

## Analisis Manajemen Piutang di Grand Swiss Belhotel Darmo

<sup>1</sup>Fiola Dwi Anggraeni, <sup>2</sup>Dwi Suhartini

Prodi Akuntansi, Universitas Pembangunan Negara "Veteran" Jawa Timur  
21013010247@student.upnjatim.ac.id

### ABSTRACT

*This research aims to analyze receivables management at the Grand Swiss Bel-Hotel Darmo. The author conducted this research on the basis that considering the importance of receivables management in the hospitality sector. This study used descriptive qualitative method. Primary data was obtained from an interview with one of the account receivable staff. The analysis was carried out by observing (observations) from the author, which was supported by the results of interviews, and strengthened using literature studies obtained through books and journals. The results of the research show that all financial management activities have been carried out well. However, there are still several problems, namely that some records still do not use software, conditions in the field are too late, resulting in delays in data input, and customers are having difficulty making payments.*

**Keywords:** Hotel, Receivables Management.

### ABSTRAK

Penelitian memiliki tujuan yaitu untuk memberikan analisis mengenai manajemen piutang pada Grand Swiss Bel-Hotel Darmo. Penulis melakukan penelitian ini dengan dasar bahwa mengingat pentingnya manajemen piutang dalam bidang perhotelan. Penelitian ini menggunakan metode berupa deskriptif kualitatif. Data primer yang digunakan diperoleh melalui wawancara dengan salah satu staff bagian *account receivable*. Analisis dilakukan dengan cara mengamati (observasi) dari penulis, yang didukung oleh hasil wawancara, serta diperkuat menggunakan studi literatur yang didapat melalui buku dan jurnal. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa seluruh kegiatan manajemen keuangan telah dijalankan dengan lancar dan baik. Akan tetapi, terdapat beberapa permasalahan seperti beberapa pencatatan belum menggunakan *software*, kondisi saat lapangan masih terlambat sehingga mengakibatkan penundaan penginputan data, serta pelanggan mengalami kesulitan untuk melakukan pembayaran.

**Kata Kunci:** Hotel, Manajemen Piutang

### PENDAHULUAN

Akuntansi memiliki arti suatu kegiatan untuk melakukan identifikasi, penghimpunan, proses, atau memberikan informasi mengenai ekonomi pada bidang keuangan dari suatu organisasi atau perusahaan. Siklus dari penggunaan akuntansi dapat dimulai melalui analisis transaksi keuangan yang digunakan, kemudian dicatat didalam jurnal dengan format tertentu, ditulis di dalam buku besar, terakhir dibuat suatu laporan. Bentuk laporan yang dihasilkan dapat berupa: laporan laba-rugi, laporan berbentuk arus kas, neraca, maupun laporan dari perubahan modal.

Seluruh laporan tersebut akan dimanfaatkan untuk penyampaian informasi, sehingga perusahaan atau organisasi dapat mengambil suatu keputusan bisnis yang biasanya dilakukan oleh manajer pada perusahaan tersebut. Pendapatan perusahaan dari penjualan barang atau jasa dapat melalui proses pembayaran baik itu secara tunai maupun dengan kredit. Jika pembayaran diberikan melalui pembayaran tunai, maka pada perusahaan mendapatkan uang kas lebih cepat secara langsung dari pelanggan. Di sisi lain, jika pembayaran dilakukan kredit, maka perusahaan tersebut dikatakan memberi piutang, dan secara tidak langsung perusahaan tersebut melakukan investasi atau penanaman. Piutang memiliki definisi yaitu jumlah yang ditagih perusahaan/organisasi/perorangan dalam bentuk tunai. Piutang juga merupakan hasil penjualan barang atau jasa kepada pelanggan. Maka, di dalam penelitian ini, maksud dari piutang yang ingin ditekankan ialah tagihan yang diberikan oleh perusahaan ke pihak eksternal perusahaan, biasanya dapat berbentuk seorang pelanggan, dan dapat dipertanggungjawabkan penerimaannya dengan berbentuk uang dan besar pembayaran sesuai dengan catatan tagihan (*invoice*). Piutang dapat diakui atau dapat dengan sah digunakan setelah perusahaan memberikan catatan tagihan kepada pelanggan yaitu isinya mengenai transaksi/kegiatan jual beli diantara perusahaan dengan pelanggan atau pihak eksternal dalam bentuk penyerahan maupun penjualan dari barang dan jasa.

