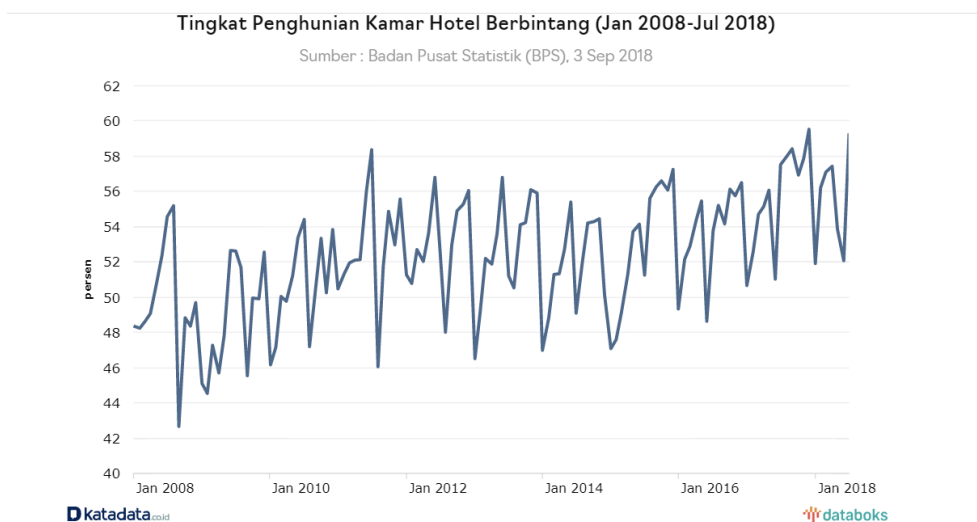


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini bisa dilihat berdasarkan meningkatnya hunian kamar pada tahun 2008 – 2018.



**Gambar 1.1 Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang
(Januari 2008 – Juli 2018)**

Badan pusat statistik mencatat rata-rata TPK (Tingkat Penghunian Kamar) hotel berbintang pada juli 2018 mencapai 59,3%, lebih tinggi dibanding bulan sebelumnya sebesar 52,04% serta juli 2017 sebesar 57,2% (dalam databoks, 2018). Berdasarkan data tersebut, maka banyak hotel saling bersaing untuk merebut perhatian konsumen.

Menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 (dalam Muhammad

Ridwan, 2016) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Menurut Agus Sulastiyono (2011:5) dalam bukunya mengatakan bahwa hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut Sulastiyono (2011:63-186) yang dikutip dari bukunya, hotel memiliki beberapa departemen yaitu *front office, housekeeping, food and beverage, accounting, sales and marketing, human resources, engineering, security department*. Semua departemen tersebut memiliki tugas yang sangat penting dalam menunjang operasional hotel agar berjalan dengan baik. Salah satu departemen yang sangat penting dalam mencatat transaksi keuangan, dan membuat laporan keuangan hotel baik pemasukan dan pengeluaran adalah *accounting department*. Di departemen *accounting* terdiri dari beberapa bagian yaitu, *chief accountant, junior accountant, general cashier, income audit, cost control, purchasing, receiving, account payable*, dan *account receivable*.

Departemen yang berperan dalam mendatangkan tamu untuk menginap atau mengadakan kegiatan di hotel adalah *sales and marketing department*. Tujuan utama dalam departemen pemasaran adalah membuat

para tamu agar tertarik untuk kembali ke hotel (Richard komar, 2006) yang dikutip dari bukunya. Biasanya dalam pemasaran, hotel sering menggunakan brosur, papan reklame, dan media massa untuk menarik perhatian tamu. Setiap hotel akan melakukan berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka memperbesar volume penjualannya, dengan cara melakukan koordinasi ke semua bagian lain dalam hotel untuk melancarkan fungsi dalam bagian penjualan dan pemasaran.

Kelancaran operasional hotel sehari-hari didukung oleh beberapa departemen Menurut Bagyono dan Lutfi Orbani (dalam letohotel, 2016). Bagian satu dengan lainnya saling terkait dan tidak dapat dipisahkan, salah satunya *accounting department* dan *sales and marketing department*, departemen tersebut saling berhubungan dalam menangani tamu yang melakukan pembayaran secara kredit, dimana *sales and marketing department* yang mendatangkan tamu tersebut dan *accounting department* yang menangani penagihan piutang kepada tamu tersebut. Bagian yang bertugas melakukan penagihan piutang kepada tamu yaitu *account receivable*. Dalam proses penagihan memerlukan beberapa dokumen pendukung seperti, Data tamu, nama & alamat *company*, nama & alamat *government*, *guarantee letter*, *bill* kamar, dan *bill* pendukung lainnya.

