

SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG DI
SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO**

Oleh

Gladis Glorya Maria Mandagi

20 043 033



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Sistem	7
2.2 Tujuan Sistem.....	7
2.3 Sistem Pengendalian Internal	7
2.3.1 Pengertian Sistem Pengendalian Internal	7
2.3.2 Tujuan Sistem Pengendalian Internal	8
2.3.3 Unsur-Unsur Pengendalian Internal	8
2.3.4 Jenis-Jenis Sistem Pengendalian Internal	10
2.4 Piutang	11
2.4.1 Pengertian Piutang.....	11
2.4.2 Klasifikasi Piutang	12
2.4.3 Prinsip Pemberian Kredit	13

2.4.4 Tata Cara Penagihan Piutang	14
2.4.5 Piutang Tak Tertagih	14
2.4.6 Metode Penghapusan Piutang Tak Tertagih	15
2.4.7 Persentase dari jumlah piutang usaha	16
2.5 Flowchart	17
2.6 PENELITIAN RELEVAN	23
2.7 Kerangka Berpikir	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3 Sumber Data	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	31
4.1.1 Sejarah singkat Perusahaan	31
4.1.2. Logo Perusahaan	32
4.1.3. Alamat Perusahaan	32
4.1.4. Visi Dan Misi Perusahaan	33
4.1.5. Struktur Organisasi	34
4.1.6. Deskripsi Pekerjaan	34
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1. Aktivitas Perusahaan	43
4.2.2. Sistem yang digunakan	44
4.2.3. Fungsi/Bagian yang terkait dalam pengelolaan piutang	44
4.2.4. Syarat dan kebijakan manajemen piutang	47
4.2.5. Catatan dan dokumen yang digunakan	47
4.2.6. Piutang Tak Tertagih	48
4.2.7. Penghapusan Piutang Tak Tertagih	51
4.2.8. Pengendalian Piutang Pada Sintesa Peninsula Hotel Manado	51
4.3 Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Rekomendasi	72

DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia, dengan kekayaan alamnya yang melimpah dan warisan budaya yang beragam, memiliki potensi pariwisata yang sangat besar. Sektor perhotelan, sebagai salah satu komponen vital dalam industri pariwisata, memegang peranan penting dalam mendukung pertumbuhan dan pengembangan sektor ini.

Perkembangan bisnis perhotelan di Indonesia kini semakin pesat dengan bertumbuhnya berbagai hotel dan tempat penginapan. Peran industri perhotelan dalam menyokong dan mengembangkan pariwisata tidak dapat dipandang sebelah mata, karena hotel berfungsi sebagai pusat layanan yang menyambut dan memenuhi kebutuhan wisatawan selama mereka mengunjungi berbagai tujuan wisata.

Hotel saat ini bukan hanya sekedar tempat penginapan tetapi sekarang sudah menjadi rumah kedua bagi masyarakat akan terlebih instansi pemerintahan. Di era yang modern ini hotel meriset pasar mencari tahu kebutuhan yang saat ini diperlukan dalam dunia pekerjaan sehingga hotel menjadi sarana dan prasarana karena menyediakan berbagai fasilitas yang begitu lengkap untuk menunjang berbagai kegiatan yang dilakukan tamu.

Hotel di Sulawesi Utara saat ini mengalami pertumbuhan yang bisa dikatakan drastis, walaupun saling bersaing dengan beragam kompetitor, namun tidak dapat dipungkiri bisnis perhotelan khususnya di Manado tetap bertahan dan semakin menonjolkan keunggulan-keunggulan masing-masing hotel.

Sudut pandang ekonomi disuatu perusahaan memiliki tujuan utama yaitu memperoleh laba atau profit untuk menjaga stabilitas operasional perusahaan sehingga dapat berkembang menjadi perusahaan yang besar. Dalam bisnis, kesuksesan perusahaan bisa di capai melalui *financial management*.

Dalam *financial management*, piutang berperan penting dalam sebuah perusahaan karena merupakan *current asset* yang berjalan dan terus berputar. Itu berarti piutang akan menjadi *cash* ketika terjadi pembayaran dari pihak pelanggan. Oleh karena itu, pengendalian piutang yang baik akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam menjalankan kebijakan penjualan secara kredit. Demikian pula

sebaliknya, kelalaian dalam pengendalian piutang bisa berakibat fatal bagi perusahaan, misalnya banyak piutang yang tak tertagih karena lemahnya kebijakan penagihan piutang.

