

**Analisis Peran *Staff Account Receivable* Dalam Melakukan
Penagihan Piutang Di Hotel Aryaduta Manado**

SKRIPSI

**Oleh:
Hana Mathelda Garadus
NIM: 18064055**



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO - JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN D4
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

COVER	i
JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
BIODATA MAHASISWA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.2 Kerangka Berpikir	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian	15
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.3 Jenis dan Sumber Data	16
3.4 Teknik Pengumpulan Data	17
3.5 Teknik Analisis Data	19

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Gambaran Umum Perusahaan/Hotel	20
4.1.1 Sejarah Hotel	20
4.1.2 Kedudukan dan Koordinasi	21
4.1.3 Logo Perusahaan	21
4.1.4 Visi & Misi Hotel Aryaduta Manado	22
4.1.5 Departemen yang ada di Hotel Arya Duta Manado	22
4.1.6 Fasilitas Hotel Aryaduta Manado	23
4.1.7 Struktur Organisasi Hotel Arya Duta Manado	31
4.1.8. Uraian Pekerjaan (<i>Job Description</i>)	31
4.2 Sistem Pelunasan Piutang pada Hotel Aryaduta Manado	33
4.2.1 Hasil Penelitian	33
4.2.2 Hasil Pembahasan	38
BAB V PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel Aryaduta Manado merupakan salah satu hotel berbintang empat yang terletak di pusat Kota Manado, dan merupakan cabang perhotelan dari Lippo Karawaci. Hotel ini memiliki 11 lantai yang didukung oleh panorama laut, gunung dan Kota. Hal-hal tersebut diatas menyebabkan hotel Aryaduta Manado menjadi salah satu *City Hotel* di Manado yang mempunyai Nuansa *Resort*.

Hotel Aryaduta Manado memiliki beberapa Departemen. Salah satunya *Accounting Department* yang merupakan titik kumpul keuangan hotel baik pemasukan maupun pengeluaran keuangan Hotel. *Accounting Department* sangat diperlukan karena memiliki peranan untuk mengatur atau mengelola keuangan yang digunakan untuk operasional perusahaan. Sebagai departemen yang melakukan pembukuan berdasarkan laporan kegiatan yang berkaitan dengan keuangan pada operasional hotel. Departemen *Accounting* memiliki beberapa *section* diantaranya yaitu *account receivable*, *account payable*, *income audit*, *chief accountant*, *cost control*, *general cashier*, *purchasing*, *receiving*, dan *IT*.

Account Receivable memiliki tugas penting dimulai dari menyediakan berkas-berkas seperti mengeluarkan invoice dan sampai pada pelunasan piutang. Dalam proses pelunasan ada beberapa departemen yang terkait yaitu *Sales Marketing* yang membuat kontrak kerja antara antara klien dengan pihak

hotel dan front office membuat *city ledger* dikarenakan transaksi pada klien hotel baik tunai maupun kredit dilakukan melalui FO setelah itu *staff Account Receivable* membuat faktur/invoice.

Account Receivable juga memiliki peranan penting bagi kelancaran Laporan arus kas perusahaan. Alasannya adalah kelancaran penagihan dan pembayaran piutang perusahaan yang ditangani oleh *account receivable* ini mempengaruhi kelancaran laporan arus kas perusahaan.

Pada Proses pelunasan piutang di Hotel ini memiliki hambatan karena ada klien yang belum membayar piutang hingga tanggal jatuh tempo yang ditentukan. Itu mengakibatkan kelancaran Laporan arus kas terhambat. Dengan demikian penulis menganalisis bagaimana peran *Account Receivable* dalam menangani pembayaran piutang yang mengalami keterlambatan.

1.2 **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Hal-hal apa saja yang mengakibatkan keterlambatan pembayaran piutang?
2. Bagaimana Peran seorang staff account Receivable menangani piutang perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penulisan Penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi hal-hal yang menyebabkan keterlambatan pembayaran piutang.
2. Menganalisis peran seorang AR (*Account Receivable*) terhadap tingkat pelunasan piutang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai peran petugas AR (*Account Receivable*) terhadap pelunasan piutang.
2. Bagi Institusi Pendidikan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan pada hotel.
3. Bagi Penulis penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan potensi yang dimiliki untuk menjadi tenaga ahli yang siap pakai dan dapat mengukur kemampuan penulis dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.