

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Melihat sekilas sejarah hotel, bila mengacu pada pengertian sebuah hotel yang identik dengan pelayanan dan penyediaan sebuah fasilitas. Pembangunan akomodasi ini semakin banyak karena pertambahan manusia yang mengadakan perjalanan jauh atau migrasi dari satu tempat ke tempat lainnya. Pada akhirnya tempat tinggal sementara ini berkembang menjadi semakin banyak, baik di perkotaan maupun pedesaan, tetapi pada saat itu mereka belum ada fasilitas kebutuhan makan untuk orang-orang yang menginap atau tinggal sementara.

Seperti yang di tulis oleh Martono Tikdjanto di linked.in pada tahun 2018, Di tahun 1970an merupakan tahun dimana hotel banyak dibangun sebagai kebutuhan tamu-tamu bisnis. Hal ini kemungkinan besar disebabkan juga mulai berkembangnya bisnis di penerbangan sebagai respon atas berkembangnya bisnis di dunia. Perkembangan bisnis ini menyebabkan hotel juga didesain memenuhi kebutuhan para tamunya, misalnya kamar yang lebih luas, *lobby lounge* yang dapat menjadi tempat bertemunya rekan bisnis, restoran yang memadai dan kebutuhan penunjang bisnis mereka lainnya, sampai kamar mandi yang disediakan dengan air panas agar tamu dapat berileksasi melepas penat setelah berbisnis. Tahun 1980an kejayaan Hotel berikutnya terjadi, pada masa ini, perkembangan pembangunan hotel lebih mengarah kepada pasar spesifik yang

akan dikejar, seperti *Airport Hotel*, Hotel khusus konferensi, *Leisure hotel* dengan spesifik area seperti *ski*, gunung, marina, dan sebagainya

Tahun 1990an menjadi era dimana teknologi mulai mengambil peran lebih besar dalam industri perhotelan ini. Teknologi Manajemen sistem terutama di hotel-hotel *chain* semakin membuat administrasi mereka menjadi semakin mudah bisa di lihat dari prosedur *check-in* dan *check-out*, *global reservation systems*, *marketing management*, dan sebagainya.

Lalu masuklah industri perhotelan di Indonesia. Setelah periode pemerintahan Orde Baru, pembangunan dan kehadiran hotel di Indonesia jauh berkembang pesat seperti yang tulis oleh Rendy Abhirama pada GoodNewsfromIndonesia tahun 2016 kala itu. Setelah masuknya internasional hotel di Indonesia, perkembangan hotel di Indonesia semakin pesat di kota di kota kota besar. Seiring dengan pembangunan hotel di Indonesia, gedung pembangunan hotel di Indonesia menjadi sangat inovatif. Hal ini mengakibatkan terbentuknya sejarah baru di bidang perhotelan di Indonesia.

Rendy Abhirama juga menulis, dengan berkembangnya bidang pariwisata di Indonesia, sejarah Hotel di Indonesia pun ikut andil dalam mengembangkannya. Keberadaan hotel-hotel di Indonesia juga dibutuhkan dalam industri pariwisata dan juga perhotelan, dapat dilihat jika tanpa akomodasi yang mencukupi, mustahil wisatawan untuk mau berkunjung. Perhotelan sendiri menjadi salah satu alasan naiknya ekonomi Indonesia.

Bali , menjadi kesuksesan pariwisata dan perhotelan di Indonesia. 1963, dibangunlah Hotel Bali *Beach*, tak selang beberapa lama tiga tahun kemudian bandara Internasional Ngurah Rai dibangun. Sampai pada hari ini ,masih banyak wisatawan asing yang datang ke Bali. Tak hanya untuk mengunjungi pantai tetapi juga datang ke desa terpencil di Bali.

Berbeda dengan Bali, Jawa Timur memiliki salah satu daerah perbukitan yang banyak dikunjungi wisatawan mancanegara maupun lokal. Malang, Jawa Timur, kota yang ada di Jawa Timur yang memiliki objek wisata potensial. Kota Malang pun berhawa sejuk dan kota ini masih melestarikan peninggalan bersejarah. Seperti Hotel Pelangi, menjadi salah satu hotel yang dilestarikan oleh pemerintah Malang. Tak jauh dari Malang , Batu juga salah satu tempat yang khas dengan perbukitan dan perkebunannya. Adapula tempat wisata yang berhasil mengembangkan bunga tulip yang membuat tempat ini mirip dengan Belanda.

