

**EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL SIKLUS
PENJUALAN KREDIT *NON-TRAVEL*
AGENT GUEST
(STUDI KASUS HOTEL M SURABAYA)**



OLEH:
BILLY SATRIA WIJOYO
3203015029

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

**EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL SIKLUS
PENJUALAN KREDIT *NON-TRAVEL*
AGENT GUEST
(STUDI KASUS HOTEL M SURABAYA)**

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

OLEH:
BILLY SATRIA WIJOYO
3203015029

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL SIKLUS
PENJUALAN KREDIT NON-TRAVEL
AGENT GUEST
(STUDI KASUS HOTEL M SURABAYA)**

Oleh: **BILLY SATRIA WIJOYO**
3203015029

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



(Drs. Simon Hariyanto, M.Ak., Ak., QIA)
321.13.0772
Tanggal: 20 Juni 2019

Pembimbing II,



(Sofian, SE., MBA)
321.18.1011
Tanggal: 20 Juni 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis ole : Billy Satria Wijoyo NRP: 3203015029

Telah diuji pada tanggal 2 Juli 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dr. Agnes Utari Widyaningdyah, SE., M.Si. Ak.
321.01.0535

Mengetahui:



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPAI
321.99.0370

Ketua Jurusan,

S. Patricia Febrina., SE., MA.
321.08.0621

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Billy Satria Wijoyo

NRP : 3203015029

Judul Skripsi : Evaluasi Pengendalian Internal Siklus Penjualan Kredit
Non-Travel Agent Guest (Studi Kasus Hotel M
Surabaya)

Menyatakan bahwa skripsi 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 d^ppublikasikan/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, 20 Juni 2019

Yang menyatakan



(Billy Satria Wijoyo)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan ucapan terima kasih kepada Tuhan sang pencipta atas rahmat dan penyertaan-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi pada Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan Skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik jika penulis menjalankan semuanya sendirian, oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPAI. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. S, Patricia Febrina D., SE., MA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Hendra Wijaya, S.Akt., MM., CPMA. selaku Sekretaris Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Drs. Simon Hariyanto, M.Ak., Ak., QIA. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga serta memberi dorongan dan saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Sofian, SE., MBA. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu sampai larut malam, pikiran, dan tenaga serta memberi dorongan dan saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Para Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya baik yang pernah berhubungan dan berkerjasama secara lansung atau tidak langsung dengan penulis.
7. Keluarga penulis yang tercinta Mama Jetty, Papa Ricky, dan kedua saudara kandung penulis Karl dan Teresa yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
8. Hotel M Surabaya yang memberikan penulis kesempatan berkembang dan memperoleh data lewat kegiatan magang.

9. Sahabat yang tergabung dari awal masa perkuliahan, Andre dan Helmi.
10. Para sahabat penulis, Jayadi yang merupakan teman dari awal berorganisasi tingkat fakultas, beserta Steven, Candra, Bagus yang sering membagi dan mendengar pengalaman hidup mereka.
11. Sahabat masa SMA penulis di Semarang, Henry, Sindhu, Edo, dan teman teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
12. Om Joko, Om Subur, Tante Yuni beserta keluarga besar.
13. Bapak Iwan yang selalu menemani penulis ketika membutuhkan motivasi dalam pekerjaan paruh waktu dan perkuliahan.
14. Teman-teman organisasi Lembaga Pers Mahasiswa Fakultas Bisnis ataupun organisasi lain dari angkatan 2016 hingga angkatan 2013 yang telah memberikan dukungan untuk mengembangkan diri penulis selama masa perkuliahan.
15. Seluruh teman dan pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terimakasih banyak atas segala doa, dukungan, semangat, perhatian dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan waktu, pikiran, kemampuan dan tenaga yang penulis miliki. Sehingga dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik guna pengembangan selanjutnya. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan dan penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Surabaya, 20 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sitematika Penulisan Skripsi	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Rerangka Konseptual	27
BAB 3. METODE PENELITIAN	28
3.1. Desain Penelitian	28
3.2. Konsep Operasional	29
3.3. Jenis dan Sumber Data	29
3.4. Alat dan Metode Pengumpulan Data	30
3.5. Analisis Data.....	30
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.2. Karakteristik Informan Penelitian.....	36
4.3. Hasil Analisis Data.....	57
4.4. Pembahasan	67
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	73
5.1. Simpulan.....	73
5.2. Keterbatasan	74
5.3. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Pengendalian Penjualan Kredit dan Penerimaan Kas	19
Tabel 2.2 Unsur Pengendalian Internal Penjualan Kredit	21
Tabel 2.3 Unsur Pengendalian Internal Penerimaan Kas	23
Tabel 2.4 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Peneliti	26
Tabel 4.1 Penilaian Risiko dengan Kondisi Lapangan	58
Tabel 4.2 Aktivitas Pengendalian Penjualan Kredit	62
Tabel 4.3 Aktivitas Pengendalian Penerimaan Kas	65
Tabel 4.4 Kondisi Lapangan (Risiko) dan Perbaikan yang Disarankan	68
Tabel 4.5 Pelaksanaan Aktivitas Pengendalian dan Perbaikan yang Disarankan.....	70