Aktivitas penjualan merupakan sumber pendapatan bagi semua hotel, termasuk Best Western Papilio Hotel, dimana dalam melakukan penjualan tersebut tamu dapat membayar dengan beberapa pilihan metode pembayaran

yakni diantaranya secara tunai maupun kredit dengan syarat tertentu. Hotel dapat menjual produknya secara kredit karena sistem penjualan tersebut dipilih sebagai salah satu pembenahan bentuk penjualan yang sangat mendukung saat ini. Menurut Teguh Pudjo Muljono (dalam Husin, 2012) kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji pembayarannya akan dilakukan pada suatu jangka waktu yang disepakati. Sistem penjualan kredit ini mengharuskan perusahaan membuat suatu kebijaksanaan tersendiri baik yang menyangkut jumlah piutangnya. Dengan memberikan kebijaksanaan piutang ini hotel mengharapkan volume penjualan yang semakin meningkat.

Piutang timbul apabila perusahaan menjual barang atau jasa kepada pihak lain secara kredit. Tagihan bisa timbul dari penjualan kamar, makanan dan minuman, serta fasilitas lain seperti, *meeting room*, *swimming pool*, *fitness center*. Penjualan kamar dapat diperoleh dari *company*, *government*, *travel agent*, dan Individu. *Travel agent* sendiri dibagi menjadi 2 yaitu *online travel agent* dan *offline travel agent*, untuk penjualan melalui *online travel agent* biasanya pihak *online travel agent* memberikan *floating* terlebih dahulu ke hotel, untuk penjualan yang berasal dari *offline travel agent* yang pembayarannya secara kredit maka akan ditagihkan atau dikirimkan *invoice*.

Dengan adanya penjualan produk hotel dari pihak tersebut secara kredit maka terjadilah piutang. Piutang merupakan tagihan penjual kepada pembeli sebesar nilai transaksi penjualan. Dengan demikian, piutang pada

hakikatnya merupakan hak untuk menerima sejumlah uang diwaktu yang akan datang yang timbul dari transaksi pada saat ini. Piutang timbul apabila perusahaan melakukan penjualan barang atau jasa secara kredit kepada pihak lain. Piutang terjadi karena penjualan barang dan jasa tersebut dilakukan secara kredit yang umumnya dilakukan untuk memperbesar penjualan (Mohammad Muslich 2003:109) yang dikutip dalam buku Yayah Pudih Shatu.

Pada Best Western Papilio Hotel Surabaya terdapat beberapa hambatan yaitu piutang yang pembayarannya tidak tepat waktu, piutang yang macet atau piutang tak tertagih, hal itu terjadi karena ada dua faktor yaitu berasal dari manajemen hotel dan dari *company/booker* tersebut. Kesalahan dari pihak hotel ada beberapa faktor yaitu dari *system error* dan *human error*. Jika kesalahan dari *system error* masih diterima dan bisa dikoreksi. Jika kesalahan dari *human error* maka yang menanggung biaya yang tak tertagih ialah *person in charge* yang terkait.

Jika permasalahan berasal dari *booker* maka biaya yang tak tertagih dalam jumlah kecil akan dibebankan ke departemen yang terkait. Jika biaya yang tak tertagih dalam jumlah besar maka akan dibebankan ke hotel dan itu semua tergantung dari kebijakan manajemen. Salah satu contoh kasus piutang tak tertagih di Best Western Papilio Hotel adalah PT. X menunggak pembayaran yang disebabkan oleh *booker* PT. X, karena sudah tidak ada harapan *booker* tersebut melakukan pembayaran dan sudah jauh melewati

tanggal jatuh tempo pembayaran. Hal ini dapat ditentukan berdasarkan umur piutang (*aging of receivable*).

Aging of receivable (umur piutang) adalah sebuah laporan atau tabel dari semua akun piutang dagang yang berisi daftar debitur dengan nama, menunjukkan jumlah total yang terutang pada setiap debitur, dan menunjukkan berapa banyak jumlah yang harus dibayarkan oleh setiap debitur yang jatuh tempo dalam jangka waktu tertentu.