Tak jauh beda dari Malang ,Setiap tahun wisatawan di Surabaya juga meningkat baik dalam negeri maupun luar negeri (Liputan6.com, 2019). Menurut BPS Surabaya ,data wisatawan Surabaya meningkat dari tahun ke tahun baik itu turis mancanegara maupun turis lokal. Berikut data perbandingan wisatawan ke Surabaya :

No	Tahun	Turis Lokal	Turis Manca Negara
1	2017	22,713,892	1,569,130
2	2018	27,575,125	1,728,194
3	2019	23,000,000	1,200,000

Tabel 1.1. Pengunjung Wisatawan Surabaya

Sumber : BPS Surabaya

Dilihat dari tabel bahwa dari 2017 ke 2018 mengalami kenaikan, baik turis lokal maupun turis mancanegara. Kenaikan tersebut hampir 20% dari tahun sebelumnya, tetapi pada tahun 2019 mengalami penurunan yang cukup signifikan. Seperti yang ditulis oleh Republika.co.id (2019) bahwa wisatawan lokal maupun mancanegara biasanya tertarik pada Hotel Majapahit , Balai kota, Tugu Pahlawan, ataupun mencoba paket tour yang disediakan di Surabaya.

Sementara, keadaan perhotelan di Surabaya juga banyak membangun hotel hotel baik di tengah kota maupun yang dekat dengan kantor kantor. Mulai dari Hotel kecil seperti *Homestay* hinggg hotel bintang 5. Tak hanya itu perusahaan Marriott ikut andil dalam pembangunan hotel di Surabaya. Seperti membangun beberapa hotel bintang 5 dan bintang 4 yang berkonsep bisnis.

No.	Nama Hotel	Kategori	Grand Opening
1	Sheraton	Bintang 5	1995
2	JW Marriott	Bintang 5	1996
3	The Westin	Bintang 5	2020
4	Fairfield	Bintang 4	2016
5	FourPoint by Sheraton	Bintang 4	2016
6	FourPoint Pakuwon	Bintang 4	2019

Tabel 1.2 Marriott Surabaya

Sumber : Data diolah

Fairfield by Marriot Surabaya yang juga termasuk dalam perusahaan Marriott yang ikut membantu dalam kesuksesan hotel di Surabaya. Hotel yang didirikan tahun 2016 ini mengatur konsep *bussines* hotel. Fairfield juga mempunyai letak yang sangat strategis untuk para pembisnis yang akan datang ke Surabaya. Dengan harga yang terjangkau dan fasilitas yang dipunyai, Fairfield dapat menjamin kenyamanan para tamu. Terkadang juga pihak *Sales* dan *Marketing* yang ada di hotel menawarkan harga khusus untuk perusahaan perusahaan besar.

Harga khusus ini juga biasanya pihak *Sales dan Marketing* merapatkan dengan pihak *Accounting* atau Keuangan yang ada di hotel. Departement *Accounting* mengatur pemasukan yang ada di hotel, baik itu pemasukan dari kamar ataupun dari fasilitas hotel lain. Departemen ini juga bertanggung jawab dalam operasional keuangan. Jumlah orang yang ada di departemen *accounting* biasanya tergantung besar kecilnya hotel. Semakin besar hotel maka semakin banyak staff yang mengelolah bagian keuangan yang terperinci dalam hotel

tersebut. *Accounting* juga mengatur gaji karyawan hotel lain dan mengakumulasi biaya pendapatan dan pengeluaran. Tak hanya itu, Departemen ini selalu mengumpulkan laporan keuangan per bulan.

Beberapa staff di department *accounting* seperti *Accounting and Office Manager*, melakukan kegiatan kelancaran operasional yang ada di *Accounting Department* yang berhubungan dengan kegiatan penyusunan dan melakukan pencatatan laporan keuangan. *Cost Control*, yang bertugas pengendalian dan pengawasan harga pokok penjualan. *Purchasing Supervisor*, yang melakukan kegiatan pengadaan barang barang operasional hotel. *General Cashier*, menerima uang tunai ,cek serta deposito ke bank. *Income Audit*, melakukan pemeriksaan dan pencatatan seluruh penjualan baik cash maupun credit. *Account Payable*, meneliti dan mencatat semua hutang hutang hotel dan menyiapkan pembayarannya. *Pay Master*, Pembayaran gaji kepada karyawan. *Book Keeper*, bertanggung jawab atas semua pembukuan dalam buku besar. Dan yang mengatur penagihan piutang ke perusahaan serta pembayaran secara kredit adalah *Account Receivable*.

