

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia usaha di bidang jasa khususnya pada industri perhotelan memiliki peranan yang penting dalam menunjang sarana akomodasi umum bagi wisatawan. Hotel merupakan salah satu akomodasi yang sangat dikenal oleh masyarakat. Industri perhotelan merupakan salah satu penyumbang terbesar perekonomian di Jawa Timur. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) sektor perdagangan hotel mengalami peningkatan sebesar 2,43% pada tahun 2014. Dengan meningkatnya bisnis perhotelan banyak pelaku usaha yang mengembangkan bisnis di bidang perhotelan. (sumber: Surabaya.bisnis.com)

Berkembangnya bisnis perhotelan dipengaruhi oleh banyaknya wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang berkunjung ke kota Surabaya. Selain itu juga dipicu dengan adanya perkembangan bisnis *meeting, incentive, convention and exhibition (MICE)*. Bisnis perhotelan diharapkan memiliki keunggulan agar dapat mempertahankan bisnisnya. Agar tercapainya keunggulan yang kompetitif, aktivitas suatu perusahaan sebaiknya diatur dalam suatu sistem. Proses bisnis suatu organisasi dapat diorganisasikan untuk menghasilkan informasi agar dapat membantu organisasi dalam memonitor dan mengendalikan proses bisnisnya.

Dalam menjamin suatu keberhasilan bisnis diperlukan suatu pengendalian internal yang baik untuk setiap aspek bisnisnya. Pengendalian internal pada semua aspek harus diterapkan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Menurut Arens (2011), pengendalian internal adalah suatu proses yang dirancang untuk memberikan suatu keyakinan yang memadai terkait dengan pencapaian tujuan manajemen. Sebuah sistem pengendalian internal terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dirancang agar manajemen mendapatkan keyakinan yang memadai bahwa perusahaan telah mencapai tujuannya. Pengendalian internal memiliki lima komponen yaitu lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pengawasan. Lima komponen pengendalian yang dirancang diharapkan dapat diterapkan oleh manajemen untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa pengendalian internal dapat dipenuhi. Lingkungan pengendalian merupakan payung dari keempat komponen yang lainnya. Tanpa adanya lingkungan pengendalian yang efektif, keempat komponen pengendalian yang lain juga tidak akan menghasilkan suatu pengendalian yang efektif.

Semakin kompleksnya operasi perusahaan pengendalian internal menjadi hal yang sangat penting. Menurut Soematri (2000: 151), piutang usaha merupakan hak untuk menagih sejumlah uang dari penjual kepada pembeli akibat adanya transaksi penjualan kredit. Piutang usaha digolongkan sebagai aset lancar. Piutang merupakan salah satu pendapatan terbesar pada Hotel M.

Banyaknya penjualan kredit atas jasa sewa kamar menjadikan piutang sangat penting bagi hotel karena akan berpengaruh pada aktivitas operasi bisnis. Perusahaan harus menjalankan sistem pengendalian internal yang baik untuk menghindari terjadinya kecurangan dalam proses pemberian kredit, penagihan piutang dan penerimaan kas. Kegagalan dalam menerapkan pengendalian yang efektif akan merugikan perusahaan karena dapat timbul piutang yang tidak tertagih.

Hotel M merupakan salah satu hotel berbintang empat yang terletak di kota Surabaya. Sebagai hotel berbintang empat, kegiatan usaha hotel tidak hanya terbatas pada jasa penyewaan kamar saja, melainkan juga banyak fasilitas yang disediakan. Aktivitas penjualan yang terjadi dapat berupa penjualan kredit ataupun tunai. Piutang terjadi ketika adanya kebijakan kredit dari manajemen, biasanya diberikan kepada pihak *travel agent*, perusahaan, perusahaan penerbangan, pemerintahan, dan lain sebagainya.