Dalam pengelolaan aset perusahaan perlu dilakukan perancangan untuk menjaga kelangsungan hidup dan kestabilan operasional perusahaan/organisasi. Akan tetapi, kegiatan ini masih sering mengalami beberapa permasalahan ketika mengelola keuangan khususnya aset lancar perusahaan berupa piutang. Piutang yang merupakan bagian dari aset lancar dan bersifat berputar terus menerus, membuat piutang sendiri menjadi hal yang penting di suatu perusahaan/organisasi. Hal tersebut berarti piutang bisa digunakan menjadi uang kas secara cepat yaitu pada kurun waktu paling lambat satu periode akuntansi atau berarti selama satu tahun.

Piutang dapat muncul saat perusahaan melakukan penjualan dalam bentuk barang ataupun jasa, yang kemudian dibayar secara kredit (non tunai) atau dalam prakteknya diserahkan ke pelanggan, lalu pembayarannya akan dilakukan dikemudian hari berdasarkan perjanjian yang disepakati antara pembeli dan penjual. Keuntungan yang didapat dari pemberian piutang oleh perusahaan ialah dapat meningkatkan penjualan perusahaan. Disisi lain juga terdapat kerugian yang dapat dialami oleh perusahaan jika piutang tidak secepatnya dibayar peminjam. Kendala yang sering muncul ialah pembayaran piutang pelanggan yang tidak dibayarkan dengan tepat pada waktu padahal telah ditetapkan waktunya, sementara itu perusahaan membutuhkan aliran dana kas yang dapat diputar lagi untuk memenuhi biaya aktivitas operasional keseharian perusahaan serta untuk memberikan kewajiban keuangan lancar perusahaan tepat waktu.

## TINJAUAN LITERATUR

### Piutang

Berbagai perusahaan melakukan penjualan atau transaksi melalui kredit pada penjualan barang dan jasa yang dimiliki dengan tujuan agar penjualan dapat meningkatkan kuantitasnya, sehingga kas yang diterima atau masuk dalam keuangan perusahaan akan diterima lebih banyak. Penjualan melalui kredit pada dasarnya tidak dapat menghasilkan kas dengan cepat apabila dibandingkan dengan penjualan secara tunai. Tetapi, penjualan yang dilakukan secara kredit biasanya akan menimbulkan suatu piutang yang akhirnya dapat dihasilkan kas setelah pembayaran piutang tersebut diterima. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa piutang ialah salah satu dari beberapa bagian aktiva lancar yang biasanya memiliki nilai signifikan. Hal tersebut dikarenakan nilainya yang cukup signifikan, maka perlu dilakukan pengelolaan atas piutang yang baik agar nilai besar yang muncul atas piutang tidak menciptakan kerugian secara materiil yang kemudian akan mengganggu laba perusahaan. Besarnya piutang yang diakibatkan oleh kerugian merupakan risiko yang memungkinkan tidak tertagihnya piutang yang telah diberikan. Itu semua akan mengurangi penerimaan kas perusahaan (Sinaga & Lumbanraja, 2019).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa piutang memiliki arti suatu jumlah yang dikemudian hari akan ditagih kepada pelanggan yang diberikan oleh perusahaan karena adanya penjualan maupun pemberian barang dan jasa pada pelanggan yang diberikan, piutang sendiri berakibat munculnya tuntutan pada pelanggan maupun pihak lain di masa mendatang.