Permasalahan *Account Receivable* salah satunya adalah masalah penagihan piutang dan keterlambatan pembayaran dari perusahaan. Dimana *Account Receivable* sendiri bertanggung jawab dalam proses pembayaran kredit yang dilakukan oleh tamu saat *check in* lalu pembayaran akan di kalkulasikan ke bank. Penagihan piutang ke perusahaan juga atas dasar kesepakatan harga yang telah di rapatkan antara *Sales Marketing* dan Department *Accounting*. Lalu para

perusahaan menaruh piutang dan pihak *account receivable* memberikan *credit limit* yang sudah di sepkati. Setelah itu bagian *Account Receivable* akan menagihkan ke perusahaan saat menggunakan kredit limit .

Permasalah *Account Receivable* ada beberapa salah satunya masalah penagihan piutang ke *client* , terkadang *client* setelah menerima faktur akan membayar sesuai nominal dan sebelum tanggal pembayaran berakhir. Karena bila tanggal pembayaran berakhir akan mengakibatkan beberapa hambatan dan juga berdampak kepada operasional di hotel. Mekanisme penagihan pun sangat penting dalam kegiatan di Hotel , selain harus tepat waktu biasanya penagihan harus dengan mekanisme yang teratur. Berdasarkan latar belakang yang sudah ditulis permasalahan yang diangkat adalah **“HAMBATAN PADA PROSES PENAGIHAN PIUTANG YANG DILAKUKAN OLEH ACCOUNT RECEIVABLE DI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT SURABAYA”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana proses penagihan piutang yang dilakukan di Hotel Fairfield?
2. Apa saja hambatan yang terjadi pada proses penagihan piutang?
3. Apa dampak bila penagihan tidak berjalan lancar?

1.3 Tujuan

1. Untuk membantu pembaca mengetahui proses penagihan piutang

2. Untuk dapat mengetahui hambatan pada saat proses penagihan piutang
3. Untuk mengetahui dampak yang terjadi bila piutang tak tertagih

1.4 Manfaat

Dari penelitian yang sudah lakukan, berharap dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

1. Mengimplementasi apa yang sudah di ajarkan di perkuliahan ke tempat magang
2. Menambah pengalaman praktik dan mengenalkan kemampuan diri sendiri ke dunia magang
3. Mengetahui proses penagihan yang dilakukan di hotel

1.4.2 Manfaat Bagi Fakultas

1. Memenuhi syarat untuk gelar A.Md
2. Menjelaskan pemahaman yang sudah di lakukan saat magang
3. Pemenuhan tugas akhir manajemen perhotelan
4. Terjalannya hubungan baik antara Hotel Fairfield dengan D3 Manajemen Perhotelan

1.4.3 Manfaat Bagi Hotel

1. Dapat membantu dalam proses Praktik Kerja Lapangan
2. Adanya kerja sama yang terjalin antara D3 Manajemen Perhotelan dengan Hotel Fairfield

1.4.4 Manfaat Bagi Pembaca

1. Memudahkan pembaca untuk mengetahui informasi mengenai *account receivable*
2. Membantu pembaca mengetahui cara penagihan di hotel secara ringkas dan jelas
3. Menambah ilmu mengenai tugas *account receivable*
4. Untuk mengenalkan praktik yang di lakukan oleh *account receivable*

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Hotel

Pengertian hotel yang di kutip dari buku akuntansi perhotelan tahun 2010 di halaman 5 yang di tulis oleh Wiyasha(2010:5) di bukunya bahwa hotel merupakan usaha yang digunakan untuk mencari laba sebagai hasil akhir aktivitas bisnisnya. Hotel memang suatu usaha yang dikelola oleh pemilik hotel dan dibantu oleh beberapa pegawai hotel untuk menjalankan usaha ini agar bisnis ini berjalan dengan lancar.

