

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia pemilik kekayaan melimpah yang potensial untuk dikembangkan sebagai aset kepariwisataan. Pengertian kepariwisataan menurut Hidayah (2019) “adalah segala sesuatu yang terkait dengan kegiatan pariwisata beserta dampaknya yang terjadi karena adanya kontak atau interaksi antara pelaku perjalanan wisata dengan daya tarik wisata, sarana penunjang wisata, dan infrastruktur atau prasarana yang disediakan oleh masyarakat, swasta, dan pemerintah, dimulai dari tempat tinggal, pada saat di perjalanan, di tempat tujuan, sampai kembali lagi ke tempat tinggalnya”. Salah satu aset kepariwisataan di Indonesia adalah perhotelan.

Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi pariwisata yang memberikan penginapan yang menyediakan pelayanan jasa bagi pelanggan. Dimana setiap orang yang mendengar kata hotel selalu terpikirkan dengan hal-hal yang mewah dengan menetapkan tarif sewa yang mahal. Namun itu tidak berlaku pada semua hotel. Karena hotel sendiri dikelompokkan menjadi beberapa sesuai dengan fasilitas yang diberikan kepada pengunjung. Kemajuan industri perhotelan di Indonesia saat ini dapat diikuti perkembangannya melalui beberapa faktor yaitu tingkat hunian kamar hotel, jumlah kamar yang digunakan atau terjual, rata-rata lamanya tamu menginap serta perkembangan jumlah hotel atau akomodasi lainnya.

Tabel 1.1 Tingkat Hunian Kamar Hotel Bintang di Indonesia
2019 dan 2020

Tahun	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
2019	51.47	52.44	52.89	53.90	43.53	52.27	56.73	54.14	53.52	56.77	58.58	59.39
2020	49.17	49.22	32.24	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Sumber : BPS (diolah kembali oleh Pusat Data dan Sistem Informasi)

Keterangan : satuan persen

Tanda - : belum ada penelitian

Tabel diatas merupakan statistik tingkat hunian kamar hotel bintang tahun 2019 dan 2020. Pada bulan Januari 2020 menunjukkan angka yang mencapai rata-rata 49.17 persen, tetapi mengalami penurunan 2.3 persen dari bulan Januari 2019. Bulan Februari 2020 mengalami peningkatan tingkat penghunian kamar sebanyak 0.05 persen menjadi 49.22 persen jika dibandingkan dengan bulan Januari 2020. Namun mengalami penurunan pada bulan Maret menjadi 32.24 persen.

Dampak era globalisasi juga yang menjadikan perhotelan di dunia menjadi berkembang pesat. Globalisasi merupakan suatu proses perubahan mendunia, yang membuat manusia menjadi terbuka dan saling ketergantungan. Dengan begitu masyarakat jaman sekarang sudah mulai canggih dan ingin segala sesuatu dengan praktis. Salah satu contoh masyarakat jaman sekarang yang menginginkan pelayanan dengan baik dan mau membayar dengan tarif yang mahal. Maka dari itu persaingan perhotelan di dunia semakin ketat untuk menarik pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dengan

fasilitas yang mencukupi, sehingga tamu merasa puas dan ingin kembali menginap di hotel tersebut. Dimana kebanyakan industri perhotelan selalu menetapkan setiap tamu ialah seorang raja, sehingga karyawan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Begitu pun tamu selalu berekspektasi tinggi untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik dari hotel tersebut.

Di dunia perhotelan, terdapat istilah *excellent service* atau pelayanan prima. Yang dimaksud dengan pelayanan prima atau *excellent service* “adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan” (Nurlia, 2018:19). Berdasarkan pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan prima merupakan suatu bentuk aktivitas yang diberikan kepada orang lain dengan hal ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan, keinginan, dan kebutuhan dengan tingkat persepsi mereka.

Selain Bali dan Jogjakarta yang menjadi pusat kota kunjungan bagi para wisatawan atau pelancong karena beragam keindahan alam dan keunikan budayanya, Surabaya juga tak kalah saing. Surabaya kini menjadi kota kunjungan bagi para wisatawan yang berasal dari luar kota maupun luar negeri. Surabaya merupakan kota metropolitan. Definisi kawasan metropolitan yang relevan dalam konteks negara Indonesia, yaitu berdasarkan Undang-Undang No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang. Undang-Undang tersebut adalah “kawasan metropolitan sebagai kawasan perkotaan yang terdiri atas sebuah kawasan perkotaan yang berdiri sendiri atau kawasan perkotaan