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Komponen Pengendalian Internal COSO	11
Gambar 2.2 Rerangka Konseptual.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel M	35
Gambar 4.2 Prosedur Penjualan Kredit pada <i>Non-travel Agent Guest</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Confirmation Letter* (Dokumen Terkait)
- Lampiran 2. *Performa Invoice* (Dokumen Terkait)
- Lampiran 3. *Credit Facility* (Dokumen Terkait)
- Lampiran 4. *Exception Form* (Dokumen Terkait)
- Lampiran 5. *Guarantee Letter* (Dokumen Terkait)
- Lampiran 6. *Guest Folio* (Dokumen Terkait)
- Lampiran 7. *Invoice* (Dokumen Terkait)
- Lampiran 8. *Check-List* Penilaian Risiko
- Lampiran 9. *Check-List* Aktivitas Pengendalian

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara dengan keunggulan pariwisata yang telah mendapat pengakuan dari dunia internasional. Industri pariwisata sendiri melingkupi berbagai industri lain sebagai penunjangnya, salah satu industri penunjang dalam industri pariwisata adalah industri perhotelan. 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 kompetitornya. Dalam praktiknya untuk meningkatkan daya saing, beberapa hotel melakukan inovasi dengan menawarkan cara pembayaran kredit yang juga dilakukan oleh Hotel M Surabaya. Hotel M menjual dengan sistem kredit ke berbagai kelompok pelanggan yang salah satu kelompok pelanggan yang dilayani oleh mereka adalah *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 memiliki pendapatan kredit dari penjualan kredit kepada *non-travel-agent guest* dengan nominal yang besar yang melampaui 50% dari nominal penjualan kredit secara keseluruhan. Tujuan penelitian ini sendiri adalah untuk mengevaluasi permasalahan yang terjadi di pengendalian internal dalam siklus penjualan kredit di Hotel M Surabaya pada *non-travel agent guest*. Permasalah yang terjadi di siklus penjualan kredit Hotel M yaitu keterlambatan pelunasan piutang yang dilakukan debitur dan piutang tak tertagih. Permasalahan itu timbul dikarenakan masih ada keterbatasan dalam pengendalian internal siklus penjualan kredit yang diberlakukan di Hotel M Surabaya.

Kata Kunci: Pengendalian Internal, Penjualan Kredit, Piutang Usaha

EVALUATION OF INTERNAL CONTROL OF CREDIT SALES CYCLE OF NON-TRAVEL AGENT GUEST (HOTEL M SURABAYA CASE STUDY)

Indonesia is a country with tourism excellence that has gained international recognition. The tourism industry itself covers a variety of other industries as a support, one of the supporting industries in the tourism industry is the hospitality industry. This huge potential has caused competition in this industry to be very tight and make every hotel have to offer more experience to its users than hotels or service companies of similar competitors. In practice to improve competitiveness, some hotels innovate by offering credit payment methods that are also carried out by M Surabaya Hotels. Hotel M sells credit systems to various groups of customers, one of the groups of customers served by them is a non-travel agent guest, that is, guests who use hotel services M, which is not a travel agent by making credit purchases. The credit sales cycle in hotels requires adequate internal control because hotels have a relatively large burden to meet their standards and credit sales offer relatively large revenues. Hotel M has a credit income from credit sales to non-travel-agent guests with a large nominal value that exceeds 50% of the total credit sales. The purpose of this research is to evaluate the problems that occur in internal control in the credit sales cycle at M Surabaya Hotels on a non-travel agent guest. Problems that occur in the Hotel M credit sales cycle are the delay in repayment of accounts receivable by debtors and uncollectible accounts. The problem arises because there are still limitations in the internal control of the credit sales cycle imposed at M Surabaya Hotel

Keywords: Internal Control, Credit Sales, Account Receivables