

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi yang mencuat dalam berbagai perkembangan dunia industri saat ini, membuat kita tidak terlepas dari persaingan. Dimana dalam persaingan itu kita tidak dapat terhindar dari masalah-masalah yang pelik antar perusahaan yang pada akhirnya dibutuhkan penyegaran pikiran atau yang biasa disebut sebagai “*Refreshing*”

Untuk mengantisipasi masalah tersebut diperlukan sebuah industri pariwisata yang mana salah satunya biasa disebut sebagai hotel. Pengertian Hotel Berdasarkan Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987, menyatakan bahwa hotel merupakan Salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya yang disediakan oleh hotel untuk masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

Untuk mendirikan sebuah hotel membutuhkan biaya yang cukup besar dan mahal. Mulai dari biaya untuk menyediakan fasilitas hotel maupun biaya untuk Pengadaan sumber daya manusia (SDM) yang melayani tamu dengan sangat baik, serta berupa gaji yang memadai dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Herdi (dalam Tambayong, 2003:1). Dalam mengurus pengeluaran atau biaya tersebut harus dihitung dengan sebaik-baiknya agar perusahaan tidak mengalami kerugian. Oleh

karena itu hotel membutuhkan suatu departemen khusus yang mengurus dan mendata keluar masuknya uang perusahaan.

Akuntansi Menurut Keputusan Menteri Keuangan RI (NO. 476 KMK. 01 1991) Akuntansi merupakan sebuah proses pengumpulan, pencatatan, penganalisaan, peringkasan, pengklasifikasian serta pelaporan transaksi keuangan dari sebuah kesatuan ekonomi untuk menyediakan informasi keuangan bagi pemakai laporan yang berguna dalam pengambilan keputusan. Akuntansi dapat memberikan suatu informasi yang berhubungan dengan hak milik, yang dapat menunjukkan bagaimana haknya dipengaruhi oleh kegiatan suatu perusahaan. Laba perusahaan sebagian besar didapatkan dari transaksi penjualan. Transaksi penjualan terdapat dua jenis yaitu penjualan tunai dan penjualan kredit. Penjualan tunai yang menghasilkan kas bagi perusahaan dan penjualan kredit akan menimbulkan piutang bagi perusahaan yang diproses oleh *account receivable* untuk penagihan piutang pada menerima kas.

Menurut Soemarso (dalam Dhalia, 2004:338) menyatakan piutang sebagai kebiasaan perusahaan untuk memberikan kelonggaran kepada pelanggan pada waktu penjualan. Kelonggaran tersebut merupakan bentuk izin bagi pelanggan yang membayarkan piutang penjualan barang atau jasa yang dilakukan. Dalam sistem akuntansi yang bertanggung jawab dalam mencatat piutang yaitu *account receivable*. Pada sistem akuntansi yang dilakukan oleh hotel Mercure Grand Mirama Suabaya dengan menggunakan sistem komputerisasi yang umumnya sistem tersebut sudah diformat sesuai dengan standart pembuatan piutang, serta memberikan fungsi untuk

pencatatan piutang kepada komputer sehingga bagian *Account Receivable* hanya melakukan verifikasi untuk memberikan validasi yang telah dilakukan oleh komputer. Pembuatan piutang perlu penanganan secara teliti atas piutang jasa yang terdiri dari Perencanaan, pengelolaan, pengendalian agar kredit yang diberikan dapat segera ditarik untuk pembiayaan operasional hotel. Biaya kesempatan yang harus dibayar oleh perusahaan dapat berimbas pada harga pokok produksi yang tinggi, sehingga bisa membuat perusahaan kalah dalam bersaing dengan perusahaan lain.

