

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan keunggulan pariwisata yang telah mendapat pengakuan dari dunia internasional. Berdasarkan penilaian dari The World Travel & Tourism Council (WTTC) pariwisata Indonesia menempati peringkat ke sembilan (WTTC, 2018). Industri pariwisata melingkupi berbagai industri lainnya sebagai penunjangnya, salah satu industri penunjang dalam industri pariwisata adalah industri perhotelan. Pada tahun 2018, Badan Pusat Statistik telah mendata jumlah hotel berbintang di Indonesia dengan jumlah sekitar 3.314 usaha yang tersebar di seluruh bagian di Indonesia (BPS, 2018). Industri perhotelan di Indonesia sendiri memiliki pangsa pasar dengan jumlah besar, BPS mencatat jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia mencapai 10,5 juta kunjungan yang dibandingkan dalam masa periode yang sama naik sekitar 12,3% dari tahun 2017 yang berjumlah sekitar 9,4 juta kunjungan (BPS, 2018). Potensi yang sangat besar tersebut menyebabkan persaingan di industri ini menjadi sangat ketat dan membuat setiap hotel harus menawarkan suatu pengalaman lebih bagi para penggunanya dibanding hotel ataupun perusahaan jasa sejenis. Hotel yang berdiri sebagai suatu badan usaha juga berkewajiban memperoleh pendapatan untuk mengelola beban mereka dan memperoleh laba bagi pemilik ataupun pemangku kepentingan lainnya.

Hotel yang beroperasi 24 jam dan menyediakan standar tertentu untuk memenuhi kepuasan *guest* membutuhkan pendapatan yang tidak sedikit guna menutup biaya operasional yang telah dikorbankan dan menciptakan laba. Terdapat kasus yang menyatakan hotel mengalami kebangkrutan karena kurangnya pendapatan yang mereka miliki. Dikutip dari Kumparan.com Hotel Tretes Raya dinyatakan pailit dikarenakan beban yang dimiliki lebih besar dari pendapatan yang dimiliki (Warta Bromo, 2018). Selain Hotel Tretes Raya, dikutip dari laman Detikfinance karena tidak dapat menutup kewajiban yang dimiliki.

Hotel Panghegar Bandung dinyatakan telah pailit sejak 2016 dan diharuskan dilelang. (Pailit, Hotel Panghegar Dilelang Rp 371 Miliar, 2016).

Dalam praktiknya telah muncul inovasi pembayaran kredit yang ditawarkan hotel dengan tujuan meningkatkan pendapatan hotel. Saat ini beberapa hotel telah menyediakan kerja sama dengan biro perjalanan wisata baik yang berbasis jaringan internet maupun tidak dengan memberikan fasilitas kredit untuk menggunakan jasa dari hotel terkait. Selain dengan cara tersebut, hotel memberikan fasilitas pembayaran kredit kepada perusahaan-perusahaan atau perseorangan tertentu (*non-travel agent guest*). Fasilitas ini diberikan kepada pihak yang berutang (debitur) dengan cara debitur memberikan jaminan tertentu. Penjualan kredit yang dilakukan diharapkan menghasilkan laba yang lebih besar daripada penjualan tunai. Penjualan kredit dalam teorinya harus mempertimbangkan faktor seperti standar kredit yang ditetapkan, syarat kredit yang ditetapkan, plafon kredit yang disediakan, volume penjualan kredit yang dibatasi, kebiasaan pelanggan yang berutang dalam membayar, dan juga kebijakan penagihan yang dibentuk (Riyanto, 2008).

Penjualan kredit dalam siklusnya akan menghasilkan aset dalam bentuk piutang, jika piutang berhasil ditagih maka perusahaan akan mendapatkan aset berupa kas yang dapat sepenuhnya digunakan perusahaan untuk kepentingan mereka. Keperluan menagihkan aset yang dimiliki entitas tersebut membuat perusahaan membutuhkan pengendalian internal yang efektif serta efisien untuk menagihkan piutang ataupun mengatur keseluruhan siklus penjualan kredit. Menurut Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) pengendalian internal merupakan suatu proses yang melibatkan dewan komisaris, manajemen, dan personil lain, yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan. Tujuan yang dimaksudkan yaitu efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Di dalam Pengendalian Internal sendiri terdapat lima komponen yaitu lingkungan pengendalian, penentuan risiko, informasi dan komunikasi, serta pemantauan atau pengawasan. Hubungan tersebut ditunjukkan dalam kebijakan dan prosedur yang ditetapkan harus disesuaikan

dengan budaya organisasi yang dibuat untuk mengurangi risiko, dan telah di informasikan kepada seluruh anggota entitas dan dapat diawasi oleh pihak yang telah ditunjuk (COSO, 2013).

Pengendalian Internal dalam siklus penjualan kredit ditujukan untuk memberikan tingkat kepastian yang memadai dan memperlancar aktivitas dalam siklus penjualan kredit. Kepastian yang dimaksud adalah membuat siklus penjualan kredit menjadi efektif dan efisien serta pengamanan pada aset ataupun transaksi yang termasuk didalamnya. Pengendalian internal yang baik dapat mencegah dan mengantisipasi kesalahan ataupun kecurangan yang dapat ataupun telah terjadi. Selain itu jika terjadi celah dalam pengendalian internal yang digunakan, dapat segera ditemukan dan diperbaiki oleh pihak manajemen.

