

ANALISIS RISIKO DAN PENGENDALIAN INTERNAL DALAM PENGELOLAAN *ACCOUNT RECEIVABLE* PADA HOTEL HARRIS SURABAYA

Elyzabeth¹⁾, Lusy^{2*)}

¹Ekonomi/Akuntansi, Universitas Katolik Darma Cendika

E-mail: elyzabeth.elyzabeth@student.ukdc.ac.id

²Ekonomi/Akuntansi, Universitas Katolik Darma Cendika

E-mail: margaretha.hulda@ukdc.ac.id (Corresponding Author)

Abstract

This research was conducted to analyze risk and internal control in managing Account Receivable at Harris Hotel, Surabaya. The purpose of this research was to evaluate risk and internal control in the Management of Account receivable at Harris Hotel, Surabaya. The research was conducted using a descriptive qualitative approach including data collection, data reduction, data presentation and finding. The research was conducted using a qualitative approach that involves data collection, reduction, presentation, and finding. Harris Hotel Surabaya has implemented a risk assessment, even though it is not comprehensive, as the result of risk analysis. The risk of paying non-current receivables and monitoring industrial and economic conditions has been assessed. It has not yet assessed the risk of financial feasibility analysis and historical evaluation of customer payments. Hotel Harris has also implemented internal controls in the form of the registration of Account Receivable, as well as a clear division of labour. To identify deficiencies in existing internal controls and make improvements, Companies must implement stricter billing policies and conduct more routine internal audits. Companies must pay attention to human error and system error constraints to minimize the risk of uncollectible accounts.

Keywords : Risk Analysis, Internal Control, Account Receivable

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat, ditandai dengan makin meningkatnya daya saing antar perusahaan (Aimbu et al., 2021). Salah satu usaha yang meningkat daya saingnya adalah industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan salah satu industri pariwisata yang mempunyai peran penting bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Tujuan suatu usaha adalah untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk memperoleh laba yang maksimal (Aimbu et al., 2021). Untuk mencapai tujuan tersebut, hotel akan meningkatkan pendapatan, yaitu melalui penjualan. Dalam penjualan ada beberapa metode pembayaran yang dilakukan oleh tamu yaitu tunai maupun kredit dengan syarat tertentu. Oleh sebab itu diperlukan adanya manajemen yang baik, dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien. Pemanfaatan sumber daya, memerlukan alat pengendalian berupa informasi yang akurat serta analisis risiko yang dapat membantu menilai dan mengantisipasi sebuah risiko. Pengendalian internal yang baik, akan membantu perusahaan dalam menghadapi berbagai masalah (Mudzalifah & Subandoro., 2022). Salah satu strategi untuk meningkatkan pendapatan adalah melalui penjualan kredit.. Penjualan kredit yang terjadi, menimbulkan hak klaim bagi perusahaan kepada pembeli, yang disebut istilah piutang (*Account Receivable*). Perusahaan perlu meningkatkan pengelolaan penagihan piutang, sehingga dapat mengurangi piutang yang tertunggak, untuk mencegah

timbulnya risiko kerugian piutang (Pratiwi et al., 2023). Perputaran piutang penting bagi Perusahaan, karena makin tinggi perputaran piutang, semakin banyak piutang yang dapat ditabih sehingga memperlancar arus kas dan memperkecil jumlah piutang tak tertagih (Agustina & Nugraheni, 2020). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa perputaran piutang berpengaruh signifikan terhadap usaha (Daryati, 2021); (Nuria et al., 2021). Sebaliknya ada hasil berbeda bahwa perputaran piutang tidak berpengaruh signifikan terhadap usaha (Naha'wan et al., 2021).

Pengendalian internal piutang dapat berasal dari internal maupun eksternal. Faktor internal berupa ketepatan analisis yang dilakukan oleh pihak lapangan dalam menganalisa karakter calon nasabah, sedangkan karakter nasabah merupakan faktor eksternal (Ni'mah & Khoiriawati, 2021). Untuk menghindari kerugian akibat piutang tak tertagih, perusahaan perlu menetapkan kebijakan kredit seperti persyaratan kredit, prosedur pemberian kredit, system penagihan piutang serta pengawasan dalam pengelolaan piutang. Pengelolaan piutang mencerminkan jumlah uang yang harus diterima oleh perusahaan dari pelanggan atau klien sebagai pembayaran atas barang atau jasa yang disediakan (Desda & Yuliza, 2021); (Kusnady & Adilla, 2019). Pengelolaan piutang usaha, melibatkan risiko yang perlu diperhatikan dan dikendalikan. Ada peneliti yang berpendapat bahwa risiko kredit berpengaruh terhadap perputaran piutang dan likuiditas. Jika perputaran piutang lancar, maka posisi likuiditas akan meningkat, sehingga perlu penanganan khusus.