inti dengan kawasan perkotaan di sekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dengan jumlah penduduk secara keseluruhan sekurang-kurangnya 1.000.000 (satu juta) jiwa”. Mengetahui keadaan kota Surabaya sekarang yang telah berkembang dan cukup signifikan, di Surabaya sekarang terdapat banyak hotel yang dapat dipilih sebagai tempat peristirahatan dan penginapan untuk para tamu yang sedang menghabiskan waktunya di kota Surabaya. Hal yang memicu menjadi penyebab peningkatan persaingan industri perhotelan disuatu wilayah adalah karena meningkatnya sektor pariwisata dan perdagangan. Di Surabaya sendiri ada banyak hotel yang pembagian kelasnya masing-masing mulai dari hotel bintang satu hingga bintang lima.

Setiap hotel menetapkan tarif sewa kamar yang berbeda-beda, dan pengunjung bisa memilih sesuai dengan kebutuhan dan selera mereka. Semakin bagus kualitas hotel tersebut, maka semakin tinggi juga tarif sewa kamar yang diberikan. Jika berbicara mengenai keuangan dalam perusahaan terdapat departemen *Accounting*. Dimana departemen *Accounting* merupakan salah satu komponen dan memiliki peranan penting dalam suatu struktur perusahaan, guna untuk mengelola dan menganalisa mengenai pemasukan dan pengeluaran siklus keuangan yang sedang terjadi.

Hotel memiliki departemen *Accounting* yang terdiri dari beberapa bagian yaitu, *Finance Controller*, *General Cashier*, *Income Audit*, *Account Receivable*, dan *Account Payable* yang semuanya memiliki tugas dan kewajiban masing-masing yang berbeda namun saling keterkaitan dan ketergantungan satu dengan yang lain. Di setiap perusahaan perhotelan

memiliki cara dan sistem yang berbeda-beda dalam membuat dan melaporkan laporan keuangan. Itu semua tergantung pada manajemen yang telah ditetapkan dan disetujui oleh perusahaan tersebut.

Terdapat penelitian terdahulu yang fokus pada “Kendala Yang Dialami *Account Receivable* Dalam Proses Penagihan Dan Pembayaran Piutang Di Sheraton Surabaya Hotel Dan Towers” yang ditulis oleh Rahma Arila Permatasari (2019) yang menjelaskan kendala yang dialami *Account Receivable* pada saat proses penagihan dan pelunasan piutang yaitu pembayaran tidak tepat waktu, kesalahan dalam penulisan *invoice* yang dibuat, dan tidak terdeteksinya pembayaran yang sudah dilakukan oleh perusahaan. Sedangkan penelitian ini tentang “Keterlambatan Pembayaran Piutang Yang Dialami *Account Receivable* Pada Hotel Novotel Samator Surabaya Timur” belum pernah diteliti oleh peneliti lain sebelumnya. Alasan judul ini penting untuk diteliti karena pemasukan dan pengeluaran dalam setiap perusahaan harus seimbang supaya bisnis perusahaan bisa berjalan dengan lancar yang nantinya agar bisa mencapai target yang telah ditetapkan. Terutama dalam industri perhotelan yang persaingan semakin ketat, maka seorang *Account Receivable* harus bisa mengatur dan mengelola keuangan perusahaan dengan baik. Tugas utama seorang *Account Receivable* adalah mengelola piutang hotel yang berasal dari transaksi reservasi dan *booking* kamar. Seorang *Account Receivable* ini juga memiliki tugas untuk menagih piutang apabila piutang tersebut sudah memasuki jatuh tempo.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah memiliki posisi yang sangat penting didalam kegiatan sebuah penelitian. Berdasarkan beberapa hal yang telah dijelaskan dalam latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pembayaran piutang pada Hotel Novotel Samator Surabaya Timur ?
2. Apa dampak keterlambatan pembayaran piutang pada *cash flow* atau arus kas Hotel Novotel Samator Surabaya Timur ?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh keterlambatan pembayaran piutang terhadap *cash flow* hotel. Sehingga dapat diperoleh tujuan penelitian, dengan diselesaikannya tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui pembayaran piutang pada Hotel Novotel Samator Surabaya Timur.
2. Dapat mengetahui dampak keterlambatan pembayaran piutang pada *cash flow* atau arus kas Hotel Novotel Samator Surabaya Timur.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi masukan bagi para pelaku bisnis terutama diindustri perhotelan untuk

lebih memperhatikan bagaimana penyebab dan dampak keterlambatan pembayaran piutang pada hotel.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Penulis