Wiyasha (2010:19) mengemukakan bahwa “Pendapatan hotel bersumber dari penjualan kamar, makanan, minuman dan pendapatan lain (biasa disebut *minor operated department sales* seperti telepon, *laundry, dry cleaning*, kolam renang dan sebagainya). Adapun biaya-biaya dan harga pokok terjadi untuk biaya bahan dipakai habis disetiap bagian hotel, harga pokok makanan dan minuman, biaya administrasi dan umum, biaya pemasaran, biaya bunga, biaya depresiasi dan amortisasi, biaya sumber daya manusia, biaya pemeliharaan sarana fisik hotel,

biaya energi dan laba/rugi yang dihasilkan”. Hasil dari pedapatan itu akan di putar untuk pembayaran pegawai dan pemeliharaan fasilitas fasilitas hotel. Guna agar mutu hotel masih tetap baik di mata tamu.

Agus Sulastiyono (2011:5) juga menulis di bukunya. Yang garis besarnya meliputi fasilitas yang dapat dinikmati oleh tamu, bukan pelayanannya. Tetapi di buku ini juga menjelaskan bahwa komponen produk tidak nyata itu secara garis besar berisi layanan dari pegawai hotel.

Tidak lengkap bila menjelaskan hotel tanpa dengan orang orang yang ada didalamnya. Orang orang ini adalah pegawai hotel yang bertugas untuk membangun nama hotel menjadi baik karena selain kamarnya yang bagus , pelayanan yang bagus juga membuktikan bahwa hotel itu memang benar benar bagus. Agus sulistiyono (2011:63-183) menjelaskan dalam bukunya mengenai beberapa bagian yang ada di hotel serta peran peran apa yang mereka lakukan. Penjelasan ini juga dapat membantu memberikan informasi mengenai bagian bagian hotel tersebut. Berikut adalah bagian bagian hotel yang ada di buku Sulistiyono:

1. *Front Office* (Kantor Depan Hotel)

Bagian ini adalah bagian yang pertama kali di lihat tamu selain *security*. biasa disebut dengan *front office* atau kantor depan hotel. Tanggung jawab dan tugas utama dari bagian kantor depan hotel ialah menjual kamar kepada para tamu. Oleh karena itu, biasanya letak *front office* dekat dengan pintu masuk agar memudahkan tamu untuk memesan kamar. Untuk membantu pelaksanaan tugas

bagian kantor depan hotel juga memiliki tugas dan tanggung jawab lain yang menunjang pelayanan kepada tamu. Selain pelayanan penjualan atau penyewaan kamar, *front office* juga harus mengetahui informasi hotel maupun area hotel dan tentu saja kantor depan hotel harus mengetahui fasilitas apa saja agar dapat menunjang penjualan

2. Tata Graha (*Housekeeping*)

Tata graha (*Housekeeping*) adalah bagian hotel yang mempunyai peranan dan fungsi selain memberikan pelayanan kepada para tamu, juga bertanggung jawab dalam pelayanan kenyamanan dan kebersihan area hotel. Maka dari itu bagian *housekeeping* juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang ada di hotel, seperti bagian kantor depan hotel (*Front office*), bagian makanan dan minuman (*Food & Beverage*), bagian mesin (*Engineering*), bagian keuangan, dan bagian keamanan. Tanggung jawab bagian tata graha yaitu:

1. Mengurus kain kain yang ada di hotel seperti taplak meja (*table cloth*), spre, sarung bantal, korden dan handuk tamu
2. Menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan dan juga perlengkapannya
3. Melakukan program pengadaan dan penggantian peralatan juga perlengkapan pemeliharaan seluruh ruangan hotel.

Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruang umum seperti *lobby*. *Corridor*, restoran yang semuanya disebut sebagai *front of the house*. Karena *front of the house* adalah tempat yang sering dilalui

tamu, maka dari itu kebersihan hotel termasuk dalam cerminan hotel itu atau bagus tidaknya hotel. Selain itu, tata graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back of-the-house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya. Ini juga menyangkut kenyamanan karyawan dalam bekerja. berhubungan dengan peranan dan fungsi bagian tata graha, maka para karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

- Makanan dan Minuman (*Food & Beverage*)

Indikator selain kamar, makanan minuman juga termasuk ornament penting dalam sebuah hotel. Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Tidak hanya menyediakan makanan dan minuman saja tetapi bagian ini mempunyai kegiatan yaitu:

