

Evaluasi pengendalian internal terhadap piutang usaha hotel X
(Studi Praktik Kerja Pada Hotel Bintang Empat)



OLEH
ELSANFHI DINY FANGGIDAE
3203013203

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP PIUTANG USAHA
HOTEL X
(STUDI PRAKTIK KERJA PADA HOTEL BINTANG EMPAT)

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
ELSANFHI DINY FANGGIDAE
3203013203

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah in:

Nama : Elsanfhi Diny Fanggidae

NRP : 3203013203

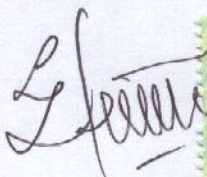
Judul : Evaluasi Pengendalian Internal Terhadap
Piutang Usaha Hotel X

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi (studi praktik kerja) ini adalah
ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan
plagiarism, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh
Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya
menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di
internet atau media lain (*digital library* perpustakaan Unika Widya
Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai
dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya
ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 Juni 2017

Yang menyatakan



(Elsanfhi Diny Fanggidae)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP PIUTANG USAHA
HOTEL X
(STUDI PRAKTIK KERJA PADA HOTEL BINTANG EMPAT)**

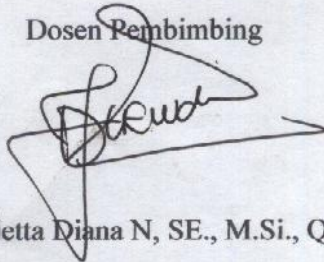
Oleh:

ELSANFHI DINY FANGGIDAE

3203013203

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Dosen Pembimbing



Bernadetta Diana N, SE., M.Si., QIA.,

Tanggal: 20 Juni 2017

HALAMAN PENGESAHAN

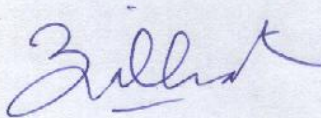
Skripsi yang ditulis oleh:

Elsanfhi Diny Fanggidae

NRP: 3203013033

Telah diuji pada tanggal 20 Juli 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji:



C. Bintang Hari Yudhanti, SE., M.Si.

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM.,
NIK. 321.99.0370



S. Patricia Gibrina D., SE., M.A.
NIK. 321.08.0021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia, berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya dalam proses penulisan laporan tugas akhir ini. Laporan tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Pengendalian Internal Terhadap Piutang Usaha Hotel X” disusun sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak akan selesai dan berhasil dengan baik tanpa bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu S. Patricia Febrina Dwijayanti, SE., M.A. selaku Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bernadetta Diana N, SE., M.Si., QIA., selaku pembimbing yang telah bersedia membantu melakukan penelitian selama ini.
4. Segenap dosen Fakultas Bisnis Unika Widya Mandala yang telah banyak memberikan ilmu pengentahuan selama masa studi.
5. Bapa Melkiyor Kristofel Faggidae, mama Debby Fatimah Liem, adik-adik, oma, bai, tanta, om, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moril, material dan doa selama penulis

melakukan studi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

6. Seluruh staff departemen *accounting* di Hotel X atas bantuan dan bimbingannya selama penulis menjalankan magang.
7. Semua teman dan sahabat yang memberikan motivasi, kritik, dan dukungan yang membantu penulis dalam menyelesaikan karya ini
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala doa, pembelajaran, pengalaman dan dukungannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam tugas akhir magang ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu kritik maupun saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	9
1.3 Manfaat Penelitian.....	11
1.4 Sistematika Penulisan.....	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	14
2.2 Rerangka Berpikir	37
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.2 Jenis Data dan Sumber Data.....	38
3.3 Alat dan Metode Pengumpulan Data	39
	vi