Umur piutang dapat dikelompokkan menjadi beberapa bagian yaitu :

1. Piutang yang telah jatuh tempo 1-30 hari

Sebagai contoh, PT. X mempunyai piutang pada tanggal 1 Juni 2020, apabila piutang tersebut belum terbayar sampai tanggal 31 Juli 2020 maka piutang ini telah melampaui batas penagihan selama 30 hari.

2. Piutang yang telah jatuh tempo 31-60 hari

Piutang pada PT. X yang belum juga terbayar sampai tanggal 31 Agustus 2020 maka piutang ini telah melampaui batas penagihan 60 hari.

3. Piutang yang telah jatuh tempo 61-90 hari

Piutang pada PT. X yang belum juga terbayar sampai tanggal 31 September 2020 maka piutang ini telah melampaui batas penagihan 90 hari.

Company Ledger	Outstanding	Over 1-30 Days	Over 31-60 Days	Over 61-90 Days	Over 90 Days	Credit Limit
PT. A	Rp1.336.000,00	0	Rp1.336.000,00	0	0	-
PT. B	Rp5.940.000,00	Rp5.940.000,00	0	0	0	-

Tabel 1.1 *Aging of receivable* (umur piutang)

Berdasarkan tabel diatas terdapat beberapa contoh *ledger company* salah satunya pada PT. A yang terdapat *outstanding* sejumlah Rp1.336.000,00 dan baru terbayar setelah over 60 hari.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan di atas, adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi penagihan piutang pada Best Western Papilio Hotel Surabaya?
2. Bagaimana cara menangani piutang tak tertagih pada Best Western Papilio Hotel Surabaya?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui strategi penagihan piutang pada Best Western Papilio Hotel Surabaya.
2. Untuk mengetahui upaya-upaya *account receivable* dalam menangani piutang tak tertagih pada Best Western Papilio Hotel Surabaya.

1.4 Manfaat

1. Bagi Penulis

- a. Sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh studi, khususnya tentang piutang.
 - b. Mengetahui kegiatan *accounting department* khususnya bagian *account receivable* dalam menjalankan pekerjaan yang sesuai dengan prosedur.
 - c. Menambah wawasan tentang piutang dan cara menagih piutang.
 - d. Sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma III.
2. Bagi Fakultas
- a. Memenuhi syarat untuk gelar A.Md
 - b. Menambah bahan referensi perbandingan bagi mahasiswa lain yang akan mengadakan penelitian yang sama.
 - c. Terjalannya hubungan baik antara Best Western Papilio Hotel dengan D3 Manajemen Perhotelan
3. Bagi Hotel
- a. Adanya kerja sama yang saling menguntungkan antara industri hotel dengan institusi pendidikan, sehingga industri hotel dapat dikenal secara luas.
 - b. Mendapat tenaga kerja tambahan dari para mahasiswa yang membutuhkan tempat untuk praktik kerja lapangan yang berguna untuk membantu pekerjaan yang di operasionalkan oleh hotel setiap harinya.
4. Bagi Pembaca

- a. Dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan dalam penanganan masalah piutang.
- b. Dapat memberikan wawasan kepada pembaca dalam penyusunan tugas akhir.
- c. Memberikan pandangan terhadap pembaca tentang dunia kerja di bidang perhotelan.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Definisi Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, dan memiliki lambang perusahaannya atau sebuah badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, menyediakan makanan dan minuman serta menyediakan fasilitas jasa lainnya seperti refleksi, dan dari semua pelayanan tersebut berlaku untuk semua pengunjung yang menginap di hotel ataupun yang menggunakan fasilitas tertentu yang disediakan oleh hotel. Menurut Richard Sihite (1997 : 2), dalam bukunya mengatakan bahwa hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta memperoleh makanan dan minuman.

Menurut Tarmoezi (dalam Mas Min, 2017) penentuan jenis hotel terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga hotel dikelompokkan dalam beberapa jenis berikut ini:

1. *City Hotel*

City hotel biasanya terletak di perkotaan, yang biasanya digunakan masyarakat untuk tinggal sementara dalam waktu pendek. *City hotel* disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya *city hotel* dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan pelayanan bisnis dan fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut. Contoh *city hotel* di Surabaya yaitu Best Western Papilio Hotel.

2. *Residential Hotel*

Hotel residen biasanya terletak di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, namun mudah untuk mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Biasanya hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Hotel residen dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga. Contoh *residential hotel* di Surabaya yaitu Oakwood Hotel.

3. *Resort Hotel*

Resort Hotel merupakan hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau di tepi pantai, di tepi danau atau ditepi aliran sungai. Hotel ini diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi. Contoh *resort hotel* di Surabaya yaitu Singgasana Hotel.