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana penulis untuk mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang *Account Receivable* dan piutang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis supaya dapat memperdalam ilmu mengenai *Accounting*.
3. Penelitian ini diharapkan penulis dapat memperoleh gambaran praktek langsung tentang penyebab dan dampak keterlambatan pembayaran piutang dalam hotel.

b. Manfaat Bagi Hotel

1. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan positif bagi hotel dalam memonitoring pembayaran piutang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu kerja hotel khususnya *Account Receivable* dalam menganalisis penyebab keterlambatan pembayaran piutang. Sehingga pekerjaan *Account Receivable* bisa berjalan dengan lancar dan efektif.
3. Penelitian ini diharapkan dapat mempererat dan menjalin kerjasama dengan baik antara pihak hotel dengan perusahaan-perusahaan luar.

c. Manfaat Bagi Pembaca

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi pembaca yang ingin melaksanakan praktek kerja lapangan dibidang *Accounting* perhotelan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan acuan penelitian bagi penulis selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik lagi khususnya bagi mahasiswa D3 Manajemen Perhotelan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada pembaca mengenai *Account Receivable*. Dan membantu pembaca mengetahui penyebab dan dampak keterlambatan pembayaran piutang didalam hotel.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Hotel

Setiap hotel memiliki manajemen dan peraturan yang berbeda dalam mengelola operasional hotel itu sendiri. Dalam hotel juga terdapat kerjasama yang dilakukan dengan perusahaan-perusahaan. Banyak karyawan perusahaan yang menginap di hotel untuk urusan bisnis maupun pekerjaan, sehingga perusahaan membuat kerjasama dan perjanjian dengan hotel mengenai masalah pembayaran tagihan. Hotel itu sendiri merupakan suatu bangunan atau gedung yang menawarkan tempat penginapan dan peristirahatan yang memberikan pelayanan jasa dan macam-macam fasilitas untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan tamu dan memberikan

kesan indah dan menarik sehingga tamu memiliki keinginan untuk kembali menginap suatu hari nanti. Hotel termasuk salah satu bagian dari usaha pariwisata yang bergerak dalam bidang penjualan jasa termasuk akomodasinya yang bersifat komersial. Menurut Keputusan Menteri Parpostel No. Km 94/HK103/MPPT 1987, “hotel ialah salah satu jenis akomodasi yang menerapkan sebagian atau semua bagian untuk jasa fasilitas penginapan, fasilitator makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dioperasikan secara komersil”.

Seperti dalam perusahaan-perusahaan, hotel sendiri didalamnya terdapat beberapa departemen yang menunjang kerja hotel itu sendiri. Departemen yang terdapat dalam hotel secara umum dibagi menjadi beberapa menurut teori Sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut :

1. **Kantor Depan Hotel (*Front Office*)**

Kantor depan atau *Front Office* berperan dalam menjual dan menawarkan kamar atau fasilitas yang tersedia dalam hotel. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada dibagian depan dekat dengan *lobby* dan di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Maka dari itu bagian kantor depan hotel harus memberikan pelayanan untuk penjualan kamar, sehingga para tamu mendapat kesan untuk ingin kembali menginap dihotel tersebut. Maka dengan itu penjualan kamar dapat meningkat. Itulah mengapa kantor depan hotel memiliki peran penting dalam menjual kamar hotel.

2. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)

Bagian tata graha atau *Housekeeping* adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada para tamu, pelayanan yang menyangkut kenyamanan, kebersihan, serta kerapian hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan, kebersihan, serta kerapian ruang hotel, maka bagian *housekeeping* juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan hotel (*Front office*), bagian makanan dan minuman (*Food & Beverage*), bagian mesin (*Engineering*), bagian *Accounting*, dan bagian personalia (*HRD*). Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapian dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan atau penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar tamu, *lobby*, *ballroom*, *meeting room*, *corridor*, restoran, kolam renang serta fasilitas hotel lainnya yang semua itu disebut *front of the house*. Disamping itu, bagian tata graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian bagian *back of the house* seperti bagian dapur atau *pantry*, ruang makan karyawan,

ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor, toilet karyawan dan lain sebagainya. Sehubungan dengan peranan bagian tata graha, maka seorang karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki pengetahuan, kemampuan, perilaku, serta keterampilan untuk tetap menjaga kenyamanan, kebersihan, serta kerapian seluruh ruangan hotel sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan menggunakan alat-alat secara benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para tamu.

