

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan dunia bisnis semakin maju. Tidak jarang para pelaku bisnis membuka lapangan kerja baru untuk mencapai tujuan bisnisnya. Mulai dari bisnis makanan yang paling sederhana sampai dengan properti. Kesadaran masyarakat tentang bagaimana membuat dan memulai bisnis sendiri sudah cukup baik. Surabaya memiliki 3 sektor penunjang perekonomian yakni perdagangan, hotel dan restoran, dan angkutan/transportasi. Ketiga sektor ini sangat dominan dan berperan besar menyumbang pendapatan asli daerah (PAD) Kota Surabaya (sumber: Liputan6.com)

Perkembangan bisnis di industri properti juga makin pesat. Tidak hanya bisnis jual, beli, atau sewa rumah saja, melainkan sekarang sudah mencakup apartmen dan perhotelan. Perkembangan bisnis perhotelan di Surabaya sangat berkembang. Hal ini terlihat dengan banyaknya hotel-hotel baru mulai dari kelas bintang 3 sampai bintang 5. Dalam tiga tahun ke depan, Surabaya akan dibanjiri sebanyak 4.251 kamar dari 19 hotel berbintang. Sepuluh di antaranya merupakan hotel dengan klasifikasi bintang 3. Sedangkan bintang empat sebanyak 7 hotel, dan dua hotel untuk klasifikasi bintang 5.

Pertumbuhan sektor hotel di ibu kota Jawa Timur ini, merupakan konsekuensi melonjaknya jumlah kunjungan wisatawan

baik domestik maupun asing ke kota Surabaya, kebutuhan fasilitas penginapan –pun ikut meroket. Sejak 2007, jumlah kunjungan pelancong asing terus bertambah sebesar 7 persen per tahun. Tahun ini, pemerintah ibu kota Jawa Timur menargetkan pertumbuhan jumlah kunjungan mereka sebanyak 10 persen atau 218.000 orang. Selain dipicu oleh jumlah kunjungan wisatawan, pasar perhotelan Surabaya menjadi lebih menarik karena perkembangan bisnis *meeting, incentive, convention and exhibition* (MICE). (sumber: kompas.com, Jumat, 6 September 2013). Hal ini akan berdampak baik pada pendapatan GNP kota Surabaya. Investor luar pun mulai melirik Surabaya sebagai peluang yang baik untuk berinvestasi.

Keberhasilan perusahaan dalam mengolah bisnisnya tidak terlepas dari 2 aspek, yakni aspek eksternal dan internal perusahaan itu sendiri. Aspek eksternal terdiri dari hasil produk, pelayanan ke konsumen, pelayanan ke pemasok, kondisi fisik perusahaan itu sendiri, atau hal – hal yang dapat dilihat langsung keunggulannya. Aspek internal terdiri dari pengelolaan sumber daya manusia, pengelolaan informasi keuangan, pengendalian internal dari sistem perusahaan, budaya kerja, hubungan antar tenaga kerja, atau hal – hal yang tidak dapat dilihat langsung keunggulannya. Untuk perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan, pelayanan kepada konsumen merupakan tujuan utama. Namun dalam membangun perusahaan yang kuat aspek eskternal harus diimbangi dengan aspek internal yang baik. Pengendalian internal menjadi salah satu cara untuk menjamin aspek internal perusahaan. Pengendalian internal di segala

bidang harus diterapkan untuk menjamin apakah target dan pencapaian sudah sesuai dengan tujuan perusahaan. Menurut COSO, pengendalian internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan direksi, manajemen, dan staff, untuk membuat *reasonable assurance* mengenai efektifitas dan efisiensi operasional, reliabilitas pelaporan keuangan, dan kepatuhan atas hukum dan peraturan yang berlaku. Menurut Elder, Beasley, Arens, dan Jusuf COSO menentukan 5 komponen pengendalian yang saling terkait, antara lain lingkungan pengendalian, resiko yang muncul dari aktivitas, pengendalian aktivitas, informasi dan komunikasi, dan pengawasan. (2011: 321-333)

Pengendalian internal berfungsi untuk menjamin kebenaran dari informasi keuangan perusahaan. Pengendalian internal dapat diterapkan pada piutang usaha perusahaan. Piutang adalah bagian penting yang mencakup harta perusahaan yang sifatnya likuid. Pengertian piutang menurut Subramanyam dan John (2010), piutang adalah nilai jatuh tempo yang berasal dari penjualan barang atau jasa, atau dari pemberian pinjaman uang. Pengendalian internal pada piutang dapat dimulai dari menerima sebuah perusahaan sebagai pihak kredit sampai sistem penagihannya, pengendalian memiliki peran penting untuk menentukan tujuan dari sebuah kegiatan. Sebagai contoh, dalam meyanjikan penagihan harus sudah sesuai dengan standar perusahaan yang akan ditagih, lalu sampai pada prosedur penagihan. Peran pengendalian internal pada piutang sangatlah penting.