4. Motel (Motor Hotel)

Motel berlokasi di pinggiran atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya atau berada di pinggiran jalan raya dekat pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini biasanya diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri.

1.5.2 Departemen Dalam Hotel

Hotel pada umumnya mempunyai beberapa departemen dalam melaksanakan pembagian tugas, sehingga operasional hotel dapat berjalan dengan baik, diantaranya memiliki beberapa departemen Menurut teori Sulastiyono (2011: 63-186) dalam bukunya departemen dalam hotel adalah sebagai berikut:

1. *Front office department* merupakan peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu.
2. *Housekeeping department* merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel.
3. *Food and beverage department* merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman.

4. *Accounting department* merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan, dan administrasi keuangan.
5. *Sales and marketing department* merupakan bagian yang berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel.
6. *Human resources department* merupakan bagian yang berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel.
7. *Engginering department* merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, mengurus pengadaan, pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu hotel maupun untuk keperluan karyawan hotel.
8. *Security department* merupakan bagian yang bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

1.5.3 Pengertian Strategi

Strategi adalah cara untuk mencapai tujuan jangka panjang. Strategi bisnis bisa berupa perluasan geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, rasionalisasi karyawan, divestasi,

likuidasi, dan joint venture Menurut David, p. (dalam Chris Pearson, 2010).

Perumusan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi organisasi, menetapkan tujuan strategis dan keuangan perusahaan, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan *customer value* terbaik. Beberapa langkah yang perlu dilakukan perusahaan dalam merumuskan strategi Menurut hariadi (dalam Chris Pearson, 2010) yaitu :

1. Mengidentifikasi lingkungan yang akan dimasuki oleh perusahaan di masa depan dan menentukan misi perusahaan untuk mencapai visi yang dicita-citakan dalam lingkungan tersebut.
2. Melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi oleh perusahaan dalam menjalankan misinya.
3. Merumuskan faktor-faktor ukuran keberhasilan (*key success factors*) dari strategi-strategi yang dirancang berdasarkan analisis sebelumnya.
4. Menentukan tujuan dan target terukur, mengevaluasi berbagai alternatif strategi dengan mempertimbangkan sumber daya yang dimiliki dan kondisi eksternal yang dihadapi.
5. Memilih strategi yang paling sesuai untuk mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang.

1.5.4 Piutang

Dalam operasional hotel, departemen yang bertanggung jawab menangani piutang adalah *accounting department*. Menurut Rusdi Akbar (2004:199) dalam buku Yayah Pudir Shatu, mengatakan bahwa piutang adalah meliputi semua hak atau klaim perusahaan pada organisasi lain untuk menerima sejumlah kas, barang, atau jasa di masa yang akan datang sebagai akibat kejadian pada masa yang lalu. Piutang timbul karena adanya transaksi penjualan kredit. Setiap transaksi piutang selalu melibatkan dua pihak, yaitu:

1. Kreditur, yaitu pihak yang mendapat piutang/tagihan (sebuah *asset*)
2. Debitur, yaitu pihak yang berkewajiban membayar utang (sebuah kewajiban)

Menurut Al. Haryono Jusup (2012) yang dikutip dari bukunya, piutang dapat dikelompokkan menjadi tiga golongan yaitu:

1. Piutang Usaha

Piutang usaha adalah tagihan perusahaan kepada konsumen yang melakukan transaksi secara kredit. Perusahaan biasanya mengharapkan akan dapat menerima kas dari transaksi tersebut dalam waktu 30-60 hari. Piutang usaha biasanya merupakan jenis tagihan yang paling signifikan dalam perusahaan.

2. Piutang Wesel

Piutang wesel adalah tagihan perusahaan yang didukung dengan instrument formal sebagai bukti tagihan yang disebut surat wesel.

Piutang wesel biasanya memiliki jangka waktu pelunasan yang lebih panjang daripada piutang usaha, yaitu sekitar 60-90 hari atau bahkan lebih panjang, dengan kewajiban bagi debitur untuk membayar bunga.

3. Piutang Lain-lain

Piutang lain-lain, mencakup semua tagihan yang bukan piutang usaha. Misalnya piutang yang timbul dari pemberian pinjaman kepada pihak lain, pinjaman kepada para karyawan, dan uang muka gaji kepada karyawan.