1. Melaksanakan pengembangan produk makanan dan minuman
2. Melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat membuat tamu tertarik untuk makan dan minum di restoran hotel
3. Melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman

4. Melakukan penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman
 5. Pengolahan dan juga penyajian makanan dan minuman
 6. Melakukan penghitungan produk.
- Pemasaran (*Marketing and sales Departement*)

Pengenalan hotel kepada dunia luar atau perusahaan perusahaan yang tidak mempunyai waktu hanya untuk membuka *online travel agent* , ini adalah tugas bagian *sales marketing* untuk menyelesaikannya. Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

- Keuangan (*Accounting*)

Departement ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya departement ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang. Bagian *accounting* juga bekerja untuk penghitungan pendapatan laba bersih.

- *Human Resource Departement*

Dalam hal perekrutan karyawan biasanya juga melalui bagian ini. Selain itu tugas HRD juga bertanggung jawab dengan kegiatan yang ada hubungannya

dengan sumber daya manusia yang ada di hotel. *Departement* ini juga memiliki tugas dalam melakukan pengembangan tenaga kerja dan mengatur juga menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi semua karyawan.

- *Engineering Departement.*

Departement ini bertanggung jawab dalam perencanaan dan kontstruksi bangunan hotel, dan juga bagian peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta melakukan pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk kebutuhan tamu dan juga untuk keperluan karyawan hotel. Disamping fungsi dan tugas diatas, *departement engineering* juga bertanggung jawab dalam perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja.

- *Keamanan (Security Departement)*

Bagian ini bertanggung jawab dalam hal yang berhubungan dengan masalah keamanan di dalam area hotel maupun di luar area hotel serta memelihara ketertiban di wilayah hotel untuk karyawan. Bagian ini juga biasanya membantu pengecekan di awal saat tamu memasuki wilayah hotel.

1.5.2 Piutang

Piutang sendiri memiliki beberapa arti yang sudah di kemukakan oleh para ahli seperti yang tercantum pada buku Analisis keuangan yang dituliskan oleh Hery(2015:19) bahwa istilah piutang memang mengacu pada sejumlah tagihan

yang diterima oleh perusahaan dan umumnya dalam bentuk kas , piutang ini yang diterima oleh perusahaan dari pihak hotel secara kredit .

Piutang ini digunakan untuk penyerahan barang dan jasa secara kredit dimana jasa yang dimaksud bisa diartikan dalam hotel seperti pelayanan yang dilakukan oleh pegawai hotel untuk tamu perusahaan dan barang yang bisa diartikan di hotel sendiri sebagai makanan , minuman, kamar dan fasilitas hotel lainnya. Barang yang dimaksud adalah produk hotel yang dijual kepada tamu untuk memenuhi kebutuhan tamu sedangkan jasa yang dimaksud sebagai pelayanan yang ada di hotel untuk menunjang semua fasilitas yang diberikan oleh hotel. Maka dari itu piutang yang di berikan kepada perusahaan adalah piutang barang dan jasa yang nantinya dibayarkan dengan uang secara kredit.

Tak hanya itu Mardiasmo (2016:51) juga menjelaskan dalam bukunya Perpajakan bahwa piutang sendiri akan timbul karena adanya tagihan dari penjualan barang dagangan dan jasa secara kredit. Pengertian piutang ini hampir sama dengan sebelumnya yang mengacu pada penjualan barang dan jasa melalui pembayaran kredit. Barang dan jasa tersebut yang akan menjadi alasan sebuah perusahaan melakukan piutang kepada suatu pihak.

Ada beberapa klasifikasi piutang yang dijabarkan oleh para ahli yaitu menurut Hery(2015:203). Bahwa piutang memiliki beberapa klasifikasi tidak hanya piutang usaha saja. Berikut macam macam piutang:

1. Piutang Dagang (*Trade Receivable*)

Piutang dagang adalah total tagihan perusahaan kepada pelanggan yang berasal dari penjualan barang dan atau jasa sebagai kegiatan utama perusahaan. Contoh piutang dagang lazim ditemukan dan memiliki jumlah (nominal) yang paling besar. Piutang dagang terdiri dari piutang usaha dan *wesel* tagih. Berikut ini penjelasannya.