Siklus penjualan kredit yang dibahas merupakan siklus penjualan kredit yang dilakukan oleh Hotel M. Hotel M merupakan badan usaha yang berbentuk perseroan terbatas yang beroperasi di pusat kota Surabaya. Hotel M termasuk hotel bintang empat yang berada di bawah naungan manajemen salah satu grup hotel internasional yaitu grup A. Sebagai sebuah hotel di kota Surabaya, Hotel M menyediakan sistem penjualan kredit yang ditujukan bagi *guest* mereka. Peneliti dalam proses magang tiga bulan meneliti sampel dan populasi dari kelompok *non-travel agent guest* yaitu *guest* yang menggunakan jasa hotel M yang bukan merupakan biro perjalanan wisata dengan melakukan pembelian secara kredit. Siklus penjualan kredit di hotel membutuhkan pengendalian internal yang mencukupi dikarenakan hotel memiliki beban yang relatif sangat besar untuk memenuhi standar mereka dan penjualan kredit menawarkan pendapatan yang relatif besar.

Hotel M sendiri memiliki pendapatan kredit dari penjualan kredit kepada *non-travel-agent guest* dengan nominal yang besar dibandingkan nominal keseluruhan (diatas 50%). Dalam rangka mengevaluasi kegiatan-kegiatan dalam siklus terkait, pihak manajemen hotel setiap seminggu sekali mengadakan rapat evaluasi yang disebut oleh pihak hotel *Credit Meeting*. *Credit Meeting* bertujuan mengevaluasi kegiatan yang dilaksanakan dan juga hasil dari kegiatan yang berhubungan dengan siklus penjualan kredit yang dilaksanakan pihak hotel.

Permasalahan pertama pihak hotel yang dibahas dalam evaluasi sering kali menyinggung mengenai keterlambatan pembayaran piutang oleh debitur dan bahkan terkadang menimbulkan munculnya piutang tak tertagih yang merugikan hotel. Kerugian yang paling sering dirasakan oleh hotel yaitu tidak lancarnya arus kas yang seharusnya diterima oleh hotel. Menanggapi permasalahan tersebut, jika piutang sudah melewati masa jatuh tempo, hotel M akan mengandalkan pejabat dari Departemen *Sales* yang menerima pesanan untuk menghubungi langsung debitur mereka. Pejabat tersebut diharapkan mampu menemukan solusi atas keterlambatan pembayaran.

Permasalahan yang lain adalah timbulnya piutang tak tertagih, jika cara pejabat dari Departemen *Sales* yang menerima pesanan menghubungi langsung debitur mereka tidak berhasil untuk menagih piutang yang ada maka tanggung jawab pembayaran akan ditagihkan ke pejabat dari Departemen *Sales* tersebut. Pihak Hotel M akan menagihkan kerugian tersebut kepada pejabat yang terkait dengan dapat dibayar langsung maupun potong gaji. Hal tersebut pernah terjadi sebelumnya di Hotel M Surabaya dan langkah penyelesaian tersebut pernah dilaksanakan sebelumnya baik pejabat tersebut melakukan pembayaran langsung, maupun dipotong gajinya. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti berniat melakukan evaluasi pada pengendalian internal siklus kredit dengan objek *non-travel agent guest* di Hotel M Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan, maka perumusan masalah penelitian ini adalah evaluasi terhadap pengendalian internal dalam siklus penjualan kredit di Hotel M Surabaya pada *non-travel agent guest*.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi permasalahan yang terjadi di pengendalian internal dalam siklus penjualan kredit di Hotel M Surabaya pada *non-travel agent guest*.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah pengendalian internal pada siklus penjualan kredit Hotel M Surabaya yang diberikan kepada *non-travel agent guest* yaitu *guest* atau *guest* yang menginap di hotel yang menggunakan cara pembayaran kredit yang bukan merupakan biro perjalanan wisata. Pembahasan dilakukan dengan mengevaluasi prosedur terkait penjualan secara kredit, proses penagihan, dan penerimaan kas dari siklus yang telah dijelaskan.

1.5 Manfaat Penelitian

(1) Manfaat Akademik

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai pengendalian internal siklus penjualan kredit terutama di industri perhotelan.
- b. Sebagai acuan bagi penelitian berikutnya dengan topik sejenis mengenai pengendalian internal siklus penjualan kredit.

(2) Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan mengenai kekuatan dan kelemahan pengendalian internal pada siklus penjualan kredit Hotel M Surabaya yang diberikan kepada *non-travel agent guest*.
- b. Selain itu dapat menjadi referensi dalam penanganan permasalahan yang terjadi di siklus penjualan kredit terkhusus di industri perhotelan.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini disusun dalam lima bab yang terbagi atas pendahuluan; tinjauan pustaka; metode penelitian; analisis dan pembahasan; dan simpulan, keterbatasan dan saran, berikut akan dijelaskan setiap susunan dalam skripsi ini:

BAB 1 PENDAHULUAN

Merupakan pengantar untuk memasuki bab berikutnya yang menjadi arah penelitian, Berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bab yang berisikan landasan teori yang memuat teori yang akan digunakan dalam pembahasan permasalahan, penelitian terdahulu dan juga memuat rerangka konseptual sebagai kerangka berpikir dalam penelitian ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Memuat dan menjelaskan tentang desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Merupakan inti dari skripsi ini, memuat data yang dianalisis sesuai dengan metode penelitian dan membahas permasalahan yang diangkat. Bagian ini tersusun atas gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, serta analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab yang menjadi bagian penutup dalam skripsi ini. Berisi mengenai kesimpulan yang didapat, keterbatasan dalam melaksanakan penelitian dan penulisan skripsi, dan saran penelitian yang ingin disampaikan oleh peneliti.