3. **Makanan dan Minuman (*Food & Beverage*)**

Bagian makanan dan minuman atau *Food Beverage* merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang memiliki fungsi untuk melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun memiliki fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat utama. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

4. ***Marketing and Sales***

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta mempromosikan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, bagian ini melakukan berbagai macam cara untuk

menarik dan mendapatkan tamu sebanyak mungkin, supaya bisa meningkatkan pendapatan atau pemasukan hotel melalui tamu-tamu yang menginap dan menyewa serta menggunakan fasilitas hotel.

5. ***Accounting atau Finance***

Accounting atau *Finance* Departemen ini merupakan sebuah bagian terpenting bagi perusahaan hotel dalam melaksanakan penyusunan, pencatatan, dan pengelolaan administrasi keuangan sehingga dapat mengetahui pemasukan serta pengeluaran hotel dan bagaimana perkembangan perusahaan hotel tersebut dimasa yang akan datang.

6. ***Human Resource Departement (HRD)***

Departemen ini berkaitan dengan sumber daya manusia dalam lingkungan hotel. Bagian ini juga berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan karyawan. Serta memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan supaya dapat meningkatkan kualitas karyawan dalam bekerja, sehingga memperoleh hasil yang maksimal.

7. ***Engineering***

Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini berhubungan dengan peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel. Disamping fungsi dan tugas diatas, departemen *engineering* juga mengurus perlengkapan dan

peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja.

8. **Security**

Departemen ini memiliki fungsi yang berhubungan dengan semua kegiatan yang meliputi menjaga keamanan dan kenyamanan, serta menyelenggarakan ketertiban di dalam maupun di luar hotel. Serta bertanggung jawab untuk melindungi dan mengayomi lingkungan hotel.

1.5.2 Pembayaran Piutang Pada Sebuah Hotel

Accounting departemen tidak pernah lepas dari suatu perusahaan termasuk di perhotelan. Dimana hotel sendiri membutuhkan *Accounting* untuk mengatur semua hal yang berhubungan dengan keuangan hotel. Bagian *Accounting* merupakan struktur inti untuk mencapai keberhasilan operasional hotel yang berkaitan dengan pemasukan dan pengeluaran keuangan dalam perusahaan. “Secara umum akuntansi dapat didefinisikan sebagai suatu proses identifikasi, pengukuran dan pengkomunikasian informasi ekonomi yang menghasilkan informasi ekonomi yang berguna bagi pembuatan kebijakan dan keputusan oleh pemakainya” Samryn (2012:4, dalam Wala, Tirsa Rosiana Lini dkk, 2020:59)

Departemen *Accounting* juga berpengaruh terhadap operasional hotel. Dalam departemen *Accounting* juga terdapat beberapa karyawan yang memiliki tugas dan tanggungjawab yang berbeda-beda, salah satunya *Account Receivable*. *Account Receivable* berhubungan juga dengan

Account Payable, karena kedua posisi ini menentukan keseimbangan arus kas perusahaan. Dimana *Account Receivable* bertugas sebagai penerima dan *Account Payable* bertugas sebagai pembayar. Salah satu tugas utama dari seorang *Account Receivable* ialah melakukan penagihan piutang pada perusahaan yang telah menggunakan jasa dan produk dalam hotel.

Hotel perlu menetapkan prosedur untuk mengetahui dan menilai perusahaan-perusahaan yang akan melakukan kerjasama dan yang nantinya akan diberikan kredit. Sebelum melakukan kerjasama dengan perusahaan hotel harus terlebih dahulu mempertimbangkan dan menganalisis mengenai keuangan perusahaan yang akan melakukan kerjasama, terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan sebagai berikut :

1. Memperoleh informasi tentang keadaan perusahaan, misalnya dengan cara mengisi formulir sehubungan dengan keadaan finansial perusahaan, informasi tentang pembelian kredit yang pernah dilakukan sebelumnya dan informasi-informasi lain yang diperlukan oleh hotel.
2. Menganalisa laporan keuangan perusahaan dan kebiasaan pembayaran perusahaan.

Masalah yang sering terjadi dalam hotel terutama di departemen *Accounting* yaitu saat terjadi kelalaian terhadap proses penagihan piutang pada konsumen, maka akan berdampak bagi hotel yaitu terjadinya keterlambatan dalam pelunasan piutang. Penjualan secara kredit dapat menimbulkan piutang pada perusahaan, “piutang merupakan hak menagih dari pemberi uang jasa kepada penerima jasa yang membentuk hubungan

dimana yang pihak satu berutang dengan pihak pemberi piutang” Hermawan (2013:29, dalam Surono, Bagus Aditya Ardhi dkk, 2015:16).