### Pengertian Piutang

Istilah piutang (*receivable*) dapat diketahui dari seluruh klaim keuangan uang pada entitas lainnya, yang termasuk ke dalamnya yaitu perusahaan, organisasi, hingga individu. Penjualan barang dagang maupun jasa, merupakan transaksi yang paling umum akan menciptakan suatu piutang yang biasa akan dibayar secara kredit. (Yusmalina dkk., 2020). Beberapa rangkuman poin penting yang dapat memberikan penjelasan dari pengertian piutang diantaranya:

1. Piutang muncul dari adanya penjualan jasa maupun barang yang dibayarkan dengan cara kredit, yang dilakukan pada aktivitas normal perusahaan.
2. Poin kedua yaitu piutang merupakan suatu hak dari perusahaan pada pihak lain, kemudian dalam menyelesaikan hak tersebut diharapkan dikembalikan melalui pembayaran tunai.
3. Piutang memiliki jangka waktu pembayaran kredit pendek yaitu kurang dari satu tahun.

Sumber dari pendapatan perusahaan dapat dilakukan melalui aktivitas penjualan dari barang maupun jasa, aktivitas tersebut dapat dilakukan dengan cara kredit maupun tunai. Aktivitas dari penjualan yang dilakukan secara tunai akan mengakibatkan perusahaan tersebut mendapatkan penerimaan kas langsung dan cepat. Sementara itu, apabila dilakukan dalam bentuk kredit, maka perusahaan

dikatakan memberi piutang. Dalam hal tersebut secara tidak langsung, perusahaan melakukan penanaman investasi bagi kas perusahaan itu sendiri. Penelitian ini menggunakan topik piutang yang memiliki arti bahwa piutang tersebut berupa tagihan pada pihak luar, biasanya ialah pelanggan yang diharapkan membayar tagihannya secara tunai dengan menggunakan uang dengan nominal yang sama dengan tagihan. Status piutang dapat diakui apabila proses pengiriman dokumen tagihan telah selesai diberikan ke pelanggan yang memiliki isi mengenai pembayaran diantara perusahaan dengan pihak pelanggan atau pihak luar dalam bentuk penyerahan atau penjualan barang dan jasa.

### **Klasifikasi Piutang**

Jenis dari piutang dapat dibagi menjadi 2 klasifikasi (Giri, 2017), yaitu:

1. Piutang Usaha

Piutang usaha memiliki arti suatu piutang dimana piutang tersebut terjadi dari suatu usaha secara pokok perusahaan, seperti contoh piutang dagang atau piutang jasa;

2. Piutang non-usaha

Piutang non-usaha ialah piutang dimana piutang tersebut muncul kecuali dari usaha pokok, seperti contoh piutang yang dilakukan kepada karyawan, selain itu uang muka kepada kantor cabang, tuntutan pada perusahaan asuransi, piutang yang muncul dari saham, piutang dalam bentuk dividen, atau piutang berupa bunga.

Sementara itu, berdasarkan sumber Zebua dkk. (2022), klasifikasi dari piutang sendiri dapat dibagi ke dalam 3 kelompok, diantaranya:

1. Piutang Dagang

Piutang dagang adalah jumlah dari piutang yang sumbernya melalui pelanggan. Piutang dagang bisa terjadi sebab adanya pembayaran atau transaksi dari penjualan barang maupun jasa. Secara umum mempunyai batas waktu untuk pelunasan antara 30-60 hari.

2. Piutang Wesel atau Wesel Tagih

Piutang wesel adalah surat berupa dokumen pernyataan melakukan hutang atau perjanjian pelunasan pembayaran yang dilakukan dengan tertulis. Wesel tagih dapat dikatakan sebagai alat atau dokumen formal atas adanya pembayaran kredit yang dapat digunakan untuk alat bukti atas hutang pengguna pada perusahaan atau pemberi hutang. Wesel tagih pada umumnya memberikan tenggat atau waktu pengembalian antara 60-90 hari ataupun lebih lama, serta terdapat dana di dalamnya.

3. Piutang Lainnya

Piutang lainnya seperti piutang berasal kecuali dari perdagangan, seperti piutang dividen, piutang karyawan, atau piutang bunga.

