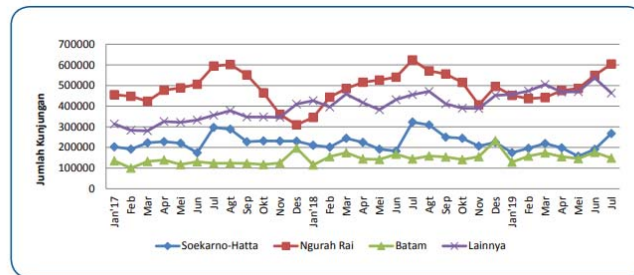


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini bisnis hotel dan pariwisata di Indonesia sedang berkembang dan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dapat dibuktikan berdasarkan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara di Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada bulan Januari – Juli 2019 di Indonesia mencapai 9,31 juta kunjungan atau mengalami peningkatan sebesar 2,63 persen dibandingkan dengan kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2018. Dapat disimpulkan bahwa tingkat hunian atau *occupancy rate* untuk hotel di Indonesia ini berada di titik sekitar 70 – 80 persen.



Gambar 1.1 Data Statistik Kunjungan Wisatawan Januari 2017 – Juli 2019

Presentase tersebut bukan hanya dikarenakan oleh jumlah wisatawan yang mengalami peningkatan, namun juga karena adanya dukungan pemerintah setempat yang ikut serta membantu meningkatkan bisnis hotel dengan mengadakan beberapa kegiatan di hotel, seperti misalnya seminar, MICE, rapat, dan lain-lain.

Dengan semakin berkembangnya dunia pariwisata, dapat membuat sebagian pihak merasa diuntungkan terutama bisnis akomodasi khususnya bisnis perhotelan. Pada era ini bisnis hotel ikut berkembang seiring dengan minat masyarakat melakukan liburan. Hotel mulai banyak dibangun dan dikembangkan terutama di daerah kawasan wisata dan juga banyak investor yang bersaing untuk membangun hotel dengan menawarkan fasilitas dan harga yang bervariasi. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar wisatawan baik dalam maupun luar negeri tidak merasa kewalahan untuk mencari tempat tinggal selama berwisata. Dengan adanya hotel di daerah atau kawasan wisata dapat memberikan keuntungan kepada tamu karena dekatnya jarak penginapan dengan kawasan wisata maupun pihak hotel yang diuntungkan dengan bertambahnya pendapatan hotel seiring bertambahnya wisatawan yang berkunjung.

Hotel pada saat ini tidak lagi hanya bertujuan sebagai tempat menginap setelah melakukan perjalanan jauh atau berwisata, dan juga tidak hanya melakukan penjualan pada fasilitas kamar saja. Seiring berkembangnya zaman, hotel juga melakukan inovasi baru yaitu dengan melakukan penjualan pada fasilitas lainnya seperti misalnya, pada restoran yang saat ini tamu dapat digunakan oleh tamu yang hanya menginginkan makan di restoran saja tanpa harus menginap di hotel tersebut. Lalu pada fasilitas *gym, spa and salon, swimming pool, ballroom, meetingroom*, dan lain – lain yang juga dapat digunakan tanpa harus melakukan atau menginap di hotel tersebut.

Surabaya adalah salah satu kota yang perkembangan bisnisnya pesat dan cukup signifikan. Sebuah kota yang merupakan kota terbesar nomor dua di

Indonesia dan merupakan destinasi wisata maupun destinasi bisnis. Banyak tamu dari luar kota berkunjung ke Surabaya untuk sebuah perjalanan bisnis, menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) di Jawa Timur ada sekitar 3.397 hotel. Sedangkan di Surabaya sendiri ada sekitar 187 hotel, dibawah kota Batu yang merupakan kota wisata dengan jumlah hotel sebanyak 811 hotel dan kota Pasuruan dengan jumlah hotel 1.079 hotel.

No	Kab/Kota	Jumlah Hotel
1.	Kabupaten Pasuruan	1.079 Hotel
2.	Kota Batu	811 Hotel
3.	Kota Surabaya	187 Hotel
4.	Lain-Lain	1.320 Hotel
Total	Jawa Timur	3.397 Hotel

Tabel 1.1 Jumlah Hotel di Provinsi Jawa Timur

Dengan semakin bertambah banyaknya hotel di kawasan Surabaya, maka membuat kompetisi pasar pada sektor bisnis hotel menjadi tinggi dan menimbulkan persaingan pada pasar hotel khususnya hotel berbintang. Serta membuat beberapa segmen tamu mulai terbagi dan perang tarif mulai terlihat pada bisnis hotel berbintang di Surabaya. Oleh sebab itu setiap hotel sebaiknya dapat menyediakan produk yang menarik dan memberikan pelayanan yang memuaskan untuk tamu, agar dapat bersaing di wilayah Surabaya.

