Hal tersebut juga berlaku bagi industri perhotelan, agar dapat mencapai tujuan tersebut maka hotel sebagai satu kesatuan sistem melakukan aktivitas yang biasa dikenal dengan aktivitas penjualan. Aktivitas penjualan ini merupakan sumber pendapatan bagi hotel, dimana dalam melakukan penjualan tersebut tamu, dapat membayar dengan beberapa pilihan metode pembayaran yaitu baik secara tunai maupun kredit dengan syarat atau kebijakan dari setiap hotel yang ada. Industri perhotelan ini secara ekonomi dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk perekonomian terutama untuk pajak penghasilan, pajak pembangunan, serta pajak bumi dan bangunan.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka manajemen harus dapat menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya sebagai alat pengendalian yang diperlukan dalam melaksanakan pencapaian tujuan. Pengendalian internal dan pengawasan yang sangat baik dapat membantu pihak perusahaan atau manajemen dalam menangani masalah – masalah yang terjadi, serta dapat menanggulangi dan mengurangi masalah yang suatu saat dapat terjadi sehingga diharapkan perusahaan atau manajemen akan tetap bertahan dalam persaingan dunia bisnis. Sistem pengendalian yang terkait dengan aspek dalam perusahaan atau manajemen yaitu sistem pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalisirkan piutang tak tertagih.

Menurut Mulyadi (2014:163): “Menyatakan dalam sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Menekankan pada tujuan yang dicapai dan bukan pada unsure - unsur yang membentuk sistem tersebut”.

Berdasarkan definisi tersebut dapat dilihat bahwa sistem pengendalian internal bertujuan untuk :

1. Menjaga kekayaan organisasi
2. Memeriksa ketelitian dan keandalan data akuntansi
3. Mendorong efisiensi operasional
4. Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen

Casabaio Paradise Resort merupakan badan usaha akomodasi atau perusahaan jasa yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, wahana permainan di air maupun di darat, serta jasa pencucian pakaian. Casabaio Paradise Resort juga merupakan hotel berbintang yang cukup terkenal di Sulawesi Utara, lebih khususnya di Kota Manado. Sistem yang digunakan di hotel ini yaitu Sistem VHP (*Visual Hotel Program*). Sistem VHP adalah sistem manajemen perhotelan yang sangat aman. Beberapa tingkat keamanan diaktifkan oleh pengguna didefinisikan akses hak istimewa.

Dalam melakukan penjualan atas produk dan jasa perhotelan, transaksi yang digunakan bukan hanya secara tunai tapi juga secara kredit sehingga transaksi tersebut dapat menimbulkan piutang bagi hotel. Penjualan secara kredit melibatkan dua pihak yaitu pihak yang memberi kredit dan pihak yang menerima kredit, dimana akan timbul piutang bagi pihak kreditur dan utang bagi pihak debitur. Akibat dari penjualan secara kredit sehingga menimbulkan penagihan piutang. Penagihan piutang harus terkontrol dengan baik oleh perusahaan atau pihak manajemen. Oleh karena itu diperlukan adanya prosedur yang baik dalam menetapkan kebijakan kredit yang berkaitan dengan persyaratan kredit, prosedur pemberian kredit serta adanya pengawasan dalam pengelolaan piutang.

Pelaksanaan pencatatan di Casabaio Paradise Resort terjadinya perangkapan tugas, seperti : bagian *Receiving* yang merangkap tugas menjadi *Storekeeper* yaitu selain menerima barang yang diantar oleh *supplier* maupun yang dibeli oleh *Buyer* bagian *Receiving* juga mengelolah gudang sentral hotel. *Account Receivable* yang merangkap tugas menjadi *Account Receivable Collector*, selain mengelolah piutang hotel yang berasal dari transaksi reservasi dan *booking* kamar bagian *Account Receivable* juga melakukan penagihan piutang apabila

piutang tersebut sudah memasuki jatuh tempo. Masalah yang terkait dengan piutang yaitu kurangnya pengendalian *outstanding* piutang yang kemudian mengakibatkan kredit macet. Hal ini mengakibatkan pembayaran piutang sering dilakukan jauh melewati batas waktu kredit yang telah ditentukan. Masalah ini berpengaruh pada operasional hotel karena akan berpengaruh pada penerimaan kas dari hasil penjualan kredit yang tidak lancar bahkan dapat mengalami kerugian akibat piutang yang tak tertagih.

Dalam menjalankan kegiatan operasional, terdapat sebuah sistem fasilitas kredit yang berfungsi untuk memberikan fasilitas berupa transaksi kredit bagi *Travel Agent* (Agen Perjalanan), *Government* (Pemerintah), *Corporate* (Perusahaan), *FIT (Family In Travel)* serta *OTA (Online Travel Agent)* yang telah memenuhi syarat sehingga mereka dapat melakukan pembayaran tidak dilakukan dimuka (*not pay before check in*) atau dalam kata lain yaitu hutang.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengangkat judul “Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalisir Piutang Tak Tertagih pada Casabaio Paradise Resort”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas bahwa sistem pengendalian internal piutang perlu dilaksanakan agar piutang tak tertagih dapat ditekan, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah pelaksanaan sistem pengendalian internal piutang usaha untuk meminimalisir piutang tak tertagih pada Casabaio Paradise Resort?”.

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokusnya pembahasan maka dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah pada “Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha”.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pelaksanaan sistem pengendalian internal piutang usaha agar dapat meminimalisir piutang tak tertagih pada Casabaio Paradise Resort.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat:

1. Bermanfaat bagi Casabaio Paradise Resort sebagai masukan dan pertimbangan dalam menyikapi masalah pelaksanaan sistem pengendalian internal piutang usaha untuk meminimalisir piutang tak tertagih.
2. Menjadi bahan pembelajaran dan referensi terkhusus untuk institusi dalam pengembangan mata kuliah di prodi D4 Akuntansi Keuangan Politeknik Negeri Manado.
3. Menambah pengetahuan dan membuka wawasan berpikir peneliti dibidang akuntansi khususnya mengenai sistem pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalisir piutang tak tertagih.