### Faktor yang Mempengaruhi Piutang

Piutang dilakukan melalui penjualan kredit memiliki kelebihan serta kekurangan. Dari penjualan secara kredit yang banyak dan dikeluarkan oleh perusahaan, hal tersebut akan mengakibatkan adanya investasi terhadap piutang akan semakin tinggi atau meningkat (Tangdiasik, 2019). Berikut adalah berbagai faktor yang dapat memberikan pengaruh pada dari piutang:

1. Volume Penjualan Kredit

Volume dari penjualan kredit diberikan pada pelanggan merupakan faktor penting di dalam penentuan ukuran investasi piutang. Ukuran penjualan dengan nilai yang cukup tinggi dapat menyebabkan investasi didalam piutang akan tinggi pula. Melalui kebijakan ukuran penjualan yang dilakukan dengan cara kredit, maka perusahaan diharuskan untuk mempersiapkan adanya dana yang besar untuk melakukan kegiatan operasional perusahaannya. Selain itu, banyaknya jumlah investasi tertanam didalam piutang yang muncul akibat adanya kebijakan ukuran penjualan secara kredit itu, perusahaan pasti akan dihadapkan adanya risiko cukup besar, akan tetapi perusahaan dapat menerima profit yang cukup besar pula.

2. Syarat Pembayaran dari Penjualan Kredit

Penjualan dengan cara kredit, pada umumnya akan menggunakan waktu jatuh tempo hingga diskon yang dapat digunakan oleh pemberli, akan tetapi juga ada penjualan yang tidak memberikan diskon. Penjualan tersebut menggunakan perjanjian dengan syarat yang ditentukan, sebagai contoh syarat pembayaran yang diterapkan perusahaan sebesar 2/5, n/30. Syarat pembayaran tersebut memiliki arti bahwa apabila pelanggan membayarkan transaksi penjualan secara kredit paling lambat 5 hari dari tanggal transaksi, maka pelanggan tersebut akan mendapat diskon sebesar 2%. Akan tetapi, apabila pembayaran telah lewat dari 5 hari atau bahkan hingga 30 hari setelah transaksi, maka pelanggan tersebut tidak akan mendapatkan diskon. Maka perlu diperhatikan adanya periode yang ditentukan agar tidak terlalu lama tidak digunakan sehingga akan mengakibatkan semakin besar investasi pada piutang tersebut.

3. Ketentuan Tentang Pembatasan Kredit

Ketentuan ini memberikan pelanggan batas maksimal dari kredit yang bisa pelanggan ambil. Selain itu, faktor besar dari usaha pelanggan serta adanya tingkat kepercayaan dari perusahaan pada pelanggan juga dapat menjadi suatu penentu dari batas kredit. Apabila semakin tinggi batas kredit yang diberikan perusahaan, maka semakin besar pula biaya yang akan digunakan sebagai investasi didalam piutang. Sementara itu, semakin rendah batas waktu kredit yang ditentukan perusahaan, maka akan semakin kecil pula biaya investasi pada piutang.

4. Kebijakan Pengumpulan atau Penagihan Piutang

Kebijakan penagihan piutang dapat dilakukan secara aktif maupun aktif. Suatu perusahaan yang memakai kebijakan penagihan piutang aktif,

artinya perusahaan tersebut akan memanfaatkan biaya lebih besar untuk diberikan pada kebijakan tersebut. Meskipun perusahaan memberikan biaya besar, akan tetapi dapat muncul risiko dari piutang yang tidak tertagih dapat diminimalisir. Selanjutnya, penagihan piutang yang dilakukan secara aktif dapat dilaksanakan secara kerja sama dengan lembaga lain seperti *bank* atau *debt collector*. Apabila perusahaan memberi penerapan kebijakan pada penagihan piutang dengan cara pasif, pastinya perusahaan akan mengeluarkan biaya lebih kecil lagi, disini risiko pembayaran idak tertagih akan lebih tinggi, maka investasi biaya di dalam piutang jauh lebih besar. Secara umum, perusahaan selalu memiliki keinginan agar pelanggan mampu melakukan pembayaran dengan tepat waktu sesuai jangka waktu yang telah disepakati.