Untuk memastikan manajemen piutang berfungsi dengan baik dan tanpa kerugian, dibutuhkan ketegasan dalam prosedur kebijakan perkreditan terkait standar perkreditan, prosedur pemberian pinjaman, dan pengawasan dalam pengelolaan piutang yang baik. Dengan demikian, hotel perlu menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya untuk menjalankan pengendalian internal dalam pengelolaan piutang dan mencegah hal-hal yang akan terjadi dikemudian hari.

Sistem pengendalian internal yang handal dan efektif dapat memberikan informasi yang tepat bagi manajer maupun dewan direksi yang bagus untuk mengambil keputusan maupun kebijakan yang tepat untuk pencapaian tujuan perusahaan (Tuerah, R. H 2023).

Kerugian lainnya yang timbul akibat sistem pengendalian internal yang belum layak yakni, potensi terjadinya kecurangan pada bagian piutang seperti, tidak mencatat pembayaran dari debitur, menunda pencatatan pembayaran piutang (*cash lapping*) sehingga menunda masuknya penerimaan dana ke kas perusahaan, membuat pembukuan piutang fiktif atas mutasi piutang, dan lain sebagainya (Amalia, 2022).

Sintesa Peninsula Hotel merupakan salah satu anggota Sintesa Group yang berkantor pusat di Jakarta. Sebagai hotel bintang lima pertama dan terkemuka di Manado, Sintesa Peninsula menawarkan hotel bisnis yang benar-benar nyaman dengan profitabilitas tinggi dan memiliki 150 kamar dengan berbagai tipe kamar yaitu superior, studio, corner, the lux dengan fasilitas-fasilitas yang memadai.

Sintesa Peninsula Hotel Manado dalam meningkatkan penjualannya, memiliki dua opsi untuk penyewaan kamar dan rental *room tenant* kepada pelanggan yakni dengan menawarkan kredit atau tunai. Rental *room tenant* merupakan sebuah fasilitas hotel seperti ballroom yang disewa untuk berbagai kegiatan event. Penjualan tunai pastinya tidak akan berisiko merugikan perusahaan karena kas diterima secara langsung, sebaliknya penjualan kredit mengakibatkan

adanya piutang dan berisiko menimbulkan kerugian bagi perusahaan, salah satunya adalah piutang tak tertagih (Lusiana & Arfamaini, 2022).

Sintesa Peninsula Hotel Manado memiliki fitur kredit yang bekerja sama untuk memberikan fasilitas kredit kepada *corporate, government, travel agent* (Agen perjalanan), *Online Travel Agent* yang sudah memenuhi syarat. Salah satu syarat yang ada yaitu harus memiliki surat jaminan (*guarantee latter*), sehingga mereka bisa berhutang atau melakukan pembayaran dikemudian hari. Hal inilah yang menimbulkan piutang dan berisiko piutang tidak dapat tertagih mengakibatkan berkurangnya laba perusahaan. Penurunan laba pastinya akan mengakibatkan kemerosotan kinerja manajemen dalam menjalankan operasional dan mencapai tujuan perusahaan.

Pada *section account receivable* Sintesa Peninsula Hotel Manado tentunya memiliki kebijakan tertentu dalam mengendalikan piutang salah satunya dengan target maksimal harus tertagih 30 hari dalam *aging schedule*. Apabila pembayaran lewat dari waktu yang telah ditentukan maka akan langsung diproses sesuai dengan prosedur yang ada yaitu pertama mendapat teguran kemudian mendapat surat peringatan 1, surat peringatan 2, surat peringatan 3. Jika tidak juga direalisasikan maka proses selanjutnya yaitu proses hukum atau dibiarkan dan di *blacklist*.

Sintesa Peninsula Hotel Manado, memiliki beragam sumber pendapatan, baik dari layanan kamar, restoran, dan lainnya. Namun, seperti banyak perusahaan lain, Sintesa Peninsula Hotel Manado juga menghadapi resiko terkait dengan pengelolaan piutang, terutama piutang yang berasal dari pelanggan *corporate* atau agen perjalanan yang melakukan transaksi secara kredit.

Berikut adalah data piutang Tahun 2022-2023 Sintesa Peninsula Hotel Manado :

Tabel 1.1 Data Piutang Tahun 2022

Umur Piutang	Jumlah
1-30 hari	Rp 25.525.000
31-60 hari	Rp 9.420.000
61-90 hari	Rp 11.150.000
91-180 hari	Rp 8.171.500

181-360 hari	Rp 9.472.766
Total	Rp 63.739.266

Sumber Data : Data diolah

Tabel piutang tahun 2022 diatas menunjukkan bahwa masih ada piutang yang belum tertagih jatuh tempo 30 hari yang telah ditentukan pihak hotel sebesar Rp 25.525.000. Piutang yang lebih dari 30 hari berjumlah Rp 9.420.000. Piutang yang lebih dari 60 hari berjumlah Rp 11.150.000. Adapun piutang yang lebih dari 90 hari berjumlah Rp 8.171.500 dan sangat berisiko menjadi piutang tak tertagih. Piutang yang sangat rentan sekali tidak tertagih dan lebih dari 180 hari berjumlah Rp 9.472.766. Total keseluruhan piutang tahun 2023 berjumlah Rp 63.739.266. Data Piutang tahun 2023 dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini.