Sistem pembayaran yang dilakukan oleh hotel Mercure Grand Mirama Surabaya yang bergerak dibidang jasa perhotelan dibagi menjadi dua sistem pembayaran yaitu secara tunai maupun kredit. Hotel Mercure Grand Mirama juga menerima kerja sama dengan kegiatan bisnis seperti Pemerintahan, Perusahaan, dan perseorangan. Namun di Mercure Grand Mirama, proses pelunasan piutang perseorangan mengalami kendala sehingga diperlukan sistem informasi yang tepat untuk mencegahnya. Kendala tersebut biasanya terjadi di bagian Reservasi atau *Front Office* seperti kurang melengkapi dokumen-dokumen pendukung yaitu *Guarantee letter* dan *Guest Folio* sehingga menyulitkan *Account Receivable* untuk melakukan proses penagihan *invoice* karena harus mengecek dan melengkapi terlebih dahulu dokumen-dokumen pendukung yang belum ada. Namun kendala lain yang terjadi ketika melakukan proses pelunasan piutang pada pemerintahan dan perusahaan sering terjadinya keterlambatan menagih dikarenakan *sales marketing* di Hotel Mercure Grand Mirama telat memberikan dokumen

pendukung ke bagian *account receivable* sehingga mengakibatkan keterlambatan membayar. pembayaran pada umumnya diberikan dalam tempo tiga puluh hari sampai dengan sembilan puluh hari. Secara umum, jenis piutang ini merupakan piutang terbesar yang dimiliki perusahaan. Diperusahaan ini menggunakan sistem program VHP (Virtual Hotel Program) sebagai sistem utama untuk segala program perusahaan.

Di hotel terdapat beberapa *department* yang mengemban dan bertanggung jawab atas suatu tugas yang berbeda-beda tetapi saling berhubungan satu sama lain. *department* itu sendiri dibuat untuk mempermudah pekerjaan dalam suatu organisasi. *Department-department* tersebut meliputi *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverages Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Human Resourch Department, dan Engineering Department*. Dan didalam *departemen accounting* terdapat delapan bagian yaitu *account receivable, account payable, audit income, receiving, purchasing, cost controller, book keeper, general cashier*. Dan di atasnya ada *chief accounting dan finance controller*.

Hotel Mercure Grand Mirama adalah salah satu hotel berbintang 4 dalam naungan *accor group* yang berlokasi di Kota Surabaya. Adanya keterlambatan penagihan piutang perusahaan bisa memperlambat keluar masuknya uang bagi Hotel Mercure Grand Mirama. Sehingga berdampak bagi pihak hotel ketika menunjang kegiatan operasional. Oleh karena itu agar

tidak berdampak pada kegiatan operasional perusahaan diperlukan adanya antisipasi guna mengatasi keterlambatan penagihan piutang tersebut

Maka dari penjabaran tersebut, penulis memutuskan untuk mengambil judul penelitian “*Upaya Account Receivable Dalam Mengantisipasi Keterlambatan Piutang Perusahaan Di Hotel Mercure Grand Mirama*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai Bagaimana upaya *account receivable* dalam mengantisipasi keterlambatan piutang perusahaan di hotel mercure grand mirama ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan *account receivable* dalam mengantisipasi keterlambatan piutang perusahaan di Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penulisan yang ingin dicapai dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat bagi Peneliti

Untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan selama menimba ilmu di D3 Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga Surabaya, dengan melihat situasi dan kondisi yang terjadi dalam obyek penelitian.

1.4.2 Manfaat bagi Pembaca

Untuk menambah dan membuka wawasan serta berbagi pengalaman kepada mahasiswa yang akan menempuh Tugas Akhir.

1.4.3 Manfaat bagi Mahasiswa D3 Manajemen Perhotelan

Untuk menambah perbendaharaan kepustakaan dan referensi serta dapat mengetahui penerapan mata kuliah dan dapat membandingkan pada dunia kerja nyata.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya. Pelayanan tersebut ditujukan bagi masyarakat umum, baik tamu yang bermalam di hotel atau tamu yang hanya menggunakan fasilitas seperti kolam renang, *gym* dan *spa*, *restaurant* yang dimiliki hotel.

Pengertian hotel menurut (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987, dalam mughnifar:2020) adalah Salah satu jenis

akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

Berdasarkan dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya merupakan hotel yang berada di Surabaya pusat, lokasi yang tidak jauh dari Monumen Tugu Pahlawan dan Kebun Binatang Surabaya. Ideal untuk perjalanan bisnis dan liburan. Yang memiliki akses mudah ke stasiun kereta Gubeng dan bandara Juanda.