Begitu pula dengan Hotel JW Marriott Surabaya yang merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di pusat kota Surabaya. Hotel JW Marriott Surabaya yang merupakan naungan dari *Marriott International Group* memiliki

beberapa keunggulan selain letak hotel yang strategis yang berada pusat kota Surabaya hotel ini juga memiliki empat restoran dengan nuansa dan tema berbeda beda setiap restoran. Tidak hanya restoran, terdapat juga *lobby lounge* dan *deli shop* yang dapat dijumpai pada lantai satu, selain itu terdapat juga *health club* yang menawarkan fasilitas berupa *fitness club, spa, sauna, Jacuzzi* dan lain-lain. Produk tersebut dapat memberikan *best experience* untuk tamu yang berkunjung. Sesuai dengan visi Marriott International yaitu “*To Be The World’s Favorite Travel Company*”

Tidak hanya meningkatkan pada produk saja, Seluruh karyawan dari setiap departemen hotel JW Marriott Surabaya berlomba – lomba untuk dapat menyediakan produk yang menarik dan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Sebagai salah satu contohnya adalah *finance department* yang merupakan titik kumpul keuangan hotel baik pemasukan maupun pengeluaran keuangan hotel. *Finance department* tidak bisa lepas dari sebuah perusahaan termasuk salah satunya pada bisnis perhotelan, *finance department* sangat diperlukan karena memiliki peranan untuk mengatur atau mengelola keuangan yang akan digunakan untuk operasional perusahaan dan sebagai departemen yang melakukan pembukuan berdasarkan laporan kegiatan yang berkaitan dengan keuangan pada operasional hotel yang akan diinformasikan kepada pihak yang bersangkutan. Dari hasil yang dilakukan tersebut maka departemen *finance* dapat berfungsi sebagai alat untuk mengetahui perkembangan hotel apakah pendapatan perusahaan mengalami peningkatan atau sebaliknya. Menurut Assauri (2009; 167) menyatakan “Setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk

tetap hidup dan berkembang dan tujuan tersebut hanya dapat dicapai melalui usaha mempertahankan dan meningkatkan tingkat keuntungan atau laba perusahaan”. Menurut Wiyasha (2010:5) Hotel merupakan usaha yang mencari laba sebagai hasil akhir dari aktivitas bisnisnya. *Finance Department* memiliki peran penting dalam mengurus keuangan perusahaan. Menurut Herdi S.Darmo Soewirjo, (2003:2) menyatakan “*Accounting Department* atau *Finance Department* adalah departemen yang mengurus pengeluaran atau biaya dalam menyediakan fasilitas dan mengurus yang didapat dari pelayanan tersebut harus dihitung dengan sebaik – baiknya sehingga perusahaan tidak mengalami kerugian”.

Departemen *Finance* JW Marriott Surabaya memiliki beberapa *section* diantaranya yaitu *account receivable*, *account payable*, *income audit*, *chief accountant*, *cost control*, *general cashier*, *purchasing*, *store*, *receiving*, dan *IT*. *Account Receivable* pada JW Marriott Hotel Surabaya telah memiliki sistem penagihan piutang perusahaan yang baik. Memiliki peranan yang penting dalam menangani dan mengelola segala sesuatu yang berkaitan dengan piutang perusahaan termasuk piutang yang belum terbayarkan oleh perusahaan yang telah memakai *credit facility* menjadi latar belakang alasan penulis untuk melakukan observasi pada bagian *account receivable* pada JW Marriott Hotel Surabaya. Selain itu *Account receivable* juga memiliki peranan penting bagi kelancaran *cash flow* perusahaan, dikarekan kelancaran penagihan dan pembayaran piutang perusahaan yang ditangani oleh *account receivable* ini mempengaruhi kelancaran *cash flow* perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang di uraikan diatas maka rumusan masalah ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

Bagaimana peran *Account Receivable Section* dalam menangani piutang perusahaan?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai selama melaksanakan observasi ini adalah :

1. Untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama kuliah.
2. Sebagai persyaratan akademik di Program Diploma III Manajemen Perhotelan.
3. Untuk mengetahui peran *section account receivable* dalam menangani piutang perusahaan dan transaksi yang menggunakan kartu kredit.

