

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG *TRAVEL AGENT* DI HOTEL XYZ SEMINYAK

Ni Made Ayuasti Asa Swaradewi¹⁾, I Putu Arnawa²⁾, I Wayan Tuwi³⁾
Program Studi Manajemen Akuntansi Hospitaliti Politeknik Pariwisata Bali

Correspondence		
Email: ayuastiasa.swaradewi21@gmail.com	No. Telp: +6282341846176	
Submitted: 30 September 2024	Accepted: 9 October 2024	Published: 10 October 2024

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the *internal control* system for *travel agent* receivables at Hotel XYZ Seminyak. This research uses qualitative descriptive data analysis techniques with data collection techniques used were documentation and structured interviews conducted at the relevant units. In 2023, it was found that receivables were outstanding for more than 30 days, indicating deviations from the receivables collection standards set by the hotel. The *internal control* carried out is not optimal in several sub-components of the COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) framework design consists of Control Environment, Risk Assessment, Control Activities, Monitoring, Information and Communication. Of the five components, there are three components that have not been carried out optimally, namely risk assessment and control activities.

Keywords: Internal control, receivables, travel agent

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sistem *internal control* piutang *travel agent* di Hotel XYZ Seminyak. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu dokumentasi dan wawancara terstruktur yang dilakukan pada unit terkait. Pada tahun 2023 ditemukan adanya piutang yang mengendap melebihi 30 hari sehingga menunjukkan terjadinya penyimpangan terhadap standar pengumpulan piutang yang ditetapkan hotel. *Internal control* yang dilakukan masih belum maksimal pada beberapa sub-komponen dari desain kerangka kerja COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) yang terdiri dari Lingkungan Pengendalian, Penaksiran Risiko, Aktivitas Pengendalian, Pemantauan, Informasi dan Komunikasi. Dari lima komponen tersebut terdapat tiga komponen yang belum dilakukan secara maksimal yaitu penaksiran risiko dan aktivitas pengendalian.

Kata kunci: Pengendalian internal, pengumpulan piutang, *travel agent*

Pendahuluan

Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) menyatakan bahwa “laporan keuangan adalah laporan yang menggambarkan secara ringkas posisi keuangan dan kinerja keuangan suatu perusahaan pada suatu periode tertentu”. Penjualan yang dilakukan pada perusahaan umumnya bisa dilakukan secara kredit maupun tunai. Menurut (Mulyadi, 2016) “Penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara kredit maupun tunai”. “Dalam transaksi penjualan kredit, jika order pelanggan telah dipenuhi dengan pengiriman barang atau penyerahan jasa, untuk jangka waktu tertentu perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya” (Rusdiyanto & Rusyda, 2021)

Piutang adalah hak perusahaan untuk menagih kewajiban para debitur. (I.G.N.A Widawati, 2018) menyatakan bahwa “Piutang merupakan segala tagihan dari penjualan barang-barang atau jasa yang dilakukan secara kredit oleh perusahaan. Pengendalian internal sangat penting dilakukan untuk pencapaian tujuan usaha. (Lilis dalam Basuki, 2022) “Pengendalian intern adalah semua rencana organisasional, metode, dan pengukuran yang

dipilih oleh suatu kegiatan usaha untuk mengamankan harta kekayaannya, mengecek keakuratan dan keandalan data akuntansi usaha tersebut, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendukung dipatuhinya kebijakan manajerial yang telah ditetapkan”.Pengendalian internal yang baik perlu diterapkan oleh perusahaan agar operasional perusahaan dapat berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan dan menghindari kemungkinan terjadinya kecurangan (*fraud*) ataupun kerugian (*loss*). Pengendalian internal (*internal control*) dapat dimudahkan dengan kebijakan manajemen untuk menetapkan kebijakan kredit yang ketat namun tidak kaku. Standar kredit harus ditetapkan untuk menentukan siapa yang berhak memperoleh kredit. Tiap perusahaan tentunya akan memiliki kebijakan kredit yang berbeda. Pihak ketiga atau *travel agent* sebagai penerima kredit pun akan diseleksi sesuai kelayakannya dalam memenuhi standar kredit yang ditetapkan oleh suatu perusahaan atau hotel.