Permasalahan piutang perusahaan harus dikelola secara baik agar aktivitas perusahaan tidak terganggu, maka agar seluruh piutang dagang perusahaan bisa dibayar sesuai dengan jatuh temponya. Sebagai upaya perusahaan untuk mewujudkan pengelolaan piutang adalah dengan membuat analisa umur piutang, dengan melalui umur piutang perusahaan dapat memperkirakan jumlah dan waktu jatuh tempo piutang.

Dengan analisa umur piutang perusahaan bisa mengelompokkan piutang berdasarkan pada waktu pembayaran piutang, seperti :

1. Kelompok piutang lancar, yaitu piutang yang pembayarannya tepat waktu sesuai dengan jatuh tempo pembayaran yang ditentukan.
2. Kelompok piutang tidak lancar, yaitu piutang yang pembayarannya melewati jatuh tempo yang telah ditentukan, misalnya lebih dari 30 hari, dengan penagihan yang sangat aktif.

3. Kelompok piutang macet, yaitu piutang yang pembayarannya melewati batas waktu yang telah ditentukan, misalnya lebih dari 30 hari setelah jatuh tempo.

1.5.5 Piutang Tak Tertagih

Perusahaan harus mempertimbangkan berapa besarnya jumlah piutang yang diberikan kepada pelanggan. Semakin besar piutang semakin besar pula biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan karena piutang tidak dapat ditagih. Menurut Wahyuni (dalam Gista Maulina, 2015) piutang tak tertagih adalah hak untuk menagih sejumlah uang dari penjual kepada pembeli karena adanya transaksi penjualan secara kredit yang belum atau tidak bisa dibayarkan tepat pada waktunya. Piutang diindikasikan sebagai piutang tak tertagih apabila telah jauh melewati tanggal jatuh temponya. Piutang yang telah ditentukan sebagai piutang tak tertagih merupakan suatu kerugian yang harus dicatat sebagai beban (*expense*), yaitu beban piutang tak tertagih dalam laporan laba rugi. Faktor-faktor penyebab piutang tak tertagih yaitu:

1. Faktor Internal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari pihak kreditur.
2. Faktor Eksternal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari pihak debitur.

Piutang tak tertagih mempunyai resiko kerugian yang tinggi, karena beban yang dikeluarkan untuk jumlah piutang yang tidak dapat ditagih terlalu besar. Sehingga perusahaan perlu melakukan analisa strategi dan pengendalian piutang untuk meminimalkan kerugian yang timbul akibat piutang tak tertagih.

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. Objek PKL

Bidang : Departemen *Accounting* bagian *Account Receivable*

Topik : Strategi Penagihan Piutang Berdasarkan Umur Piutang di Best Western Papilio Hotel Surabaya.

2. Subjek Penelitian

“HOTEL BEST WESTERN PAPILIO SURABAYA”

Jl. Ahmad Yani No.176-178, Gayungan, Kec.Gayungan, Kota SBY, Jawa Timur 60235.



Pemilihan tempat ini karena Hotel Best Western Papilio Surabaya termasuk hotel bintang 4 internasional yang dinaungi Best Western International yang mempunyai banyak grub, sehingga peluang kerjanya cukup besar.

3. Jadwal Kegiatan PKL

Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
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

Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Keterangan :

-  : Persiapan PKL
-  : Pelaksanaan PKL
-  : Penulisan Tugas Akhir
-  : Penyerahan Tugas Akhir

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Pengamatan dalam istilah sederhana adalah proses dalam melihat situasi peneliti dalam melihat situasi penelitian. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat, pelaku, kegiatan atau peristiwa, waktu, perasaan. Dalam metode ini penulis melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti mengenai tata cara penagihan piutang kepada tamu.

2. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka atau melalui media antara pewawancara dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Dalam metode ini penulis melakukan wawancara langsung

kepada pihak terkait yaitu *account receivable*, terutama pada proses penagihan piutang kepada tamu.

3. Studi kepustakaan

Menurut Nazir (dalam Phairha, 2012) studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian yang berkaitan dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam pencarian teori, peneliti akan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber-sumber kepustakaan dapat diperoleh dari: buku, jurnal, hasil-hasil penelitian, internet, dan sumber-sumber lainnya yang sesuai.

4. Teknik dokumen

Dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semua itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, serta membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang

lain. Data dalam penelitian kualitatif diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data (wawancara, kuesioner, rekaman video/audio, data dari buku, data dari web).

Menurut Miles dan Huberman (dalam jalinankata, 2015) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data, merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan.
2. Penyajian data, merupakan kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan

tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi, merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.