Hotel M memiliki jalur kerja sama pada perusahaan yang sering melakukan kegiatan bisnis. Fasilitas kredit diharapkan dapat membangun hubungan yang baik dengan vendor. Kebijakan kredit yang diberikan oleh pihak hotel, bergantung pada produktifitas dan kemampuan vendor dalam melakukan pembayaran. Jenis pembayaran pada Hotel M terbagi menjadi dua yaitu *prepayment* dan *non-prepayment*. Jenis pembayaran *prepayment* hanya ditujukan pada vendor yang memiliki fasilitas kredit, dan tamu yang datang langsung (*walk in*). *Non-prepayment* ditujukan pada

vendor yang tidak memiliki fasilitas kredit. Mengikuti *hotel credit association* menjadi hal yang sangat penting bagi *credit manager*, karena dapat memberikan informasi berupa referensi mengenai beberapa perusahaan yang memiliki produktifitas yang baik.

Banyak perusahaan yang memanfaatkan fasilitas kredit yang diberikan oleh hotel, fasilitas kredit yang diberikan oleh hotel kepada perusahaan/*travel agent* berjalan dengan baik. Waktu pembayaran tagihan adalah dua minggu setelah *invoice* diterima, dengan batas waktu 30 hari. Pada saat mendekati jatuh tempo pembayaran, pihak *credit manager* akan melakukan konfirmasi mengenai piutang baik melalui telepon ataupun *email*. Dalam menghubungi pihak perusahaan yang memiliki piutang tidak selalu mendapat konfirmasi balik secara langsung. Pada saat terjadi pembayaran piutang yang lewat jatuh tempo, akan dilakukan *reminder letter* dan dikonfirmasi melalui telepon. Selama permasalahan pembayaran bisa diselesaikan dengan kekeluargaan maka pihak *credit manager* akan terus mengkonfirmasi dengan baik. Jika tidak ada respon yang baik dari perusahaan, pihak hotel berhak untuk membawa pada jalur hukum. Pembayaran piutang yang tidak tepat waktu tentunya akan menghambat operasional di Hotel M. Piutang merupakan suatu rekening yang sangat penting bagi hotel, karena merupakan sumber kas yang potensial. Dalam hal ini pemegang melakukan analisis pengendalian internal pada piutang Hotel M.

1.2 Ruang Lingkup

Pembahasan ruang lingkup dalam penelitian ini adalah mengenai penjualan kredit. Dimana pembahasan akan dilakukan analisis pada struktur organisasi dan dokumen, prosedur penjualan jasa sewa kamar, proses penagihan piutang, proses pelunasan piutang atas penagihan pada *invoice* dan transaksi kartu kredit.

1.3 Manfaat

Dengan adanya hasil magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat akademik:

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh pemagang diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan gambaran mengenai pekerjaan pada akuntansi perhotelan bagi mahasiswa. Dapat dijadikan suatu pengetahuan mengenai teori yang sudah didapatkan selama perkuliahan hingga pada praktik pekerjaan lapangan yang sesungguhnya.

2. Manfaat praktik:

Penelitian yang dilakukan dapat memberikan pengetahuan yang baru mengenai suatu analisis pengendalian internal pada piutang suatu perusahaan. Memberikan manfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan dan praktik mengenai keadaan perusahaan dalam melakukan pengendalian internal pada piutang.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir magang ini terbagi atas beberapa pokok bahasan, sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, ruang lingkup dan manfaat selama praktik kerja lapangan dilaksanakan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori-teori mengenai pengendalian internal, siklus penjualan, sistem informasi yang mendasari pada penulisan laporan ini beserta rerangka berpikir.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai desain penelitian, jenis data dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, objek magang serta prosedur analitis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menguraikan mengenai gambaran secara umum mengenai objek penelitian mengenai sejarah Hotel M, fasilitas perusahaan, jadwal pelaksanaan magang, ikhtisar kegiatan, deskripsi mengenai struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab setiap departemen, prosedur penjualan jasa sewa kamar, prosedur penagihan piutang, prosedur peluasan

piutang atas penagihan *invoice*, prosedur peluanasan piutang pada transaksi kartu kredit. Pembahasan dilakukan pada analisis struktur organisasi, dokumen yang terkait, prosedur, dan aktivitas pengendalian.

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai simpulan akhir, keterbatasan beserta saran untuk mengembangkan pengendalian internal pada Hotel M.