2. Piutang Usaha (*Account Receivable*)

Piutang usaha berasal dari penjualan kredit dalam jangka pendek sehingga bisa ditagih dalam waktu 30 sampai 60 hari. Piutang usaha tidak melibatkan bunga meskipun pembayaran bunga atau biaya jasa dapat ditambahkan kalau pembayarannya tidak dilakukan dalam periode tertentu.

3. Piutang Lain Lain (*Other Receivable*)

Piutang lain-lain adalah tagihan perusahaan kepada pelanggan atau pihak lain sebagai akibat dari transaksi secara tidak langsung yang berhubungan dengan kegiatan normal usaha perusahaan. Piutang ini tidak menyangkut laba suatu pembeli maka dari itu disebut sebagai akibat dari transaksi secara tidak langsung. Contoh piutang lain-lain antara lain piutang pegawai, piutang dari perusahaan afiliasi, piutang dividen, piutang bunga, dan contoh piutang bukan usaha.

1.5.3 Mekanisme

Arti mekanisme sendiri sudah ditulis oleh Moenir(2001) di bukunya Pelayanan umum di Indonesia yang berbunyi “Rangkaian kerja alat yang digunakan untuk tujuan penyelesaian masalah yang berhubungan dengan proses kerja, tujuannya demi hasil yang maksimal”. Memanglah suatu mekanisme itu

termasuk dalam rangkain kerja alat yang dilakukan untuk menjalankan untuk mencapai suatu hal.

Dan tentu saja mekanisme juga digunakan untuk tujuan penyelesaian masalah dimana dalam mekanis me penagihan piutang ini menyelesaikan masalah piutang atau pembayaran kredit yang ada di hotel dengan hasil yang maksimal. Mekanisme akan berjalan jika adanya suatu alasan ataupun tujuan untuk di capai, maka dari itu dalam penagihan piutang dari hotel ke perusahaan di perlukan suatu mekanisme agar berjalan teratur dan lancar.

1.5.4 Accounting

Accounting sendiri memiliki arti yang sudah di kemukakan oleh Radianto(2010:10) pada bukunya yang berjudul Akuntansi Koprasi Edisi Kedua. Akuntansi adalah sistem informasi yang menghasilkan sebuah laporan keuangan kepada pihak-pihak terkait yang berkepentingan dengan kegiatan ekonomi dan keadaan suatu badan usaha tertentu. Yang dapat di jabarkan dengan maksud tugas seorang akuntan memang melulu soal angka dan grafik maka dari itu dengan mengetahui keluar masuknya uang dan pencatatan dengan baik akan menghasilkan suatu identifikasi yang benar dan tepat. Karena dengan angka tidak ada alasan teoritis tetapi hasil nyata.

1.5.5 Alur Penagihan Piutang

Proses penagihan piutang dimana *Account Receivable* menagihkan kredit ke perusahaan yang dimana harus mengetahui pernyataan bahwa memang benar yang ditagihkan itu piutang , seperti yang dikatakan Mulyadi (2001:270)

pernyataan piutang dapat dikatakan sebuah atau beberapa form yang mengatur suatu kewajiban debitur pada tanggal tertentu dan juga harus disertai dengan rincian rincian yang menjelaskan piutang tersebut. , dimana pernyataan piutang juga dapat berbentuk:

1. Prosedur pencatatan piutang

Mencatat total piutang atau kredit yang telah digunakan oleh pihak debitur atau perusahaan. Agar mengetahui proses pencatatan yang baik dan benar. *Account Receivable* selalu mentotalkan semua transaksi dalam satu *Invoice* di satu perusahaan. Dimulai dari tujuan penagihan hingga rincian penagihan.

2. Prosedur penagihan piutang

Setelah melakukan pencatatan piutang maka akan langsung ditagihkan kepada debitur atau perusahaan menggunakan faktur atau *invoice*. Agar mempermudah debitur untuk melihat total kredit yang akan dibayar

3. Metode penagihan piutang

Metode penagihan pada umumnya biasanya ditagihkan langsung ke perusahaan melalui surat, telephon atau datang langsung. Tergantung hotel atau pemberi kredit melakukan kesepakatan dengan debitur.

4. Bagian bagian yang terkait dalam penagihan

Account Receivable adalah salah satu bagian yang penting dalam proses penagihan di hotel. Selain itu pihak perusahaan atau pihak debitur juga harus berkoordinasi dengan *account receivable* agar lancarnya proses penagihan.