Tabel 1
Saldo Piutang Hotel XYZ Seminyak Bali Tahun 2023

	Keterangan						
	<i>Travel agent</i> (Rp)	%	Company (Rp)	%	CreditCard (Rp)	%	Total (Rp)
January	1.394.212.265	87,99	108.220.618	6,83	82.029.701	5,18	1.584.462.585
February	1.446.718.587	82,79	81.503.759	4,66	219.189.049	12,54	1.747.411.396
March	1.602.076.146	83,12	31.575.882	1,64	293.768.566	15,24	1.927.420.595
April	1.439.156.548	56,62	36.987.872	1,46	1.065.607.354	41,92	2.541.751.775
May	1.273.611.464	72,67	5.119.791	0,29	473.811.388	27,04	1.752.542.644
June	1.401.354.031	51,66	22.178.574	0,82	1.288.971.424	47,52	2.712.504.030
July	2.407.969.175	62,88	13.253.427	0,35	1.408.456.091	36,78	3.829.678.694
August	1.824.562.016	66,09	171.796.767	6,22	764.173.769	27,68	2.760.532.553
September	2.602.930.747	81,93	2.405.840	0,08	571.870.940	18,00	3.177.207.528
October	2.597.323.381	76,78	34.346.430	1,02	751.288.320	22,21	3.382.958.132
November	1.207.425.872	80,84	80.005.132	5,36	206.258.987	13,81	1.493.689.992
December	1.333.758.731	40,01	6.957.775	0,21	1.992.708.165	59,78	3.333.424.671

Sumber: *Accounting departement* Hotel XYZ Seminyak Bali (data diolah 2024)

Dapat dilihat pada Tabel 1 bahwa Hotel XYZ Seminyak memiliki saldo piutang yang cukup besar tiap bulannya, yang terdiri dari 3 sumber jumlah piutang utama yaitu *travel agent*, company dan credit card. Data diatas menunjukkan bahwa jumlah saldo piutang terbesar yang dimiliki oleh Hotel XYZ Seminyak berasal dari piutang *travel agent* yang dalam 12 bulan di tahun 2023 diakumulasikan di akhir periode bulan desember mencapai Rp1.333.758.731.

Maka dapat disimpulkan, adanya perjanjian atau kontrak antara pihak perusahaan dengan pihak *travel agent* akan menimbulkan piutang. Maka perlu adanya pengendalian internal (*internal control*) untuk menjadi tolak ukur perusahaan sebagai kreditur dalam memberikan kebijakan kredit (*credit policy*) kepada calon debitur, khususnya disini yang diteliti adalah piutang *travel agent* yang merupakan sumber piutang utama di Hotel XYZ Seminyak Bali pada tahun 2023.

Tabel 1
Account receivable Aging Report Hotel XYZ Seminyak Bali as per December 2023

	0-30 hari (Rp)	31-60 hari (Rp)	61-90 hari (Rp)	91-120 hari (Rp)	≤ 121 hari (Rp)	TOTAL (Rp)
<i>Travel agent</i>						
<i>Travel agent A</i>	44.802.190					44.802.190
<i>Travel agent B</i>	227.248.330					227.248.330

<i>Travel agent C</i>	149.302.565	5.701.051				155.003.616
<i>Travel agent D</i>	13.025.184					13.025.184
<i>Travel agent E</i>	249.288.971					249.288.971
<i>Travel agent F</i>		80.693.704				80.693.704
<i>Travel agent G</i>		23.055.440				23.055.440
<i>Travel agent H</i>	180.682.218	19.613.400	9.763.730			210.059.348
<i>Travel agent I</i>	96.868.131		11.325.943			108.194.074
<i>Travel agent J</i>	179.921.474					179.921.474
<i>Travel agent K</i>	42.466.400					42.466.400
TOTAL	1.183.605.463	129.063.595	21.089.673	-	-	1.333.758.731

Sumber: Accounting Department Hotel XYZ Seminyak Bali (data diolah 2024)

Pemaparan pada Tabel 1 menyatakan bahwa di hotel Hotel XYZ Seminyak masih terdapat piutang kurang lancar yang berada di umur ≤ 30 hari. Fenomena ini menunjukkan bahwa *internal control* piutang *travel agent* yang dilakukan masih belum maksimal. Berdasarkan data yang dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana sistem *internal control* piutang *travel agent* dan kebijakan kredit yang diterapkan di Hotel XYZ Seminyak.

Metode Penelitian

Objek, Lokasi dan Periode Penelitian

Penelitian ini mengacu pada beberapa objek yaitu sistem pengendalian internal piutang *travel agent* dan kebijakan kredit yang diterapkan di hotel XYZ Seminyak. Waktu penelitian dilaksanakan pada Februari hingga Juni 2024. Data kualitatif diperoleh dari hasil wawancara dengan *staff accounting* bagian *account receivable* dan *chief accountant* mengenai kebijakan kredit dan prosedur pengumpulan piutang yang diterapkan dan data kuantitatif yang digunakan adalah data saldo piutang dan data penjualan kredit di hotel XYZ Seminyak. Data primer diperoleh melalui wawancara mengenai prosedur penagihan piutang dan bagaimana kebijakan kredit yang diterapkan berdasarkan metode *internal control* menurut COSO dan *5C's of Credit* menurut Gunawan Adisaputro. Data sekunder dalam penelitian ini adalah saldo piutang dan umur piutang dari *travel agent*.

Disamping wawancara, dalam penelitian ini juga dilakukan studi dokumentasi dengan cara mengamati dan mempelajari data dan dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu reduksi data untuk memfokuskan pertanyaan kepada narasumber. Penyajian data dari hasil wawancara dianalisis berdasarkan komponen pengendalian internal menurut COSO. Kemudian data yang telah dianalisis akan diverifikasi dan dibandingkan dengan metode pengendalian internal menurut COSO untuk menentukan apakah kesimpulan yang didapatkan merupakan kesimpulan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data yang diperoleh dari *staff account receivable* Hotel XYZ Seminyak terdapat masalah yang teridentifikasi yaitu adanya keterlambatan pembayaran piutang oleh beberapa *travel agent* yang melewati rata-rata pengumpulan piutang yang seharusnya 30 hari tidak dapat direalisasikan. Hasil data yang diperoleh berdasarkan kerangka kerja COSO menurut Hayes dalam (Agoes, 2018) dapat diuraikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Perbandingan teori dengan praktik Pengendalian Internal pada komponen Lingkungan Pengendalian di Hotel XYZ Seminyak Periode Tahun 2023

Teori Pengendalian Internal Piutang oleh COSO	Praktik Pengendalian Internal Piutang di Hotel XYZ Seminyak	Dampak yang ditimbulkan
Lingkungan Pengendalian memperlihatkan bahwa etika, sikap, kebijakan dan prosedur yang menunjukkan sikap menyeluruh dari manajemen puncak dan <i>owner</i> tentang pengendalian internal dan manfaatnya bagi perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat nilai-nilai etika yang dituangkan secara tertulis - Pemeriksaan dilakukan oleh <i>Auditor Internal</i> dan <i>External</i> secara berkala - Terdapat struktur organisasi dan pemisahan tugas yang jelas masing-masing section - Perekrutan dan pelatihan karyawan telah dilakukan sesuai bidang masing-masing - Pemberian apresiasi atau <i>reward</i> “<i>Best Employee</i>” kepada karyawan yang dilakukan selama satu tahun sekali. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya nilai etika membuat karyawan lebih memiliki rasa sopan santun dan tanggung jawab serta adanya audit membuat <i>internal control</i> lebih mudah - Meminimalisir konflik dan indikasi kecurangan yang dilakukan oleh karyawan serta penyimpangan pendelegasian tugas dan tanggung jawab. - Serta karyawan akan bekerja keras untuk mencapai target.

Sumber: (Accounting Department Hotel XYZ Seminyak 2024 data diolah)

Tabel 2
Perbandingan teori dengan praktik pengendalian internal pada komponen Penaksiran Risiko di Hotel XYZ Seminyak Periode Tahun 2023

Teori Pengendalian Internal Piutang oleh COSO	Praktik Pengendalian Internal Piutang di Hotel XYZ Seminyak	Dampak yang ditimbulkan
Penaksiran Risiko yaitu proses mengidentifikasi, menganalisis dan menapsir risiko yang kemungkinan terjadi dalam proses penyusunan laporan keuangan dan segala hal yang berkaitan dengan piutang dan laporan keuangan yang akan disajikan berdasarkan prinsip akuntansi yang berlaku umum.	<p>Melakukan seleksi debitur dengan penerapan prinsip <i>5C's of Credit</i> yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Character</i> (Karakter), mencari informasi dan referensi melalui <i>credit meeting</i> dengan HCMA (<i>Hotel Credit Manager Assosiattee</i>) atau hanya via online - <i>Capacity</i> (kemampuan), melihat calon debitur dari <i>production</i>, kemampuan, kapasitasnya dalam mendatangkan tamu dan membayar hutangnya. - <i>Capital</i> (modal), Hotel XYZ Seminyak belum melakukan survey yang mendalam untuk mengetahui sumber modal dari calon debitur. - <i>Collateral</i> (jaminan), Hotel XYZ Seminyak belum menerapkan kebijakan jaminan terhadap debitur secara pasti. - <i>Condition</i> (kondisi), Hotel XYZ Seminyak belum melakukan tahap analisa terhadap kondisi ekonomi beserta prospek usaha calon debitur. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hotel XYZ Seminyak mengetahui kemampuan dan watak dari <i>travel agent</i> - Mengetahui kapasitas <i>travel agent</i> dalam mendatangkan tamu - Hotel XYZ Seminyak tidak dapat membaca kapasitas <i>travel agent</i> dalam melakukan kredit - Hotel XYZ Seminyak tidak meminta jaminan dari <i>travel agent</i> seperti <i>bank gwarantee letter</i> atau jaminan lainnya, sehingga akan <i>travel agent</i> tidak merasa takut - Hotel XYZ Seminyak tidak mengetahui posisi keuangan dari calon debitur, sehingga dapat menimbulkan risiko munculnya piutang tak tertagih

Sumber: (Accounting Department Hotel XYZ Seminyak 2024 data diolah)

Tabel 3
Perbandingan teori dengan praktik pengendalian internal pada komponen Aktivitas Pengendalian di Hotel XYZ Seminyak Periode Tahun 2023

Teori Pengendalian Internal Piutang oleh COSO	Praktik Pengendalian Internal Piutang di Hotel XYZ Seminyak	Dampak yang ditimbulkan
<p>Aktivitas Pengendalian yaitu proses yang dilakukan untuk meminimalisir risiko yang kemungkinan terjadi berdasarkan kebijakan dan SOP yang berlaku.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hotel XYZ Seminyak sudah melakukan otorisasi, meminta persetujuan dari pimpinan serta verifikasi pada SOP penagihan piutang. - Terdapat penyimpangan yang dilakukan pada proses penagihan piutang, seperti adanya <i>discrepancy rate</i> atau perubahan <i>contract room rate</i> yang bisa terjadi akibat <i>sales team</i> belum memberikan update terkini kepada bagian <i>Account receivable</i>. - Pemisahan tugas mengacu pada struktur organisasi yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Invoice yang berbeda harga terlanjur dikirim, maka akan diperlukan waktu lebih lama untuk penagihan piutang. Hal ini menyebabkan terhambatnya proses pengumpulan piutang sehingga perputaran piutang dan hari pengumpulan piutang melewati batas yang telah ditentukan. - Penerapan sub-komponen pemisahan tugas dapat meminimalisir terjadinya penyimpangan dari pihak-pihak seperti karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

Sumber: (Accounting Department Hotel XYZ Seminyak 2024 data diolah)

Tabel 4
Perbandingan teori dengan praktik pengendalian internal pada komponen Informasi dan Komunikasi di Hotel XYZ Seminyak Periode Tahun 2023

Teori Pengendalian Internal Piutang oleh COSO	Praktik Pengendalian Internal Piutang di Hotel XYZ Seminyak	Dampak yang ditimbulkan
<p>Informasi dan Komunikasi merupakan proses mengidentifikasi, mengklasifikasi, mengumpulkan, menganalisis dan mencatat transaksi yang terjadi di dalam operasional perusahaan untuk menyusun laporan keuangan untuk dapat dipertanggung jawabkan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hotel XYZ Seminyak melakukan evaluasi dini terkait dengan piutangnya dengan cara memberi <i>remminder</i> atau peringatan ringan kepada pihak debitur atau <i>tarvel agent</i> jika telah melebihi batas waktu piutang jatuh tempo. Peringatan yang dilakukan adalah dengan cara mengirimkan <i>invoice</i> kembali kepada <i>travel agent</i> melalui email atau dengan menelepon pihak terkait. - Namun Hotel XYZ belum tegas untuk menerapkan sanksi atau tindak yuridis. 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Travel agent</i> akan ingat memiliki hutang karena dilakukan <i>remminder</i> oleh Hotel XYZ Seminyak - Pihak debitur tidak memiliki rasa khawatir karena tidak mendapatkan sanksi sehingga dapat menjadi pemicu adanya risiko piutang tak tertagih.