Manajemen piutang digunakan untuk mengelola piutang sehingga dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dengan manajemen piutang yang baik, maka akan terjadi siklus yang baik mulai dari terjadinya piutang sampai proses pengembaliannya sehingga tidak mengganggu pada aliran arus kas perusahaan. Menurut Sartono (2001: 432, dalam Siregar, Budi Gautama: 5-6) “menyatakan bahwa setidaknya terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam hal kebijakan dalam manajemen piutang yaitu penetapan standar kredit, persyaratan kredit, kebijakan kredit dan pengumpulan piutang.

a) Standar kredit

Standar kredit adalah kualitas minimal yang digunakan untuk menilai kelayakan kredit dari pemohon yang ditentukan oleh perusahaan. Standar ini disiapkan oleh perusahaan sebagai kriteria dalam menentukan pemberian kredit serta besarnya kredit yang harus diberikan. Kriteria kredit ini umumnya menyangkut tentang kebiasaan dari pelanggan dari melakukan pembayaran. Dalam pengukuran kualitas pelanggan yang akan melakukan permohonan kredit dapat dilakukan dengan penilaian 5 C (*five C of credit*) yaitu *character*, *capacity*, *capital*, *collateral* dan *conditions*. *Characters* digunakan dalam hal menilai kejujuran pelanggan dalam memenuhi kewajibannya, *capacity* untuk pendapat subjektif mengenai kemampuan pelanggan, *capital* untuk menilai dukungan finansial dari calon pelanggan, *collateral* sebagai jaminan dalam penilaian kekuatan

finansial, dan *conditions* keadaan atau pengaruh perubahan kemampuan pelanggan. Periode pengumpulan piutang dimulai dari pada saat terjadinya piutang tersebut sampai pada waktu pembayarannya, sedangkan jatuh temponya ditentukan oleh perusahaan yang memberikan piutang. Semakin lama jangka waktu pengumpulan piutang maka akan mengakibatkan semakin besarnya investasi perusahaan pada piutang dan biaya yang akan diakibatkannya juga akan semakin besar. Disamping akan semakin besarnya investasi perusahaan pada piutang juga dapat mengakibatkan kenaikan piutang yang tidak tertagih (*bed-debt*). Perusahaan harus dapat menganalisis tambahan profit margin dengan tambahan biaya dari aktivitas penjualan kredit tersebut.

b) Persyaratan kredit

Persyaratan kredit adalah kondisi yang disyaratkan untuk pembayaran kembali piutang dari para pelanggan. Syarat kredit umumnya menetapkan periode kredit dan potongan tunai serta persyaratan lainnya yang diberikan kepada pelanggan yang melakukan pembayaran diawal. Syarat kredit ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya sifat ekonomi produk, kondisi penjual dan pembeli, periode kredit, potongan tunai, tingkat bunga yang bebas risiko, dll.

c) Kebijakan kredit dan pengumpulan piutang

Sebelum menentukan kebijakan kredit, terlebih dahulu harus menentukan keputusan yang berkenaan tentang kualitas jumlah yang diterima, periode kredit, potongan tunai, persyaratan khusus, tingkat pengeluaran dalam pengumpulan piutang. Perusahaan harus senantiasa melakukan usaha

untuk pengumpulan piutangnya sesuai dengan jatuh temponya. Sebelum jatuh tempo perusahaan harus mengingatkan kepada pelanggan terkait pembayaran piutang tersebut, cara yang dilakukan perusahaan bisa melalui pengiriman pesan singkat, email, atau bahkan bisa melalui agen dan lainnya”.