#### 5. Kebiasaan Pembayaran Pelanggan

Perusahaan selalu memiliki harapan agar pelanggan yang melakukan pembayaran secara kredit dapat melakukan kewajibannya untuk melakukan pembayaran sesuai dengan tenggat waktu yang telah disepakati. Selain itu, perusahaan juga memberikan diskon dengan harapan pelanggan dapat melakukan pembayaran lebih cepat karena potongan harga yang diberikan. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar investasi berupa dana di dalam piutang dapat terus berputas secara lancar menjadi kas atau uang tunai lebih cepat lagi.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode kualitatif yang berjenis deskriptif, metode tersebut memiliki arti bahwa data yang telah dikumpulkan oleh peneliti memiliki bentuk berupa susunan kata atau gambar-gambar, sehingga tidak hanya menyajikan data berupa angka. Penelitian ini dibuat berdasarkan pengkajian pada manajemen piutang serta pengendalian internal yang berjalan pada suatu perusahaan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara pada bagian keuangan dan akuntansi, serta peneliti melakukan pengamatan (observasi) pada berbagai yang ada. Awal mula penelitian dijalankan yaitu dengan mengkasji data melalui teori dari beberapa tahapan manajemen di dalam suatu siklus dari piutang serta komponen-komponen pengendali internal yang berdasar pada *Account Receivable* sebagai acuannya, kemudian penulis melaksanakan evaluasi pada fakta-fakta yang di lingkungan, maka dari seluruh data tersebut dapat disajikan pembahasan hingga kesimpulan.

Peneliti melakukan penelitian pada Grand Swiss-Belhotel Darmo, Surabaya. Data yang digunakan berasal dari data yang diambil secara kualitatif. Data kualitatif yaitu peneliti melakukan suatu analisis kepada beberapa data bukan angka seperti halnya hasil dari wawancara, observasi dokumen, maupun kajian pustaka melalui berbagai buku sumber atau artikel. Semua data ini dimanfaatkan menjadi alat agar analisis analisis tersebut dapat dikembangkan. Selain itu, fungsi dari data itu ialah sebagai acuan objektivitas untuk membuat keputusan maupun berupa kebijakan

dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan dan hambatan di dalam perusahaan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Manajemen Keuangan pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Darmo

Proses dari manajemen yang berhubungan dengan strategi-strategi pengelolaan keuangan dengan bentuk pertanggungjawaban dalam model akuntansi dan berpedoman kepada keselarasan serta keseimbangan diantara pengeluaran dan pemasukan, dapat memberikan ketahanan serta eksistensi pada operasional hotel, selain itu mampu untuk memberikan eksistensi ke arah pencapaian pendapatan (*profit*) walaupun terkadang terjadi penurunan. Dengan adanya hal tersebut, maka manajemen akan terbantu dalam pengambilan keputusan serta pengendalian pada biaya. Selain itu, pertanggungjawaban akuntansi yang dijalankan oleh manajemen memiliki tujuan untuk mengevaluasi dan memeriksa bagaimana efektivitas dari penyelesaian atas rencana serta mendeteksi bentuk penyimpangan yang mungkin akan terjadi (Asril & Asmeri, 2019). Seperti halnya yang dirasakan pada manajemen keuangan Grand Swiss-Belhotel Darmo. Penulis telah melakukan wawancara dengan staff dari departemen *accounting*, dan diketahui bahwa manajemen keuangan pada perusahaan ini dikelola oleh bagian financial & accounting yang salah satunya terdiri dari *Account Receivable* yang berjumlah 7 orang.