1.4 Manfaat

Sedangkan manfaat yang ingin dicapai selama melaksanakan observasi ini adalah :

a. Manfaat Bagi Penulis

1. Dapat menambah pengalaman dan ilmu bagi penulis agar dapat meningkatkan potensi yang dimiliki untuk menjadi tenaga ahli yang siap pakai.
2. Mendorong penulis untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien.
3. Dapat mengukur kemampuan penulis dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

b. Manfaat Bagi Fakultas

1. Meningkatkan kualitas SDM yang berarti mahasiswa Universitas Airlangga khususnya pada program studi Manajemen Perhotelan.
2. Membuka jalan untuk dapat bekerjasama dengan JW Marriott Hotel Surabaya dengan melalui program observasi lapangan.

c. Manfaat Bagi Subyek Observasi

1. Adanya tenaga bantuan dari mahasiswa yang melakukan program observasi lapangan di hotel JW Marriott Surabaya.
2. Sebagai sarana untuk menjalin kerjasama antara JW Marriott Hotel Surabaya dengan Universitas Airlangga.

d. Manfaat Bagi pembaca

1. Sebagai bahan pertimbangan sebelum memulai observasi lapangan
2. Sebagai bahan referensi saat menulis Tugas Akhir
3. Sebagai informasi untuk dapat mengetahui bagaimana mengatasi kendala dalam dunia kerja.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Definisi Hotel

Hotel adalah sebuah sarana akomodasi yang berfungsi sebagai tempat untuk menginap sementara bagi orang atau tamu yang datang dari berbagai tempat atau dari kota ke kota lain. Namun seiring berkembangnya jaman, hotel tidak lagi hanya digunakan sebagai tempat menginap saja, akan tetapi sekarang ini fungsi hotel juga digunakan sebagai tempat melakukan pertemuan bisnis, seminar, pameran, tempat berlangsungnya sebuah pesta

ulang tahun bahkan pesta pernikahan dan kegiatan lainnya. Dengan dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai kegiatan ini karena saat ini hotel memiliki berbagai fasilitas yang menunjang berlangsungnya kegiatan-kegiatan tersebut.

Menurut Lawson (1976:27) hotel merupakan sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Menurut Sulastiyono, (2006:11) hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang direkomersialkan dengan menyediakan fasilitas – fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan – pelayanan penunjang lainnya seperti : fasilitas olahraga, fasilitas laundry, dan sebagainya. Dalam Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM. 27/PW.204/MPPT-87 hotel merupakan jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil .Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 tahun 2001 tanggal 31 September 2001 Pasal 1, yaitu hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau beristirahat, memperoleh pelayanan dana tau fasilitas lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran.

Hotel JW Marriott Surabaya merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada di pusat kota Surabaya. Selain lokasi hotel yang strategis berada di Jalan Embong Malang nomor 85 – 89 Surabaya yang dekat dengan salah satu pusat perbelanjaan terbesar di kota Surabaya, dan hanya dengan menempuh perjalanan 30 – 40 menit untuk dapat sampai di bandara dan akses ke jalan raya dan stasiun terdekat. Hotel ini memiliki 407 kamar yang ditata mewah dan elegan.

JW Marriott Surabaya juga menawarkan lima pilihan tempat makan yang memiliki nuansa berbeda disetiap tempatnya, antara lain yaitu Pavillion Restaurant yang merupakan restoran utama dari hotel, Tang Palace Restaurant yang merupakan restoran dengan nuansa dan masakan cina, Imari Restaurant yang merupakan restoran dengan nuansa dan masakan jepang, serta Uppe Cut Restaurant yang merupakan Steak House hotel ini, dan juga terdapat Lobby Lounge & Bar dengan dilengkapi live music setiap malamnya.

1.5.2 Finance Department

Finance department merupakan departemen yang mengatur jalannya keuangan perusahaan yang digunakan dalam kelangsungan operasional perusahaan. Akuntansi keuangan hotel merupakan akuntansi yang diperuntukan untuk setiap departemen, karena setiap departemen hotel wajib untuk melaporkan aktivitasnya selama periode tertentu. Laporan aktivitas setiap departemen ini dapat berupa laporan mengenai penjualan maupun pembelian dari departemen tersebut selama periode tertentu.