Lalu setelah mengetahui bahwa itu adalah mekanisme piutang maka proses penagihan piutang dapat melalui beberapa cara seperti yang dijelaskan oleh Kasmir (2003:95) bahwa ada beberapa cara untuk melakukan penagihan piutang yaitu dengan:

1. Surat
2. Telephon
3. Kunjungan Personal
4. Tindakan Yuridis

Setelah melakukan proses penagihan maka perusahaan akan membayar kepada pihak hotel, tetapi jika ada keterlambatan pembayaran akan menghambat dan juga merugikan pihak yang memberikan kredit seperti yang ditulis oleh Warren, Reeve dan Fees (2005:395) “bahwa sebuah beban akan muncul bila tak tertagihnya piutang”. Dimana akan ada beban yang muncul bila terhambatnya pembayaran piutang.

Lalu ada pula sebab mengapa piutang tak terbayar atau tertagih. Seperti yang ditulis oleh Hery (2014:186) piutang biasanya tak tertagih dikarenakan adanya pelanggan yang tidak bisa membayar tagihan atau kewajibannya karena mengalami penurunan perekonomian dan kebangkrutan yang dialami oleh pihak debitur

1.5.6 *Invoice* / Faktur

Proses pembuatan tagihan untuk perusahaan menggunakan faktur atau *invoice* yang mana untuk mengetahui total penagihan dan juga rincian kredit yang

sudah dikeluarkan. Pengertian *invoice* sendiri ialah “dokumen yang dikeluarkan oleh penjual dan diberikan kepada pembeli sebagai pernyataan penagihan”(Stain Purwokerto,2020). Pernyataan ini menjelaskan bahwa dokumen ini akan diberikan kepada pembeli atau penerima kredit sebagai pernyataan penagihan yang sudah disepakati. Sebuah dokumen disebut *invoice* bila berisi :

1. Rincian produk yang dibeli
2. Harga tiap produk
3. Tanggal pembelian
4. Harga total
5. Termin pembayaran
6. Keterangan penjual dan pembeli

1.5.7 Perusahaan

Penagihan yang dilakukan oleh *Account Receivable* yang ada di Hotel akan ditagihkan ke perusahaan dan *travel agent* yang mempunyai kerja sama kredit dengan pihak hotel. Perusahaan sendiri memiliki arti yaitu suatu organisasi produksi yang menggunakan dan mengkoordinir sumber-sumber ekonomi untuk memuaskan kebutuhan dengan cara yang menguntungkan. Yang di artikan oleh Swastha dan Sukotjo (2002;12) dalam bukunya yang berjudul pengantar bisnis modern.

Tentu saja sekelompok orang maupun hanya individu yang membangun perusahaan memiliki tujuan untuk mencari keuntungan yang di dapat dari sumber sumber ekonomi. Di dalam perusahaan tidak hanya satu orang tetapi beberapa

orang yang membantu mengatur jalannya suatu perusahaan itu. Perusahaan tidak melulu mengenai barang. Seperti hotel sendiri merupakan perusahaan jasa yang menjual pelayanan kepada tamu agar puasa dengan kebutuhannya.

1.5.8 Travel Agent

Selain Perusahaan, *Travel Agent* juga memiliki perjanjian kredit yang biasanya jumlah *travel agent* tidak sebanyak jumlah perusahaan yang bekerja sama dalam kredit di hotel. *Travel Agent* mempunyai arti sendiri yang dikemukakan oleh Damardjati (2006:28) yaitu perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan orang-orang, termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau negeri itu sendiri.

1.5.9 Bank

Lalu perusahaan dan *travel agent* akan membayar melalui bank yaitu transfer bank Jadi setelah pihak hotel membuat *invoice* atau rincian tagihan untuk perusahaan maupun *travel agent*. Pembayaran dapat melalui bank transfer ke rekening hotel. Bank sendiri memiliki arti pengertian bank menurut Kasmir(2014:14) Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya

Bank melaksanakan jasa pinjaman untuk para pembuka usaha agar dapat memudahkan pembuka usaha dalam membangun suatu perusahaan. Pinjaman ini dapat disebut Utang. Lalu bank juga mengedarkan mata uang, dimana dapat kita tahu bahwa dari percetakan uang akan di bawa ke bank untuk diedarkan kepada masyarakat. Tak hanya itu bank juga sebagai tempat menyimpan uang maupun barang untuk para nasabah agar meminimalisir hilangnya uang ataupun keamanan uang tersebut.