Hotel memiliki 257 kamar, sembilan belas suite, tiga restoran yaitu *Lan Hua Chinnesse*, *Trimurti Restaurant*, *Coffee caffe*. Dua belas ruang *meeting room*, *ballroom*, kolam renang, gimnasium, sewa sepeda, dan spa. Hotel Mercure Grand Mirama berada di jalan Jl Raya Darmo 68 – 78 Surabaya membuat hotel ini sangat strategis yang berada ditengah kota.

1.5.2 *Accounting Department*

Accounting atau dalam bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai proses mencatat, meringkas, mengelola dan menyajikan data suatu transaksi, yang berhubungan dengan keuangan sehingga dapat

digunakan oleh orang yang menggunakan dan mudah dimengerti untuk pengambilan suatu keputusan. Fungsi utama akuntansi sebagai informasi keuangan perusahaan dari laporan akuntansi yang dapat dilihat pada laporan posisi keuangan suatu perusahaan.

Menurut Herdi S.Darmo Soewirjo, (2003:2) menyatakan *accounting department* merupakan *departement* yang mengurus pengeluaran atau biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan serta menyediakan fasilitas yang harus di hitung sebaik-baiknya sehingga perusahaan tidak mengalami kerugian.

Setiap transaksi disemua *department* yang memegang peranan penting yaitu departmen accounting, *Accounting department* dibagi dalam beberapa divisi. Adapun divisi *Accounting Department* yaitu :

1. *Finance Controller* bertanggung jawab langsung kepada General Manager. Seorang *Finance Controller* mempunyai tugas untuk mengesahkan seluruh laporan keuangan yang ada di hotel kemudian disetujui oleh seorang General Manager
2. *Chief Accounting* bertanggung jawab langsung kepada Finance Controller. *Chief Accounting* mempunyai tugas penyusunan laporan keuangan serta mengawasi dan membantu pelaksanaan kegiatan yang dilakukan *department accounting*
3. *Cost Contoller* bertanggung jawab langsung kepada *Chief Accounting*. *Cost Contoller* memiliki tugas pengendalian dan pengawasan beban keuangan hotel dengan cara membatasi jumlah

pembelian dan permintaan pembelian dari seluruh divisi hotel agar tidak terjadi over budget.

4. *Store Keeper* bertanggung jawab langsung kepada *Chief Accounting*. Tugas dari *Store Keeper* yaitu penyimpanan dan pengeluaran barang-barang yang diperlukan oleh hotel yang disimpan di *General Store Room*, mengatur keluar masuknya barang yang ada di gudang.
5. *Purchasing* memiliki tugas untuk melakukan pembelian barang yang digunakan untuk kelancaran operasional hotel yang terdiri dari makanan, minuman, persediaan alat, dan barang-barang yang menunjang keperluan hotel.
6. *Account receivable* mempunyai tugas mengelola piutang yang berasal dari transaksi *booking* kamar perorangan dan grup perusahaan mulai dari *bill* dan fasilitas yang digunakan oleh tamu yang didapat dari *Night Auditor*. Tugas lain dari *Account Receivable* yaitu menagih utang yang sudah memasuki jatuh tempo melalui *invoice*
7. *General Cashier* memiliki tugas mengelola keuangan hotel melalui transaksi *cash* maupun transfer. Selain itu *General Cashier* membuat surat *reimbursement* (pembayaran kembali) untuk *Account Payable* saat melakukan pembayaran tunai seperti membayar listrik, air, telepon.
8. *Income audit* mempunyai tugas memeriksa dan merekap seluruh transaksi penjualan yang berasal dari *cashier restaurant* dan

reception, serta membuat laporan *daily sales report* dengan mengkonfirmasi semua pembayaran.