Hotel memiliki kebutuhan biaya yang besar dan mahal untuk dapat menyediakan fasilitas maupun pengadaan sumber daya manusia berupa gaji yang cukup memadai oleh karena itu hotel harus mengurusnya dengan sebaik mungkin agar perusahaan tersebut tidak mengalami kerugian. Menurut Herdi (2003:1) menyatakan bahwa “itu semua dibutuhkan suatu departemen khusus yang mengurus dan mendata keluar masuknya uang”.

Laba yang didapat oleh perusahaan sebagian besar adalah hasil dari transaksi penjualan, dan pada umumnya transaksi penjual dibagi menjadi dua jenis yaitu transaksi penjualan secara tunai atau *cash* dan transaksi penjualan secara kredit. Pada transaksi penjualan secara tunai ini akan menghasilkan kas secara langsung bagi perusahaan, sedangkan pada transaksi penjualan secara kredit akan menimbulkan piutang bagi perusahaan yang nantinya akan dilanjutkan dengan proses penagihan piutang untuk dapat menerima kas.

1.5.3 Account Receivable

Account receivable merupakan salah satu *section* yang terdapat pada *finance department* hotel JW Marriott Surabaya ini. *Section* ini merupakan salah satu bagian yang penting dalam kelancaran *cash flow*. *Account receivable* sendiri merupakan bagian dari *finance* atau *accounting* departemen yang mempunyai tugas dan bertanggung jawab dalam menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan piutang perusahaan dan juga selain piutang perusahaan, *section* ini juga bertanggung jawab atas segala transaksi yang dilakukan secara kredit, baik itu mengenai pembayaran kamar, pembayaran restoran, pembayaran penyewaan *meetingroom* dan lain – lain.

Peran *account receivable* sebagai *credit section* juga sangat penting untuk menjalin kerjasama yang baik dengan perusahaan – perusahaan yang lain dan menjaga manajemen piutang yang sangat berpengaruh dalam kelancaran *cash flow* hotel.

Menurut Munawir (2004:15) piutang dagang atau *account receivable* adalah tagihan kepada pihak lain (kepada kreditor atau langganan) sebagai akibat adanya penjualan barang dagangan secara kredit.

Menurut Martono dan Harjito (2007:95) piutang dagang atau *account receivable* adalah tagihan perusahaan kepada pelanggan atau pihak pembeli atau pihak lain yang membeli produk perusahaan.

Piutang yang ditimbulkan akibat dari transaksi penjualan atau penyerahan barang maupun jasa kepada perusahaan merupakan sebagian besar dari modal kerja dari suatu perusahaan. Oleh karena itu kebijakan dalam pemberian kredit dan piutang kepada perusahaan adalah salah satu faktor yang harus diperhatikan secara teliti dan serius. Piutang yang tak tertagih adalah salah satu beban operasional dari perusahaan, dikarenakan piutang tak tertagih merupakan resiko dari penjualan secara kredit.

1.5.4 Peran Account Receivable

Account receivable staff memiliki peranan yang sangat penting dalam berlangsungnya kelancaran alur keuangan. Sebagai seorang *credit staff* akan dituntut untuk dapat menyelesaikan piutang – piutang perusahaan terhadap perusahaan lainnya secara tepat waktu, dan dapat menjalin kerja sama yang baik dengan perusahaan tersebut. *Account receivable* juga memiliki tugas

untuk mencatat piutang tamu yang masih menginap di hotel (*guest ledger*) dan untuk tamu yang sudah keluar dari hotel (*city ledger*).

Pada bagian *account receivable* pada hotel JW Marriott Surabaya memiliki empat tugas pokok, yaitu melakukan proses invoice, melakukan proses pembayaran yang menggunakan kartu kredit, *daily collection*, melakukan posting dan alokasi pembayaran. Pembagian tugas ini bertujuan untuk memudahkan karyawan untuk melaksanakan tugasnya

1.5.5 Penagihan Piutang Perusahaan

Salah satu tanggung jawab pada *account receivable section* adalah melakukan penagihan terhadap piutang perusahaan. Pencatatan piutang dalam departemen *finance* ini dilakukan secara komputer dengan menggunakan salah satu sistem yang sudah diterapkan sejak lama. Bagian *account receivable* melakukan kontroling terhadap piutang perusahaan mulai dari perencanaan, pengelolaan, pengendalian dan pengaturan agar kredit yang diberikan tersebut dapat diambil dan dialihkan untuk pembiayaan operasional perusahaan.