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi Penelitian di lakukan di Hotel Fairfield by Marriot Surabaya yang bertepatan di Jl. Mayjen Sungkono No.178, Dukuh Pakis, Kec. Dukuhpakis, Kota SBY, Jawa Timur 60225

Penelitian dilakukan selama 6 bulan yakni penelitian di mulai pada 17 Desember 2019 sampai 17 Juni 2020 di Fairfield by Marriott Surabaya.

Penulis memilih Fairfield by Marriott Surabaya sebagai lokasi yang di gunakan untuk penelitian karena penulis sangat tertarik dengan Marriott sendiri apalagi manajemen yang ada di dalamnya. Kebetulan sekali Fairfield sangat memenuhi kriteria yang ingin di kulik di bidang perhotelan terutama di bagian keuangannya. Selain itu alasan penulis membuat penelitian ini juga karena sedang melakukan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Fairfield by Marriott ini

Objek Penelitian yang akan diteliti adalah mekanisme penagihan piutang yang ada di hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Penagihan piutang ini di

lakukan oleh bagian keuangan yang ada di hotel atau biasa disebut *Account Receivable*. Pemilihan masalah dilihat dari segi banyaknya permasalahan apa yang terjadi di *account receivable*.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

No	Keterangan	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
1	Pelaksanaan PKL																												
2	Penyusunan Laporan																												
3	Pengumpulan Laporan																												
4	Pelaksanaan Sidang																												

Tabel 1.3

Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Pengumpulan data dibagi menjadi beberapa. Mulai dari pelaksanaan PKL yang dilakukan mulai pertengahan Desember hingga pertengahan Juni. Lalu dilanjut dengan penyusunan laporan yang dimulai dari pertengahan Februari hingga pertengahan Mei. Pengumpulan Laporan dikumpulkan pada akhir Mei. Lalu pelaksanaan siding di mulai kira kira awal bulan Juni.

Pengumpulan data dari berbagai pihak dilakukan dengan cara:

1. *Field Research*

Pengumpulan data langsung pada objek yang diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan. *Field Research* dapat dilakukan dengan 3 cara :

a. Wawancara

Dalam teknik ini dilakukan tanya jawab langsung dengan pimpinan hotel, staf hotel. Teknik ini lebih dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan dari objek yang ingin diteliti, khususnya untuk memperoleh data primer yang bersifat internal. Mengadakan wawancara langsung oleh pihak *Account Receivable* yang ada di Hotel Fairfield By Marriott

b. Observasi

Mempunyai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap hotel. Mengamati proses penagihan yang dilakukan oleh *Account Receivable* yang ada di Hotel Fairfield By Marriott

c. Kepustakaan

Pengumpulan data atau informasi dengan mempelajari buku buku atau jurnal yang berkaitan langsung dengan *Account Receivable* ataupun Hotel

2. Metode Dokumentasi

Adalah teknik pengumpulan data melalui catatan dan juga laporan dari Hotel. Metode ini bertujuan untuk mengetahui data *advertising* dan realisasi penjualan kamar. Lampiran lampiran yang digunakan untuk mendukung proses penagihan yang ada di Hotel Fairfield By Marriott

1.6.3 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah tehnik analisa data secara kualitatif. Teknik analisa data memiliki arti yaitu Teknik analisis data ialah proses

penelitian yang sangat sukar dilakukan hal ini lantaran membutuhkan kerja keras, pikiran yang kreatif, dan kemampuan pengetahuan yang tinggi. Dalam pandangannya dalam teknik analisis data tidak bisa disamakan antara satu penelitian dengan peneliti yang lainnya, terutama mengenai metode yang dipergunakan yang ditulis oleh Sugiono (2010).

Teknik analisa data melalui beberapa tahapan yaitu:

1. Menyiapkan beberapa pertanyaan yang akan diberikan kepada narsumber
2. Mengumpulkan data yang digunakan untuk memenuhi proses penelitian
3. Menganalisa dan menyuting data yang sudah di dapat
4. Melakukan penyimpulan dalam analisa dan data yang sudah didapat