Adapun tugas staff *account receivable* pada Grand Swiss-Belhotel Darmo, antara lain sebagai berikut:

1. Melakukan pencatatan dan pengecekan pada seluruh transaksi penjualan  
Transaksi penjualan selalu dicatat dan dilakukan pengecekan secara rutin untuk memberi kepastian bahwa semua transaksi sudah tercatat secara tepat waktu dan akurat, sehingga dalam mengelola piutang perusahaan juga akan lebih mudah.
2. Melakukan *updating* arus kas dan piutang usaha  
Staff pada bagian *account receivable* juga harus selalu memastikan bahwa segala transaksi pembayaran telah tercatat sedemikian rupa secara lengkap dan dilaporkan tepat waktu. Hal tersebut juga akan mempengaruhi arus kas serta piutang usaha perusahaan.
3. Mengurus piutang yang mempunyai permasalahan di dalamnya  
Dalam tugas ini, staff harus dapat memberikan identifikasi serta mampu untuk menyelesaikan segala permasalahan terkait dengan piutang yang dimiliki dalam status yang belum tertagih. Contoh dari piutang yang belum tertagih seperti keterlambatan pembayaran, pelanggan yang tiba-tiba mengalami bangkrut, maupun penyalahgunaan dalam melakukan kredit.
4. Melakukan rekonsiliasi *account receivable* serta audit lapangan  
Rekonsiliasi pada piutang penting dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa semua transaksi penjualan serta pembayaran telah tercatat secara akurat dan benar, ini penting dilakukan untuk meminimalisir risiko kesalahan data dan ketidaktepatan dalam penginputan saldo.

5. Bertanggung jawab dan memeriksa limit kredit secara berkala

Teraakhir, tugas staff *account receivable* supaya selalu memastikan bahwa segala pemberian kredit pada pelanggan dilaksanakan secara hati-hati dan memenuhi standar yang sudah ditetapkan perusahaan. Staff harus memeriksa bagaimana latar belakang dan keuangan dari pelanggan. Selain itu juga, staff supaya memastikan bahwa terdapat batasan pembayaran kredit yang telah diberikan pada pelanggan yang menyesuaikan dengan kemampuan pelanggan untuk membayar tagihan.

### **Sistem Penyusunan Keuangan pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Darmo**

Laporan keuangan adalah bentuk dari hasil akhir proses akuntansi yang telah dilakukan pada satu waktu periode tertentu, biasanya dilakukan selama satu tahun, yang mana laporan tersebut merupakan hasil dari pengumpulan serta pengolahan data keuangan yang disajikan ke dalam bentuk laporan keuangan sederhana dan digunakan sebagai pengambil keputusan perusahaan dalam mengelola bisnisnya. Laporan keuangan sendiri adalah bagian dari proses pelaporan jalannya keuangan. Bentuk laporan keuangan yang lengkap terdiri atas neraca, laporan laba rugi, laporan ekuitas, laporan posisi keuangan, catatan serta laporan lain yang dilengkapi dengan materi penjelasan bagian integral dari suatu laporan keuangan tersebut (Salamah, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara, sistem penyusunan keuangan pada Grand Swiss-Belhotel Darmo, menggunakan sistem PowerPro. Menurut Suyamto (2024), penggunaan sistem *Power Pro*, dapat dimanfaatkan untuk melihat seluruh *revenue* yang masuk ke dalam hotel. Disini peran *Income audit* sangat penting, ketika memeriksa pekerjaan kasir dan menghadapi masalah tentunya akan seorang *income audit* akan melakukan pemeriksaan terlebih dahulu secara detail terkait masalah tersebut. Pastikan jika setiap masalah yang muncul akan mempengaruhi catatan apa pun, karena setiap catatan akan ditangani secara berbeda. *Income audit* dapat melanjutkan ke langkah berikutnya, yaitu memberi tahu chief accountant setelah sumber masalahnya dikonfirmasi dan diidentifikasi. Kalau department head telah memberikan izin, sebaiknya segera memberitahukan kepada kasir terkait kasir yang bertugas untuk merevisi, membatalkan, dan kemudian memposting ulang dengan benar.