Perusahaan ataupun tamu yang memiliki *credit facility* terhadap hotel akan diberikan tagihan berupa *invoice* yang dilengkapi dengan dokumen – dokumen pendukung lainnya seperti *guest folio*, *guarantee letter* serta *bill* pendukung lainnya. *Invoice* akan dikirimkan setiap hari kerja melalui kurir, akan tetapi beberapa *invoice* tidak dikirimkan ke perusahaan tersebut melalui kurir tetapi ada beberapa perusahaan yang meminta pengiriman *invoice* melalui email. Semua dilakukan tergantung kesepakatan di awal. Dan juga

tidak hanya perusahaan saja yang memiliki piutang pada perusahaan, akan tetapi juga terdapat beberapa *travel agent* yang bekerja sama dengan perusahaan, yang memakai system pembayaran menggunakan *invoicing*.

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang penulis gunakan adalah Hotel JW Marriott Surabaya yang berlokasi di Jalan Embong Malang No. 85-89 Surabaya. Pada observasi lapangan ini penulis melakukan penelitian pada departemen *Finance-Accounting* dengan bagian *account receivable*.

2. Jadwal penelitian

	SEP	OKT	NOV	DES	JAN	FEB	MAR	APR	MEI
1									
2									
3									
4									

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

Keterangan :

Kolom : Bulan dalam proses PKL

Baris : Minggu dalam bulan (minggu pertama-minggu keempat)

: Persiapan PKL

: Pelaksanaan PKL dan Penulian Laporan

: Laporan Hasil Tugas Akhir

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian deskriptif kualitatif teknik pengumpulan data sangat diperlukan untuk mendapatkan data dalam sebuah penelitian. Teknik pengumpulan data adalah metode yang dilakukan oleh peneliti untuk dapat mengumpulkan data yang terkait dengan permasalahan yang diambil oleh sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data.

Data yang ingin dicari oleh penulis antara lain yaitu bagaimana *account receivable staff* melakukan proses penagihan piutang perusahaan dengan baik. Dalam memperoleh data tersebut penulis akan mempergunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara langsung. Menurut Lexy J. Meleong (1991:135) wawancara adalah metode peneliti dan responden secara langsung (tatap muka) untuk memperoleh informasi secara lisan dengan mendapatkan data tujuan yang bisa menjelaskan masalah peneliti.

Dalam metode pengumpulan data dengan wawancara ini penulis menggunakan wawancara informal dengan menggunakan wawancara yang bersifat terbuka yang informasinya diperoleh secara langsung oleh subjek. Pedoman wawancara ini hanya berupa garis – garis

besar permasalahan yang dilakukan dengan serangkaian tanya jawab dengan pihak yang terkait langsung dengan pokok permasalahan.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan proses yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk dapat mengetahui kondisi maupun *reality* yang terjadi secara langsung di lapangan untuk mendapatkan informasi ataupun data. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses – proses pengamatan dan ingatan. Menurut Arifin (2011) observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif, dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu.

Dalam melakukan penelitian secara observasi ini penulis akan mengamati kegiatan yang dilakukan *account receivable staff* di JW Marriott Hotel Surabaya. Pengamatan atau observasi dilakukan pada 06 Januari – 05 Juli 2020 dan penulis akan mengobservasi setiap kegiatan yang berhubungan dengan penagihan piutang perusahaan.

3. Penggunaan Bahan Dokumen

Penggunaan bahan dokumen atau *study documenter* merupakan suatu metode yang digunakan oleh seorang peneliti dalam penelitian kualitatif untuk mengungkapkan maupun mencari berbagai informasi dari sumber yang berkaitan dengan masalah penelitian yang berupa catatan atau karya.

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang. Untuk mendapatkan data – data yang diperlukan penulis akan menyertakan dokumen berbentuk gambar atau lainnya yang akan ditemui dilapangan guna mendukung kredibilitas dari Tugas Akhir.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan metode atau upaya untuk mengolah data dari sebuah penelitian menjadi informasi yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan. Menurut Bogdan dan Taylor (1975) analisis data adalah proses yang merinci usaha formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis itu. Analisis data menurut Bogdan dan Biklen (maleong, 2011:248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari

dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain.