

## ABSTRAK

Industri perhotelan membuka pembayaran menggunakan kredit atau piutang sebagai alternatif dalam pembayaran yang mudah namun pada kenyataannya sering kali terjadi piutang tak tertagih atau kredit macet yang mengakibatkan terganggunya sumber pendapatan pada Hotel Majapahit, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem penagihan piutang yang berjalan serta bagaimana evaluasi yang harus dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kredit macet. Studi kasus merupakan studi yang berfokus kepada eksplorasi secara mendalam terhadap peristiwa, aktivitas, atau proses dengan objek individual atau kelompok yang terikat oleh waktu dan tempat. Teknik atau cara dalam pengambilan data dilakukan dengan wawancara, studi pustaka dan dokumentasi, sehingga dapat diketahui pula bagaimana sistem penagihan yang sebenarnya dilakukan oleh Hotel Majapahit. sistem pengendalian internal Hotel Majapahit dalam melakukan penagihan piutang telah melakukan penagihan sesuai dengan aspek pengendalian internal berdasarkan *COSO*, walau begitu masih terjadi penggabungan tugas dari fungsi terkait. Evaluasi sistem pengendalian internal hotel, telah dilakukan dan berdasarkan pada aspek *COSO*, aspek-aspek lingkungan pengendalian yang telah dilakukan secara baik, penilaian risiko yang telah dilakukan dengan teliti, kegiatan pengendalian yang masih memiliki kendala akibat belum adanya pembagian tugas yang sesuai dan belum diberlakukan dokumen daftar surat pemberitahuan, perlakuan informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh dua arah, serta kegiatan pengawasan yang telah dilakukan dengan baik.

Kata Kunci : Piutang, Penagihan Piutang, Pengendalian Internal