Sumber: (Accounting Department Hotel XYZ Seminyak 2024 data diolah)



Tabel 5
Perbandingan teori dengan praktik pengendalian internal pada komponen Pemantauan di Hotel XYZ Seminyak Periode Tahun 2023

Teori Pengendalian Internal Piutang oleh COSO	Praktik Pengendalian Internal Piutang di Hotel XYZ Seminyak	Dampak yang ditimbulkan
<p>Pemantauan yaitu proses pengidentifikasi dan penilaian efektivitas mengenai pengendalian internal secara berkala apakah operasional sudah berjalan dengan semestinya dan atau sudah diperbaiki secara berkala.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hotel XYZ Seminyak menerapkan sub-komponen ini dengan cara mengadakan morning briefing dengan semua atasan masing-masing departemen. Morning briefing dilakukan untuk berdiskusi untuk suatu problem atau memberikan update dan progress terbaru dari masing-masing departemen. - Selain itu tentu saja sistem informasi komputerisasi dilakukan oleh Hotel XYZ Seminyak. Khususnya di bagian <i>account receivable</i> sehari-hari menggunakan komputer sebagai media untuk berkomunikasi dan mendapatkan informasi - <i>Account receivable</i> dengan rekan-rekan <i>Account receivable</i> dari perusahaan lain yang bisa dilakukan dengan melakukan kontak dengan HCMA (<i>Hotel Credit Manager Assosciatte</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> - Mempermudah dan mempercepat terpenuhinya kebutuhan informasi yang diperlukan. Seperti informasi mengenai data piutang, hingga berkomunikasi dengan <i>sales team</i> dan departemen lain yang berhubungan. - Menghindari risiko minimumnya pengetahuan tentang informasi terkini, karena telah terjadi penyebaran informasi yang efektif. Karena terjalin komunikasi yang baik maka dapat membuat pemecahan masalah yang ada menjadi lebih cepat.

Sumber: (Accounting Department Hotel XYZ Seminyak 2024 data diolah)

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis dan diuraikan, maka kesimpulan yang dapat dirumuskan yang mengacu pada komponen pengendalian internal COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of The Threadway Commission*) menurut Hayes dalam (Agoes, 2018) yaitu pada komponen lingkungan pengendalian (*Internal control*) di Hotel XYZ Seminyak sudah dapat dikatakan baik pada sebagian komponen *pengendalian internal*, namun pada komponen penaksiran risiko (*Risk Assesment*) di Hotel XYZ Seminyak belum dapat dikatakan baik karena belum melaksanakan identifikasi risiko dengan menerapkan kebijakan kredit dan prinsip *5C's of credit* secara keseluruhan belum menerapkan kebijakan kredit yang paten kepada *travel agent* dan masih terjadi penyimpangan di bagian otorisasi pada proses penagihan piutang karena masih terjadi selisih *rate* yang dapat menyebabkan terhambatnya proses penagihan piutang.

Referensi

- Agoes, S. (2018). *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor Akuntan Publik* (5th ed.). Salemba Empat.
- Basuki, M. A. (2022). Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT. adira Finance Cabang Bandung. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 6(2), 82. <https://jurnal.asmtb.ac.id/index.php/jsab/article/view/268>
- I.G.N.A Widawati, I. A. . dan W. (2018). *Manajemen Keuangan Hospitaliti*. PT. Grafindo



Persada.

Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi* (E.Suharsi (ed.); 4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Rusdiyanto, & Rusyda, A. L. (2021). Efektivitas Sistem Akuntansi Penjualan Kredit Pada PT.XYZ. *GEMA EKONOMI (Jurnal Fakultas Ekonomi)*, 10(1).