

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Surabaya merupakan kota padat penduduk nomor dua setelah ibu kota Jakarta, hal ini disebabkan karena Surabaya merupakan salah satu kota yang menjadi pusat bisnis di Indonesia. Banyak pebisnis dari dalam maupun luar negeri datang ke Surabaya untuk bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Surabaya. Selain itu, ada juga yang datang ke Surabaya untuk berlibur. Dengan tingkat mobilitas yang cukup tinggi, para pelaku usaha melihat peluang ini untuk membuka bisnis perhotelan. Menurut data Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Jawa Timur hingga akhir 2015 hotel berbintang dan non berbintang di Surabaya mencapai 150 hotel. Pesatnya pembangunan hotel membuat persaingan pada bisnis inipun semakin ketat. Berbagai layanan, inovasi serta strategi dirancang agar mereka dapat mempertahankan eksistensinya. Eksistensi diperlukan agar perusahaan dapat meningkatkan laba bahkan mengembangkan usaha mereka menjadi lebih besar lagi. Selain itu, laba juga dibutuhkan untuk menjalankan oprasional perusahaan. Salah satu cara untuk mendapatkan laba yang besar adalah dengan

cara meningkatkan pendapatan. Pendapatan pada bisnis hotel dapat ditingkatkan melalui penjualan seperti penjualan kamar, penggunaan *meeting room*, *banquet event*, restaurant, persewaan tenant *business centre* dan *recreation area* (misalnya : SPA, *Swimming Pool*, *Gym*, *Bar*, dll).

Penjualan dapat dibagi menjadi penjualan tunai dan penjualan kredit. Penjualan tunai tidak banyak mengalami kendala apalagi pada bisnis hotel, karena pembayaran dilakukan ketika tamu *cek in* atau pada saat tamu menyewa *meeting room*, *banquet event*, dll. Yang sering menjadi kendala dalam bisnis hotel adalah penjualan kredit. Menurut Soemarso (2004:338) piutang merupakan kebiasaan bagi perusahaan untuk memberikan kelonggaran-kelonggaran kepada para pelanggan pada waktu melakukan penjualan. Kelonggaran-kelonggaran yang diberikan biasanya dalam bentuk memperbolehkan para pelanggan tersebut membayar kemudian atas penjualan barang atau jasa yang dilakukan. Piutang biasanya dilakukan agar perusahaan dapat menjual lebih banyak jasa untuk meningkatkan laba dan memperluas pangsa pasar. Namun disisi lain terdapat beberapa kendala dalam sistem penjualan ini yaitu piutang merupakan aktiva yang tidak produktif karena tidak mendatangkan kas yang langsung dapat digunakan, kegagalan untuk menagih pelanggan, kesalahan dalam memasukan data piutang,

kesalahan saat menagih piutang, kecurangan yang dapat dilakukan oleh beberapa oknum dari pihak manajemen itu sendiri dan hal-hal lain yang dapat membuat piutang tersebut tidak terbayarkan. Dari berbagai resiko yang dapat ditimbulkan oleh piutang tersebut, pihak manajemen masih saja memberikan piutang karena pendapatan dari piutang cukup besar bagi suatu perusahaan. Kendala-kendala tersebut dapat ditanggulangi dengan cara melakukan evaluasi dan perbaikan pengendalian internal terus-menerus. Menurut Gunawan (2013:159) pengendalian intern adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan. Mulyadi (2013:163) menyatakan bahwa pengendalian internal penting bagi manajemen untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek keandalan dan ketelitian data akuntansi, mendorong efisiensi, dan mendorong dipatuhnya kebijakan manajemen.

Dari penjelasan di atas mengenai pengendalian internal terhadap piutang, penulis tertarik untuk menganalisis piutang 'Hotel X' khususnya piutang *nonstay*. Kisaran piutang Hotel

X adalah 1M sampai dengan 4M padahal pendapatan perbulan rata-rata adalah Rp 6.000.000.000. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengevaluasi pengendalian internal Hotel X. Selain itu, penulis juga memilih Hotel X karena Hotel X telah membuktikan eksistensinya dalam bisnis hotel selama sepuluh tahun. Hotel yang berada di sekitaran jalan Raya Darmo ini diresmikan pada tanggal 26 Februari 2007. Selain eksistensi yang tetap dipertahankan, Hotel X juga telah membuktikan bahwa mereka bisa bertahan meskipun disekitar lingkungan mereka telah banyak bermunculan hotel-hotel baru.

Hotel X adalah salah satu hotel bintang empat di Surabaya yang tergabung dalam *Accor* Hotel (Perusahaan perhotelan multinasional yang berpusat di Prancis) memiliki 257 kamar. Hotel ini tidak melakukan pencatatan secara manual lagi, melainkan secara sistem. Sistem yang digunakan oleh Hotel X adalah VSP. Sistem ini menggabungkan semua data input dan output dari berbagai divisi. Pengunjung Hotel X dibagi menjadi beberapa bagian yaitu *personal* individu, *company*, *government*, *exeption*, dan *travel agent* (*offline* dan *online*). Sistem pembayaran yang ada di Hotel X dibagi menjadi dua yaitu *cash* dan kredit. Sistem pembayaran *cash* alurnya yaitu pengunjung datang ke hotel untuk *cek in*, membayar tagihan kamar menggunakan uang tunai/kartu debit/kartu kredit,

menginap, lalu *cek out*. Sedangkan sistem pembayaran kredit atau melalui pihak ketiga biasa digunakan oleh *travel agent online/offline* dan *company*. Untuk *travel agent online* pengunjung bisa langsung memesan kamar melalui sistem *online* sehingga mendapatkan kode *booking* yang nantinya bisa dikonfirmasi ketika pengunjung *cek in* di Hotel X. Sedangkan untuk pengunjung *travel agent offline, exception, company* dan *government* biasanya tidak hanya memesan kamar tetapi juga sering memesan *meeting room, banquet event, ballroom*, dll. *Travel agent offline, exception, company* dan *government* yang melakukan pembayaran secara kredit, sistem pembayarannya melalui beberapa persyaratan dan proses. Persyaratan pertama, *travel agent/company* harus memiliki *credit facility* (CF/surat perjanjian kredit antara hotel dan *travel agent/company*). Kedua, saat pengunjung dari *travel agent/company* menginap di hotel, mereka harus membawa *ID card* (tanda pengenal) dan *voucher hotel* (tanda bukti yang digunakan oleh pengunjung untuk mengklaim jasa yang telah dipesannya melalui *travel agent/guarantee letter* (GL/surat garansi dari perusahaan) yang menunjukkan bahwa mereka memang benar-benar dari *travel agent/company* yang memiliki CF dengan Hotel X. Ketika pengunjung *travel agent/company* *cek out* di *Front Office* (FO) maka bagian FO akan langsung menginput pengunjung tersebut dalam

accounts receivable (A/R). Keesokan harinya *accounting* bagian A/R akan memproses data, *guest bill* (rekening tamu) yang telah ditanda tangani sewaktu pengunjung *cek out*, *voucher hotel/GL*, *ID card*, dan dokumen pendukung lainnya untuk dibuatkan *invoice* dan dikirimkan ke *travel agent/company* pengunjung, sehingga dapat terjadi proses pembayaran dari pihak *travel agent/company* ke pihak hotel.

Namun nyatanya banyak *travel agent/company* yang tidak memiliki CF tetapi masih diperbolehkan untuk melakukan pembayaran secara kredit, tentunya *travel agent/company* harus tetap membawa *ID card* dan *voucher hotel/GL* untuk meyakinkan pihak hotel bahwa mereka benar-benar dari *travel agent/company* yang tertera pada *voucher hotel/GL* tersebut. Bahkan terkadang *Sales & Marketing* (S&M) memperbolehkan *travel agent offline* dan *company/government* memesan kamar, *meeting room* dan mengadakan *event* tanpa GL atau ada revisi GL. Di Hotel X *travel agent/company* yang tidak memiliki CF disebut *nonstay*. *Nonstay* pada Hotel X tidak dikategorikan dalam akun Piutang A/R melainkan akun piutang *nonstay*. Akun *nonstay* sendiri memiliki pengertian sebagai akun penyimpanan sementara piutang, tempat penyimpanan sementara ini dibuat karena *travel agent/ company* belum melunasi pembayaran. Akun piutang *nonstay* dibuat oleh FO dan diawasi penuh oleh

bagian A/R. Menurut prosedur yang dibuat oleh Hotel X, dua hari sebelum tamu menginap atau mengadakan *event*, *travel agent/ company* sudah harus melunasi pembayarannya dan FO akan menutup akun *nonstay* tersebut. Namun nyatanya jarang sekali *travel agent/ company* yang tidak memiliki CF melunasi pembayaran mereka dalam waktu kurang dari dua hari sebelum tamu menginap / *event* berlangsung, sehingga bagian FO terkadang meminta bantuan bagian A/R untuk mem*follow up* piutang *nonstay*. Bagian A/R tidak mempunyai kewenangan menutup akun piutang *nonstay*, sehingga yang dilakukan bagian A/R adalah menarik akun *nonstay* ke akun piutang A/R. Saat akun *nonstay* sudah dipindahkan ke akun piutang A/R barulah bagian A/R bisa menutup akun piutang tersebut. Bagian A/R akan menarik akun piutang *nonstay* bila bagian FO memenuhi persyaratan piutang A/R Hotel X. Setelah persyaratan piutang A/R lengkap, barulah bagian A/R akan menarik akun *nonstay* masuk ke dalam akun piutang A/R.

Saat pengunjung dalam kategori *nonstay cek in* atau mengadakan *event*, pihak hotel tidak begitu saja percaya pada *voucher hotel/GL* yang dibawa oleh pengunjung *travel agent/company*. Mereka harus mengonfirmasi kepada perusahaan pengunjung melalui telepon atau email dan mengecek *background* dari *travel agent/company* yang

mengajukan *voucher hotel/GL* agar pembayaran piutangnya lancar. Setelah semua prosedur itu selesai barulah pihak hotel bagian *sales & marketing (S&M)* membuat keputusan untuk menerima pengunjung dari *travel agent/company* atau tidak. Jika S&M menerima, maka pengunjung dari *travel agent/company* akan dimasukkan dalam akun *nonstay* oleh bagian FO. Secara singkat akun *nonstay* adalah akun penampungan sementara bagi pengunjung dari *travel agent/company* yang melakukan sistem pembayaran secara kredit tetapi tidak memiliki CF.

Karena masalah waktu dan ketatnya persaingan antar hotel maka Hotel X jarang mengecek *background* dari *travel agent/company*, sehingga ada kemungkinan terjadinya penipuan. Pengecekan *background* oleh S&M dianggap perlu, karena jika S&M salah menawarkan jasa maka akan terjadi penipuan seperti perusahaan fiktif ataupun *background* yang buruk dari *travel agent/company* mengenai masalah pembayaran. Selain pengecekan *background*, prosedur dan praktik piutang *nonstay* pada Hotel X memiliki beberapa perbedaan yang cukup mendasar. Masalah tersebut akan berdampak pada penumpukan serta tidak tertagihnya akun *nonstay*. Meskipun memiliki resiko yang sangat tinggi, Hotel X masih saja memperbolehkan tamu *nonstay* karena keuntungan *nonstay* menambah pemasukan yang cukup besar

bagi pihak hotel. Pendapatan piutang *nonstay* rata-rata perbulan pada Hotel X mencapai Rp 500.000.000 – Rp 3.000.000.000, padahal pendapatan perbulan Hotel X sekitar Rp 6.000.000.000. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk mengevaluasi pengendalian internal terhadap piutang khususnya piutang *nonstay* pada Hotel X. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah membantu pengendalian internal Hotel X untuk mengevaluasi piutang *nonstay* agar piutang *nonstay* tanpa CF tetap terbayarkan. Penelitian dalam laporan magang ini dirasa perlu dan penting bagi Hotel X demi kemajuan dan perbaikan dalam melakukan pengelolaan terkait dengan *nonstay*.

1.2 Ruang Lingkup

Sehubungan dengan praktik kerja yang dilakukan adapun ruang lingkup penelitian yang dilakukan penulis adalah:

1. Menganalisis kegiatan operasional hotel terkait pengendalian *nonstay* apakah sudah sesuai dengan prosedur yang ada.
2. Memastikan S&M telah memeriksa *background* dan informasi *travel agent/company nonstay* dengan benar.

3. Memeriksa apakah S&M telah membuat dokumen pendukung *nonstay* dan menyerahkan pada FO untuk menerima tamu *nonstay*.
4. Memeriksa apakah FO telah mengecek *voucher hotel/GL, registration card, exeption, bill outlet, ID card* dan dokumen-dokumen pendukung lainnya dengan benar, serta memasukan tamu *nonstay* pada akun *nonstay* saat pengunjung *cek in* atau mengadakan *event*.
5. Memeriksa apakah *guest bill* telah dibuat oleh FO dan ditanda tangani pengunjung dengan benar saat *cek out*.
6. Memastikan bagian FO telah menghapus akun *nonstay* dalam 48 jam saat terjadi pembayaran.
7. Memeriksa apakah FO telah menyerahkan *voucher hotel/GL, guest folio, ID card, exeption* dan dokumen pendukung lainnya dalam 24 jam kepada bagian A/R saat tamu *nonstay* melakukan pembayaran melalui *bank transfer*.
8. Memeriksa akun *nonstay* apakah seluruhnya memiliki *voucher hotel/GL, nonstay folio, guest folio, ID card, exeption* dan dokumen pendukung lainnya serta mengarsipkannya.

9. Memeriksa apakah benar akun *nonstay* yang di *follow up* oleh bagian A/R telah ditarik ke akun piutang A/R.
10. Memeriksa apakah akun *nonstay* yang sudah ditarik ke akun piutang A/R telah dibuatkan *invoice* dan dikirim ke perusahaan pengunjung.
11. Memeriksa kelengkapan dan mengarsipkan *invoice*.
12. Menganalisis masalah-masalah terkait piutang *nonstay*.
13. Memberikan saran perbaikan terkait dengan pengendalian *nonstay* agar efektif dan efisien.

1.3 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat diadakannya magang adalah sebagai berikut:

A. Manfaat Praktik:

Bermanfaat untuk membantu Hotel X menemukan masalah dan juga memberikan usulan untuk penyelesaian masalah dan beberapa perubahan terhadap piutang *nonstay*.

B. Manfaat Akademik:

Peneliti dapat memperoleh tambahan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman tentang bisnis hotel khususnya piutang *nonstay*. Peneliti lain juga dapat menjadikan temuan penelitian ini untuk penelitian sejenis /atau penelitian lanjutan.

1.4 Sistematika Penelitian

Pola penyusunan sistematika laporan magang ini merujuk pada pola penelitian ilmiah secara umum dengan susunan sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, ruang lingkup, manfaat serta sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas variable penelitian dan definisi operasionalnya, penentuan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan deskripsi obyek penelitian, seluruh proses dan teknik analisis data hingga hasil dari pengujian seluruh hipotesis penelitian sesuai dengan metode yang digunakan.

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai simpulan dari keseluruhan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini. Selain itu juga menjelaskan apa saja keterbatasan dan saran untuk penelitian penelitian selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan penelitiannya.