Dalam menjalankan operasi bisnisnya, perusahaan memerlukan sumber dana untuk membiayai operasinya. Perputaran piutang yang baik sangat membantu operasional perusahaan. Perusahaan yang besar tentu menghasilkan biaya yang besar pula. Martono dan Harjito (2001:1) menyatakan perusahaan harus bisa melakukan kegiatan operasionalnya secara efektif dan efisien agar tujuan perusahaan dapat tercapai, dimana laba yang maksimal mengandung konsep bahwa perusahaan harus melakukan kegiatan operasionalnya secara efektif dan efisien. Untuk mengukur efektif atau tidaknya pemerataan sumber daya keuangan terutama pada pos aktiva adalah dengan menggunakan rasio aktivitas. Menurut Sawir (2005:133), maksud dari efektivitas yaitu efektivitas perusahaan dalam mengelola aktiva yang berupa aktiva lancar dan aktiva tetap serta efektivitas stuktur pendanaan aktiva tersebut sehingga tingkat penegmbalian investasi lebih besar dari biaya modal yang digunakan untuk membiayai aktiva-aktiva tersebut.

JW Marriott Hotel Surabaya adalah salah satu hotel bintang 5 terbaik di Surabaya. Masuk dalam peringkat 3 besar hotel bintang 5 di Surabaya. Perkembangan dunia bisnis hotel menjadi tantangan bagi JW Marriott untuk tetap bertahan dalam persaingan bisnis. Maraknya hotel murah dengan kualitas bintang 3 menjadi hal yang perlu diantisipasi oleh JW Marriott. Tidak hanya *service* yang perlu ditingkatkan oleh JW Marriott untuk bersaing dengan kompetitornya, melainkan mengelola operasional yang efektif dan efisien sehingga JW Marriott dalam sisi *financial* boleh dikatakan kuat. Memiliki

hotel yang berskala besar tentunya tidak mudah dalam mengelola laporan keuangan. Aktivitas yang dilakukan setiap hari harus dikelola dengan saksama. Informasi keuangan ini akan menjadi bahan evaluasi mengenai pengelolaan operasional di JW Marriott dan akan dipertanggung jawabkan kepada pemakai laporan keuangan.

Perusahaan yang dikelola oleh PT. Ramasari Surya Persada selaku *Owning Company* dari JW Marriott memiliki beberapa *vendor*/pihak yang bekerja sama yang terkait dengan kegiatan bisnis yang dilakukan. Contoh beberapa perusahaan travel, institusi lembaga pemerintah, dan beberapa perusahaan lainnya. JW Marriott memiliki jalur kerja sama tersendiri kepada *vendor* yang intensitas kegiatan bisnisnya terbilang cukup sering. Kriteria kerja sama yang diberikan tentunya berbeda, tergantung pada kemampuan *vendor* tersebut dalam memenuhi syarat yang disepakati. Pemberian piutang kepada para *vendor* menjadi salah satu fasilitas dari JW Marriott dalam meningkatkan hubungan kerja. Pemberian fasilitas piutang tidak semata-mata diberikan, tetapi harus melewati kriteria khusus seperti intensitas aktivitas bisnis dan kriteria pemenuhan kredit (*5C: Character, Capacity, Capital, and Condition of Economy, and Collateral*).

Respon *vendor* atas fasilitas piutang yang diberikan oleh JW Marriott adalah baik, banyak dari *vendor* yang memanfaatkan fasilitas ini. Setiap hari banyak sekali transaksi yang terjadi. Divisi *Account Receivable* (AR) yang bertugas membuat dan memberikan

tagihan laporan akan mengklasifikasikan *vendor* tersebut pada *vendor* sejenis lalu baru dibuatkan *invoice*, sesuai dengan jumlah transaksi yang dilakukan, disinilah muncul piutang yang baru dari *vendor* tersebut. Seiring berjalannya waktu fasilitas piutang yang diberikan ini tidak berjalan baik seperti pada awalnya, banyak *vendor* yang membayar terlambat dari waktu yang ditentukan. JW Marriott menggunakan tabel *Aging* (Umur Piutang) sebagai data mereka. Apabila sudah mendekati hari jatuh tempo, JW Marriott akan mengingatkan atas piutang yang dimiliki oleh *vendor* tersebut, biasanya menggunakan telepon dan e-mail. Cara ini terbilang kurang efektif karena banyak *vendor* yang mendapat fasilitas piutang ini sementara pihak penagih kurang fokus terhadap piutang *vendor* yang relatif banyak. Dalam menghubungi pihak *vendor* tidak selalu langsung kepada berhubungan dengan pihak terkait. Penagih sering kali berhadapan dengan kondisi pihak *vendor* sedang tidak ada di tempat, dan sebagainya. Hal ini membuat pihak penagih lupa untuk menghubungi kembali perusahaan *vendor* yang semestinya akan jatuh tempo. Sikap *hospitality* yang menjadi dasar dalam pelayanan hotel JW Marriott membuat penagih tidak bisa menagih dengan tegas. Dalam penagihan pihak yang menagih tidak bisa bertindak terlalu tegas, karena *vendor* tersebut sudah menjadi partner bagi JW Marriott. Pada sistem pengendalian internal, ini menjadi titik lemah JW Marriott dimana hanya mengandalkan umur piutang dari tabel yang dibuat. Tidak sesuainya waktu pembayaran piutang tentunya