Sementara itu, siklus akuntansi dari Grand Swiss-Belhotel Darmo, menyangkut akun piutang dari usaha (*city ledger, guest ledger, atau credit card*), akun kas atau setara kas, akun penjualan, akun hutang pajak PHR (*Government Tax*), serta pemungutan uang jasa dari pelayanan untuk para konsumen. Secara periodik, uang *service* yang telah terkumpul akan dibagikan pada karyawan, dan biasanya setelah dikurangi dengan *loss and breakage* (kehilangan dan kerusakan). Proses penerimaan dan pengeluaran kas perusahaan dapat dilakukan melalui transaksi dari penagihan serta penjualan secara tunai yang dihitung per hari, dimana hasil penagihan dilakukan, penjualan secara tunai, serta pengeluaran kas harian perlu dicatat ke dalam buku khusus atau yang biasa disebut dengan buku kas atau bank. Untuk pembelian produk maupun jasa sendiri adalah bentuk dari efisiensi yang

dilakukan perusahaan untuk mempermudah staff akuntansi, disini perusahaan mempunyai kebijakan untuk dapat melakukan proses transaksi harian atas pembelian produk maupun jasa yang dicatat ke dalam buku jurnal khusus pembelian, kemudian di akhir periode akuntansi akan dibuat jurnal pembelian. Selanjutnya mengenai sistem gaji (*payroll*), dilakukan untuk memudahkan segala pengaturan dari manajemen keuangan yang dilakukan oleh usaha perhotelan, oleh karena itu perlu dilakukan sebuah sistem akuntansi yang otomatis dapat terhubung dengan seluruh divisi serta pencatatan transaksi keuangan dengan efisien dan mudah.

### **Manajemen Piutang pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Darmo**

Staff *Account Receivable* dalam hotel mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam melakukan pencatatan semua informasi yang memiliki hubungan dengan piutang hotel atau perusahaan yang muncul dari adanya proses penjualan kredit yang dilakukan tamu hotel, kemudian diserahkan ke *General Cashier* (kasir umum). *Account Receivable* yang bertugas untuk mengatur transaksi kredit disebut dengan *Credit Policy*. Sementara itu, pada *Account Payable* sendiri mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melakukan pencatatan, pengindentifikasian, serta perencanaan dalam proses pembayaran pada semua transaksi akibat terjadinya hutang pembelian barang atau jasa yang dilakukan secara kredit. Dalam piutang, terdapat semua klaim yang berbentuk uang dengan pihak lainnya, pihak tersebut dapat berupa perusahaan, organisasi, hingga individu. *Purchasing* adalah suatu bagian yang memiliki hubungan dengan penyedia kebutuhan hotel, kebutuhan tersebut dapat berupa barang langsung (*direct*) maupun tidak langsung (*indirect*). Bagian dari *purchase* dapat terbagi menjadi 4 (empat) bagian yaitu *engineering*, *food*, *beverage*, dan *general*. *Receiving* merupakan bagian dari manajemen piutang perusahaan yang bertugas untuk menerima barang melalui *supplier* yang kemudian disampaikan pada *store* ataupun yang sesuai dengan masing-masing kebutuhan barang. Terakhir, *Cost Control* adalah bagian yang bertugas untuk mengawasi serta menangani seluruh pengendalian biaya di hotel.

Dalam melakukan manajemen piutang, dilakukan manajemen risiko untuk meminimalisir risiko piutang tak tertagih. Suatu risiko terjadi dikarenakan terdapat transaksi dalam penjualan yang dilakukan secara kredit atau bisa disebut sebagai risiko kerugian piutang (Aimbu dkk., 2021). Risiko dari kerugian piutang terbagi atas beberapa macam, antara lain:

1. Risiko tidak dibayarkannya piutang (seluruh tagihan)
2. Risiko dari tidak dibayarnya sebagian piutang
3. Risiko dari keterlambatan dalam pelunasan piutang
4. Risiko dari tidak tertanamnya modal piutang

Optimalisasi manajemen piutang dapat dilakukan melalui pengendalian piutang yaitu dengan menggunakan suatu kebijakan berupa pemberian kredit, kebijakan ketika penagihan, memberi perhatian atas kebiasaan pelanggan untuk

pembayaran piutang, adanya dampak dari kebijakan dalam pemberian kredit, serta melakukan perhitungan mengenai perputaran piutang.