1.5.3 Dampak Keterlambatan Pembayaran Piutang Pada *Cash Flow* atau Arus Kas Hotel

Biasanya untuk urusan penagihan piutang bisa menjadi urusan yang cukup rumit, karena terdapat beberapa kendala yang dialami oleh bagian *Account Receivable*. Adanya masalah pada penagihan bisa memberi dampak besar bagi keuangan perusahaan, hingga akhirnya, operasional perusahaan juga ikut terganggu. Keterlambatan pembayaran piutang juga bisa berdampak pada *cash flow* atau arus kas hotel. “Laporan arus kas atau *cash flow* adalah laporan keuangan yang berisi tentang informasi penerimaan dan pengeluaran kas dalam sebuah perusahaan pada periode waktu tertentu. Laporan keuangan arus kas dapat digunakan untuk melacak pemasukan dan pengeluaran dari seluruh kegiatan perusahaan” (Pangestika, 2019). Penjualan kredit tidak segera menghasilkan penerimaan kas tetapi menimbulkan piutang langganan, hal ini akan berdampak bagi perusahaan yaitu lambatnya perputaran kas. Pemasukan dan pengeluaran keuangan harus seimbang, sehingga jika perusahaan telat membayar piutang yang sudah jatuh tempo pada hotel akan berdampak pada kelancaran *cash flow* hotel, yang menyebabkan kegiatan bisnis dihotel menjadi terhambat. Terdapat dampak nyata keterlambatan pembayaran piutang salah satunya adalah berikut “salah satu cara untuk

mengelola arus kas perusahaan dengan baik adalah mengurangi umur piutang. Penjualan secara kredit merupakan salah satu penyebab buruknya manajemen arus kas. Di mana perusahaan berisiko mengalami penundaan penerimaan kas sehingga membutuhkan investasi yang lebih besar ataupun kerugian yang diakibatkan piutang yang tak tertagih.” (Mian, Cendra Hiska dkk, 2018:3)

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Hotel Novotel Samator Surabaya Timur yang berlokasi di Raya Kedung Baruk No.26-28, Kedung Baruk, Kec. Rungkut, Kota SBY, Jawa Timur 60298.

2. Jadwal Penelitian

Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Tahun 2019/2020

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No.	Aktivitas	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
		2019	2019	2019	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020
1.	Interview										
2.	Persiapan										
3.	Pelaksanaan Magang										
4.	Penulisan										

	Laporan									
5.	Bimbingan									
6.	Penyerahan Laporan									

3. Alasan Memilih Lokasi Penelitian

Alasan pemilihan lokasi tersebut karena Hotel Novotel Samator Surabaya Timur letaknya strategis dan mudah dijangkau, dekat dengan beberapa tempat-tempat yang menjadi kunjungan orang-orang Surabaya seperti Transmart Rungkut, Bandara Juanda, Galaxy Mall dan tempat lainnya. Alasan lain karena hotel ini merupakan anak hotel dari Accor Hotel. Dimana Accor Hotel sendiri merupakan hotel jaringan terbesar dan terdepan di dunia. Selain itu di hotel tersebut masih ada kendala yang dihadapi oleh seorang *Account Receivable* dalam penagihan, yakni masih ada perusahaan yang belum membayar piutang yang sudah jatuh tempo.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan tak lepas dari cara dan teknik untuk mengumpulkan data. Supaya laporan tersebut diperkuat dengan data-data yang pasti dan benar adanya. Teknik pengumpulan data ialah metode atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data yang akan digunakan untuk penelitian. Salah satu komponen penting dalam penelitian adalah proses peneliti dalam teknik pengumpulan data. Tujuan dari teknik

pengumpulan data adalah untuk memperoleh data-data yang valid dan benar. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu:

1. Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara dilakukan dengan tanya jawab oleh peneliti dengan narasumber. Dalam wawancara sendiri sudah harus mengerti informasi apa saja yang hendak digali dari narasumber, dan sudah menyiapkan daftar pertanyaan secara sistematis. Dan bisa juga menggunakan alat bantu lain seperti kamera untuk foto serta alat untuk merekam.

2. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara peneliti melakukan pengamatan secara langsung untuk mengumpulkan data dengan mengamati kegiatan dan situasi yang sedang terjadi sehari-hari dalam departemen *Accounting*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan informasi yang berasal dari dokumen-dokumen yang terpercaya untuk memperkuat hasil penelitian. Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui data-data yang sudah ada di dalam hotel.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses atau kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data hasil dari penelitian menjadi sebuah informasi baru yang dapat digunakan dalam membuat kesimpulan. Teknik analisis data

kualitatif dilakukan secara interaktif, mengembangkan teori dan dilakukan secara terus menerus hingga tuntas.

Berikut beberapa tahapan yang dilakukan dalam penelitian :

1. Mengumpulkan semua data yang telah didapatkan berdasarkan pengamatan langsung dan wawancara.
2. Menyederhanakan dan menggabungkan data yang sama dari subyek-subyek yang berbeda.
3. Menganalisis data yang sudah dikategorikan dan digabungkan.
4. Menyimpulkan dan melakukan verifikasi data yang sudah diproses.