sangat menghambat operasional dari JW Marriott, apalagi nominal transaksi yang timbul sangat material.

Dalam departemen keuangan, perusahaan ini memiliki 4 sub bidang, yakni *Account Payable*, *Account Receivable*, *Audit Income*, dan Admin. Diatasnya juga terdapat *Director of Finance*, *Assistant Director of Finance*, dan *Chef Accounting*. Pemegang sendiri dipercaya melakukan praktik kerja lapangan di divisi Account Receivable (AR). Kegiatan dari AR sendiri antara lain *invoicing process*, *credit card payment proses*, *daily collection*, dan posting/alokasi pembayaran. Pemegang mendapat tugas membuat invoice, credit card payment, dan posting/ alokasi pembayaran. Setiap melakukan transaksi divisi AR tidak lepas dari divisi lain misalnya *Front Office*, *Food & Beverages*, untuk itu perusahaan ini sudah menggunakan sistem yang baik untuk menghubungkan kedua divisi yang berebeda. Perusahaan ini menggunakan software Opera. Pemegang mendapat kesempatan praktik kerja lapangan selama 6 bulan, dimana Senin sampai Jumat pukul 08.30 sampai 17.30 adalah waktu praktik kerja lapangan. Setiap hari terdapat transaksi dari berbagai konsumen, termasuk perusahaan, *travel agent*, orang pribadi, dan masih banyak lagi. Pemegang bertugas membuat invoice terutama untuk customer yang sudah menjadi anggota atau mendapat fasilitas kredit. Setiap perusahaan memiliki syarat kredit dan pembayaran yang berbeda-beda.

Peran evaluasi sistem pengendalian internal pada piutang ini diharap akan member suatu perbaikan untuk operasional hotel.

Untuk perusahaan sebesar JW Marriott, sistem pengendalian internal sangat wajar untuk dilakukan, tujuannya untuk memaksimalkan operasional yang lebih efektif dan efisien. Sistem pengendalian internal piutang harus segera diperbaiki dan menjadi perhatian lebih dari manajemen JW Marriott, tim *Account Receivable* (AR) harus menemukan solusi untuk memperbaiki masalah ini. Perputaran piutang menjadi salah satu pengukur kondisi keuangan pada perusahaan. Dengan sistem pengingat piutang yang lebih sistematis diharapkan piutang yang masih *outstanding* dapat terbayar sesuai dengan waktu yang ditentukan. Manajemen harus segera melakukan evaluasi untuk meningkatkan operasional, sehingga perputaran uang dapat dimanfaatkan untuk perkembangan dan perluasan skala bisnis JW Marriott.

1.2 Ruang Lingkup

Di sini akan dibahas permasalahan mengenai kelemahan dari sistem pengingat piutang yang lama karena berdampak langsung pada operasional hotel. Pembahasan akan dimulai dari saat *vendor* melakukan transaksi kredit sehingga timbul piutang yang sampai pada saat akan jatuh tempo. Untuk itu, dengan adanya sistem pengingat piutang yang baru, diharap dapat membantu pekerja dalam mengawasi piutang, baik yang akan jatuh tempo, telah jatuh tempo, dan sudah melewati batas jatuh tempo.

1.3 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada semua pihak yang berkepentingan seperti:

1. Manfaat Akademik

Dapat dijadikan sumber referensi ilmiah dan sumber informasi mengenai pentingnya sistem pengendalian internal dalam hal ini adalah pengingat piutang. Penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan dan diteruskan agar menjadi penelitian yang lebih bermanfaat.

2. Manfaat Praktik

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam praktik langsung mengenai keadaan perusahaan dalam penggunaan sistem pengendalian internal. Hal lainnya yaitu diharapkan penelitian ini berguna bagi perusahaan sebagai evaluasi perusahaan dan karyawan yang dimiliki agar sistem pengendalian internal perusahaan yang sudah ada dapat berjalan dengan lebih baik.