9. *Account Payable* memiliki tugas mengelola utang-utang hotel dan menyiapkan pelunasan pembayaran kepada *supplier* sesuai dengan nominal yang ditetapkan.
10. *Book Keeper* bertanggung jawab langsung kepada *Financial Controller*. *Book Keeper* memiliki tugas membuat laporan keuangan yang bersumber datanya dari seluruh *divisi finance* yang terdiri dari menyusun *Work Sheet* atau *Trial Balance*, mengisi formulir laporan keuangan sesuai dengan buku besar.
11. *Receiving* memiliki tugas penerimaan barang-barang dari *supplier* yang dibeli oleh hotel. Penerimaan barang harus sesuai dengan *purchase order* (PO) yang telah dibuat oleh *Purchasing*.

2 *Account Receivable*

Menurut Martono dan Harjito (dalam Dhalia, 2007 : 95), piutang dagang (*account receivable*) merupakan tagihan perusahaan kepada debitur yang membeli produk dan jasa hotel yang ditagihkan melalui invoice.

Menurut Waren, et al (dalam web bkmi wodpress, 2015:448) piutang (*receivable*) merupakan seluruh uang yang diklaim terhadap pembelian jasa yang berasal dari perorangan, perusahaan, dan instansi lain. Piutang ini merupakan bagian yang penting dari kas lancar bagi hotel.

3 Penagihan Piutang Terhadap Perusahaan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia penagihan merupakan proses atau perbuatan menagih agar membayar hutang. Dalam akuntansi penagihan digunakan untuk menunjukkan klaim yang akan dilunasi dengan uang. Penagihan merupakan kegiatan yang melakukan suatu tagihan kepada seseorang atau kelompok besar seperti perusahaan, agar orang tersebut ingat akan hutangnya yang harus dibayar. Adapun maksud dari penagihan adalah untuk menginformasikan dan mengingatkan, kepada pihak tertagih bahwa pihak tersebut mempunyai kewajiban untuk membayar hutangnya kepada pihak penagih.

Menurut Soemarso (dalam Dhalia, 2009:338) piutang adalah piutang yang berasal dari penjualan barang atau jasa. hotel mempunyai hak klaim terhadap seseorang atau perusahaan atas piutangnya. Dengan adanya hak klaim ini, hotel dapat menuntut pembayaran dalam bentuk uang kepada pihak yang berpiutang.

Penagihan piutang adalah proses perbuatan menagih membayar hutang yang berasal dari penjualan barang atau jasa. Perusahaan mempunyai hak klaim terhadap seseorang atau perusahaan agar membayarkan piutangnya.

4 Mengantisipasi Keterlambatan Piutang

Menurut Munawir (dalam Lestari Redjeki, 2001:235-236) menyatakan bahwa untuk mengatasi resiko kredit, para manager hendaknya memperhatikan 5C dari kredit yaitu:

1. *Character* (watak)

Faktor ini cukup penting karena berhubungan dengan kemungkinan bahwa langganan akan memenuhi kewajibannya membayar hutang atau tidak.

2. *Capacity* (kemampuan)

Faktor ini dimaksudkan untuk mengetahui kemampuan *financial* langganan yang antara lain tercermin dalam laporan keuangannya.

3. *Capital* (modal)

Faktor ini merupakan suatu kepastian dan tanggungan keamanan dari langganan terhadap piutang yang diberikan.

4. *Collateral* (jaminan)

Faktor ini terdiri dari barang dari pelanggan yang dijadikan jaminan bagi hotel untuk keamanan utang yang diberikan kepada pelanggan tersebut.

5. *Conditisions*

Faktor ini mencakup keadaan, perekonomian secara umum dan perkembangannya yang akan mempengaruhi pelanggan dalam memenuhi kewajibannya.

5 Pelaksanaan *Credit Meeting*

Credit meeting merupakan kegiatan yang dilakukan dalam jangka waktu satu minggu sekali, kegiatan tersebut membahas rata-rata jumlah hari piutang yang dihitung sejak tanggal *invoice* sampai penerimaan kas atau menjadwalkan pengelompokan piutang berdasarkan kategori umur piutang. *Credit meeting* juga membahas kendala serta mencari solusi bersama terkait piutang yang dimiliki oleh perusahaan yang masih belum dibayarkan oleh kustomer. *Credit meeting* dihadiri oleh *General Manager*, perwakilan *Sales Marketing Department*, Perwakilan *Food and Beverage Service Department* dan perwakilan *Accounting Department* yang terdiri dari *Chief Accounting*, *Account Receivable* dan *Credit Manager*. Tugas *traine accounting* ketika *Credit Meeting* mencatat setiap pembahasan, permasalahan yg dihadapi serta solusi yg didapatkan pada meeting tersebut.

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian



Gambar 1.1 Peta lokasi Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya

Sumber : Google Maps

Nama Perusahaan : PT Mirama Wisata

Nama Hotel : Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya

Alamat : Jalan Raya Darmo nomor 68-78 Surabaya

Telephone : (031) 5623000

2 Jadwal Penelitian

Untuk memudahkan penelitian, tabel dibawah merupakan jadwal dari penelitian

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

| Kegiatan | Desember | | | | Januari | | | | Februari | | | | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | |
|-------------|----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|
| | 2019 | | | | 2020 | | | | 2020 | | | | 2020 | | | | 2020 | | | | 2020 | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Persiapan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PKL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Penulisan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Laporan PKL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pelaksanaan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PKL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Penyerahaan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Laporan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

3 Alasan Memilih Lokasi Penelitian

Alasan memilih Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya sebagai lokasi praktik kerja lapangan merupakan hotel yang berlokasi di Surabaya pusat tempat yang strategis untuk menunjang keberhasilan membangun hotel. Selain itu, Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya merupakan bagian dari hotel *chain international* dibawah naungan *Accor Group* yang memiliki banyak cabang hotel di seluruh dunia.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dan tanya jawab yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diberikan (Moleong, dalam Tengah M 2014:59).

Pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, pertanyaan yang telah dibuat akan dikembangkan guna menjawab rumusan masalah. wawancara dapat dilakukan lebih dari satu informan seperti melakukan wawancara dengan pihak *Account Receivable* dan juga dengan *Chief Accounting*. Dengan tujuan wawancara ini untuk memperoleh informasi data terpercaya dari informan untuk objek penelitian.

b. Observasi

Menurut Arikunto (dalam Sunyono, 2006: 124) observasi merupakan mengumpulkan data primer yang harus dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke tempat yang akan diteliti untuk mengambil data penelitian.

Dalam penerlitan ini menggunakan observasi langsung dengan jenis observasi partisipan dimana peneliti sedang melakukan *on the job training* ditempat kerja. menurut Riyanto (dalam Sunyono, 2010:98-100) Observasi partisipan merupakan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti yang berperan melakukan pengamatan dan ikut ambil bagian dari kehidupan orang yang diobservasi.

c. Studi dokumen

Menurut Sugiyono (dalam Tengah M, 2015: 61) Dokumentasi merupakan cara untuk memperoleh data sekunder dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka serta gambar yang berupa laporan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian diinterpretasi.

Berdasarkan pengertian para ahli dokumentasi merupakan mengumpulkan data sekunder yang didapat dari data dokumen *account receivable*, website resmi, dan internet. Maka dalam penelitian ini akan menyertakan dokumen, data atau jurnal pribadi

orang lain untuk mendapat informasi yang terkait dengan penelitian ini. Maka nama pengarang dan tahun terbit jurnal dan dokumen tersebut dikutip dan dicantumkan sumbernya. Dokumen *account receivable* ini bisa didapatkan di Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan cara kategorisasi. Hasil penelitian dipilah-pilah menurut kategori yang memiliki persamaan masing-masing. Tujuan kategori tersebut untuk mengerucutkan seluruh hasil penelitian, sehingga hasil penelitian dapat memecahkan rumusan masalah. Selanjutnya hasil penelitian yang telah dikategorisasi, dianalisis, dan diinterpretasi serta ditarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan di awal. Hasil penelitian inipun juga berkembang bilamana ada kemungkinan perubahan-perubahan hasil yang mendukung rumusan masalah.