Tabel 1.2 Data Piutang Tahun 2023

Umur Piutang	Jumlah
1-30 hari	Rp 20.635.000
31-60 hari	Rp 37.855.000
61-90 hari	Rp 17.050.000
91-180 hari	Rp 18.734.000
181-360 hari	Rp 14.068.500
Total	Rp 108.342.500

Sumber Data : Data diolah

Tabel piutang tahun 2023 diatas menunjukkan bahwa masih ada piutang yang belum tertagih jatuh tempo 30 hari yang telah ditentukan pihak hotel sebesar Rp 20.635.000. Piutang yang lebih dari 30 hari berjumlah Rp 37.855.000. Piutang yang lebih dari 60 hari berjumlah Rp 17.050.000. Adapun piutang yang lebih dari 90 hari berjumlah Rp 18.734.000 dan sangat berisiko menjadi piutang tak tertagih. Piutang yang sangat rentan sekali tidak tertagih dan lebih dari 180 hari berjumlah Rp 14.068.500. Total keseluruhan piutang tahun 2023 berjumlah Rp 108.342.500.

Kegiatan di bagian *accounting departemen* Sintesa Peninsula Hotel Manado dalam melaksanakan pencatatan terjadi tugas rangkap, dimana bagian *Receiving* merangkap tugas menjadi *store keeper* selain menerima barang dari supplier, bagian receiving ini juga mengelolah setiap gudang *store* yang ada.

Adapun juga pada *credit manager* yang merangkap tugas menjadi *account receivable supervisor* dimana selain memeriksa kelayakan calon *credit* dan dalam mengelolah piutang, *credit manager* juga membuat *invoice* untuk setiap debitur yang melakukan transaksi *booking* kamar melalui *bookingan online* maupun dari bagian *sales* baik hanya untuk *event* ataupun menginap, bagian *credit manager* juga merangkap menjadi petugas penagihan dengan cara melakukan penagihan secara langsung dengan mengantarkan *invoice* apabila piutang tersebut sudah masuk jatuh tempo.

Dalam melakukan penagihan, hotel juga memiliki kendala yang dihadapi. Keterlambatan pembayaran, tidak adanya bukti fisik yang kuat seperti *guarantee latter* sehingga membuat penagihan macet. Kendala seperti inilah yang menyebabkan kerugian pada Sintesa Peninsula Hotel Manado sehingga piutang tidak dapat tertagih dan berpengaruh pada operasional hotel atas penerimaan kas penjualan kredit yang tidak lancar. Hal ini disebabkan adanya penawaran penjualan kredit yang dilakukan pihak hotel. Oleh karena itu, dengan adanya hal tersebut, diperlukan analisis terkait pengendalian piutang mulai dari analisis terhadap sistem yang digunakan, syarat dan kebijakan manajemen piutang, prosedur pemberian kredit untuk meminimalisir piutang tak tertagih pada Sintesa Peninsula Hotel Manado.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti merumuskan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu, bagaimana sistem pengendalian internal piutang pada Sintesa Peninsula Hotel Manado?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sistem pengendalian internal piutang di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah melihat tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penulis sangat berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat serta membuka wawasan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi khususnya bidang akuntansi dalam penerapan sistem pengendalian internal untuk meminimalisir piutang tak tertagih.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat berbuah hasil lewat tambahan pengetahuan sehingga apa yang telah diperoleh selama perkuliahan bisa dipraktikkan dan dapat menambah wawasan mengenai analisis pengendalian internal terhadap piutang.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini sekiranya dapat menjadi tolak ukur dan bahan informasi bagi pihak manajemen Sintesa Peninsula Hotel Manado dalam memecahkan permasalahan juga bahwa pengendalian internal yang efektif begitu penting dalam menjalankan operasional, khususnya dalam kegiatan Piutang.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini boleh menjadi acuan bagi penulis karya ilmiah lainnya yang akan melakukan penelitian sesuai dengan judul proposal skripsi ini dan bisa mendapatkan hasil tulisan yang lebih baik.

1.5 Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan masalah dalam pembahasan, dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah pada “Analisis Sistem Pengendalian internal Piutang ”