Dalam menganalisis manajemen risiko dalam penagihan hutang, Grand Swiss-Belhotel Darmo melakukan analisis dimulai melalui identifikasi adanya risiko, kemudian dilanjutkan pengukuran risiko, dan terakhir analisis dari risiko sampai perlakuan bagi risiko tersebut. Analisis tersebut perlu dilakukan untuk melihat dengan jelas mengenai hubungan antar bagian proses dari manajemen risiko itu sendiri, sehingga ketika melakukan proses penyelesaian dapat berjalan lancar dan sesuai dengan apa yang direncanakan.

## KESIMPULAN

Kesimpulan pada bab diatas, yaitu hasil dari analisis manajemen pada Grand Swiss-Belhotel Darmo, piutang menunjukkan bahwa seluruh kegiatan manajemen keuangan telah terlaksana sesuai dengan manajemen keuangan perusahaan dengan hasil yang baik. Akan tetapi, terdapat beberapa permasalahan diantaranya beberapa pencatatan belum menggunakan *software*, kondisi pada lapangan cukup terlambat dan menimbulkan penundaan dalam penginputan data, serta pelanggan mengalami kesulitan untuk melakukan pembayaran. Hal tersebut menjadi perhatian khusus karena didalam menjalankan bisnis maupun perusahaan dengan nilai yang cukup besar, akan menjadi kekhawatiran tersendiri apabila manajemen dari keuangan dan sistem keuangan akan berdampak pada keuangan perusahaan. Dalam menganalisis manajemen risiko dalam penagihan hutang, Grand Swiss-Belhotel Darmo melakukan analisis dimulai dari yang pertama identifikasi akan adanya risiko, kemudian pengukuran adanya risiko, terakhir analisis risiko hingga perlakuan bagi risiko.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aimbu, G., H. Karamoy, & S. J. Tangkuman. (2021). Jurnal Pengendalian Risiko Piutang Tak Tertagih pada PT Samudera Mandiri Sentosa. *Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.
- Asril, W. P., & Asmeri, R. (2019). *Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Dengan Anggaran Sebagai Alat Pengendalian Biaya Pada Pt. Gunung Naga Mas Padang*.
- Giri, E.F. 2017. *Akuntansi Keuangan Menengah 1*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Salamah, I., I. Ramadhan, J. H. Al-Hakim, Lisdawati, L. Damayanti, L. Nulhakim, & L. Amalia. (2020). Analisis Laporan Keuangan Pada Palace Hotel Cipanas (Studi Pada PT Catur Situ Pratama). *Jurnal Ilmiah Nasional*, Vol. 2 No. 2.
- Sinaga, E. B., & Lumbanraja, J. G. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Piutang Tak Tertagih pada PT Kawasan Industri Medan (Persero) dengan Motivasi Membayar Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Manajemen*, Vol. 5 No. 1.

- Suyamto. (2024). Analisa *Income Audit* Dalam Mengurangi Kesalahan *Posting Revenue* Di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo. *Hotelier Journal*, Vol. 10 No. 1.
- Tangdiasik, Y. (2019). Analisis Tingkat Perputaran Piutang pada PT Hasjrat Abadi Cabang Jayapura. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 9 No. 2.
- Yusmalina, S. N. Sari, F. Haqiqi, & V. Tambunan. (2020). Analisis Pengaruh Piutang dan Penjualan Kredit Terhadap Profitabilitas Perusahaan Tahun 2016-2018 (Studi Kasus CV Davin Jaya Karimun). *Jurnal Cafeteria*, Vol. 1 No. 2.
- Zebua, D. N., M. M. Bate'e., & Y. N. Telumbanua. (2022). Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Multi Pilar Indah Jaya (Distributor PT Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA*, Vol. 10 No. 4:1259-1268.