3.4 Objek Magang.....	40
3.5 Prosedur Analisis Data	41
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum	43
4.2 Jadwal Pelaksanaan	49
4.3 Ikhtisar kegiatan	49
4.4 Deskripsi Data.....	50
4.5 Analisis dan Pembahasan	88
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	123
5.2 Keterbatasan	124
5.2 Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	<i>Coso Framework</i> 2013..... 17
Gambar 2.2	Rerangka Berpikir..... 37
Gambar 4.1	Struktuk Organisasi..... 51
Gambar 4.2	<i>City Ledger</i> 70
Gambar 4.3	<i>Guest Registration Card (RC)</i> 72
Gambar 4.4	<i>Guest Folio</i> 73
Gambar 4.5	<i>Nonstay Guest Folio</i> 74
Gambar 4.6	<i>Group Information Letter</i> 76
Gambar 4.7	<i>Group Information Letter</i> 77
Gambar 8	<i>Banquet Even Order (BEO)</i> 78
Gambar 4.9	<i>Banquet Even Order (BEO)</i> 79
Gambar 4.10	<i>Name List</i> 80
Gambar 4.11	<i>Guarantee Letter</i> 81
Gambar 4.12	<i>Voucher Hotel</i> 82
Gambar 4.13	<i>Bill Outlet</i> 84
Gambar 4.14	<i>Exeption Letter</i> 86
Gambar 4.15	<i>Invoice</i> 87
Gambar 4.16	<i>Flowchart</i> Aktivitas Piutang Nonstay 90
Gambar 4.17	<i>Flowchart</i> Aktivitas Piutang Nonstay 91
Gambar 4.18	<i>Flowchart</i> Aktivitas Piutang Nonstay 92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Analisis Pengendalian Internal	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengendalian internal terhadap piutang usaha Hotel X. Hotel X merupakan hotel bintang empat yang tergabung dalam Accor Hotel. Accor Hotel sendiri adalah perusahaan multinasional Perancis terbesar yang beroperasi di 92 negara. Evaluasi pengendalian internal terhadap piutang usaha bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektifitas prosedur dan praktek yang terjadi di lapangan.

Hotel X memiliki dua pengkategorian piutang, yaitu piutang A/R dan piutang *nonstay*. Pengendalian internal piutang A/R cukup baik, namun pengendalian internal piutang *nonstay* memiliki beberapa kekurangan. Karena persaingan yang cukup ketat pada bisnis hotel, maka terkadang karyawan tidak menjalankan prosedur yang dibuat oleh manajemen dengan alasan efisiensi. Padahal efektifitas juga dibutuhkan oleh sebuah perusahaan untuk mengendalikan manajemen dan menghindari resiko yang dapat merugikan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengevaluasi serta memperbaiki pengendalian internal terhadap piutang usaha Hotel X. Penelitian diharapkan dapat membantu manajemen dalam mengatasi kelemahan pada aktivitas piutang usaha khususnya piutang *nonstay*.

Tahapan analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu menganalisis, mengevaluasi, dan memberikan alternatif perbaikan atas aktivitas piutang usaha Hotel X. Penelitian ini menghasilkan perbaikan aktivitas piutang usaha, mulai dari tamu melakukan *dealing* dengan *sales & marketing*, tamu check in, management menyiapkan dokumen dan kebutuhan tamu, penginputan data, pemrosesan data, pengoutputan data, pembuatan dan pengiriman *invoice*, hingga pelunasan pembayaran. Diharapkan dengan perbaikan yang diusulkan dapat meningkatkan pengendalian internal Hotel X.

Kata Kunci: aktivitas piutang usaha, pengendalian internal, piutang *nonstay*.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the internal controls against the accounts receivable business Hotel X. X Hotel is a four star hotel of the Accor Hotels. Accor Hotels in itself is the biggest French multinationals operating in 92 countries. Evaluation of internal controls against the accounts receivable business aims to evaluate the efficiency and effectiveness of the procedures and practices that occur in the field.

Hotel X has two designation receivables, i.e. accounts receivable accounts receivable A/R and nonstay. Internal control accounts receivable A/R is good enough, but controlling the internal accounts receivable nonstay has some drawbacks. Because the competition tight enough on the hotel business, then sometimes employees do not run a procedure created by management for reasons of efficiency. But the effectiveness is also needed by a company to control management and avoiding risks that can harm the company. This research aims to analyze, evaluate and improve internal controls against the accounts receivable business Hotel X. Research is expected to assist management in addressing the weakness in activity accounts receivable nonstay receivable in particular businesses.

The stages of data analysis used in the study i.e. analyze, evaluate, and provide an alternative activity improvement over the accounts receivable business Hotel X. This research resulted in improvements to the activity of the accounts receivable business, ranging from dealing with sales doing guest & marketing, guest check-in and document management needs of the guests, penginputan data, data processing, data pengoutputan, manufacture and delivery of the invoice, to the payment. Expected with proposed improvements can increase the internal Hotel pengendalian X.

Key words: activity of the accounts receivable business, internal control, accounts receivable nonstay.