Penelitian yang menunjukkan bahwa secara parsial, risiko kredit berpengaruh signifikan terhadap likuiditas, dilakukan pada Koperasi Harapan Jaya (Bernardin & Chaniago, 2017). Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa perputaran piutang berpengaruh signifikan terhadap likuiditas (Bernardin & Chaniago, 2017). Pengendalian piutang yang signifikan, akan berdampak terhadap keberhasilan strategi transaksi (Yani & Ayu, 2020). Apabila konsumen gagal melakukan pembayaran pada transaksi kredit, dapat disebut sebagai piutang tak tertagih (Wahyuni, 2015). Pengendalian intern piutang perlu dilakukan, untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih (Amalia & Handayani, 2023). Pengendalian piutang perlu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional (Wahyuandari & Putri, 2023). Selain itu juga perlu dibentuk cadangan piutang usaha, agar pencatatan piutang sesuai standar Akuntansi Keuangan (Hartani & Alamsyah, 2022). Adanya analisis risiko dan pengendalian internal yang baik, dapat mengurangi risiko piutang tak tertagih, serta dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan *Account Receivable*. Hasil akhir yang diharapkan adalah membantu perusahaan dalam menjaga kestabilan keuangan, mengoptimalkan aliran kas, serta menjaga likuiditas keuangan dan tercapainya keberlangsungan usaha.

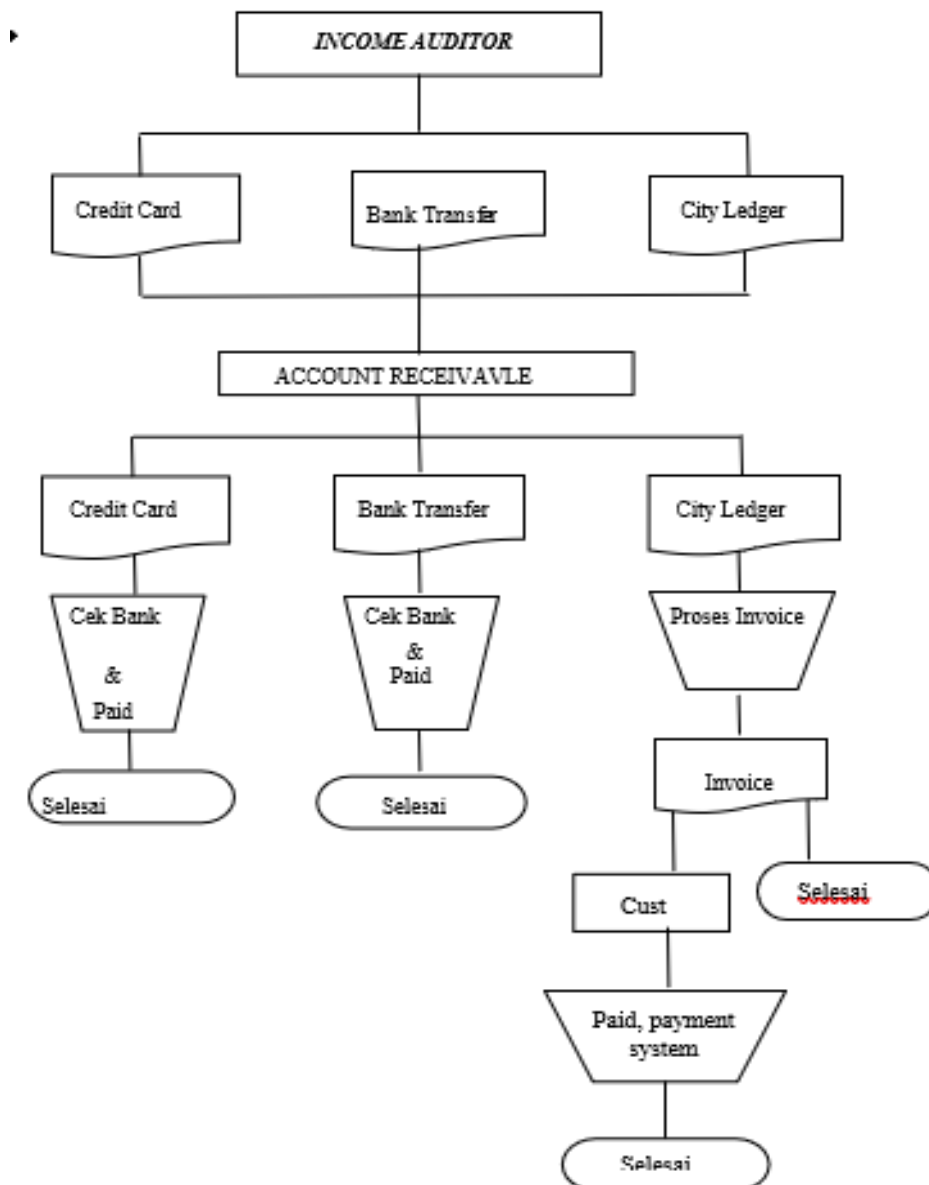
2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu memberi gambaran atau penjelasan terkait kondisi atau objek yang ada kaitan dengan masalah serta memerlukan informasi yang rinci. Data kualitatif merupakan data bukan berupa angka, melainkan daftar pertanyaan, ringkasan, serta tanggapan wawancara (Desmiwerita & Nofrialdi, 2021). Teknik analisis data yang dipakai berupa observasi dan wawancara. Tahapan yang dilakukan berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan Penarikan kesimpulan (Creswell, 2015). Objek penelitian ada di Harris Hotel, Surabaya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Account Receivable (Piutang Dagang) merupakan akun yang timbul akibat adanya penjualan kredit. Piutang dagang terjadi Ketika perusahaan memberikan barang atau jasa kepada pelanggan, dengan janji pembayaran di masa mendatang, dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan (Sukmahadi & Nurfarizah, 2022). Piutang diakui sebagai asset pada Neraca Perusahaan, karena mewakili hak perusahaan untuk menerima pembayaran di masa depan. Piutang Dagang biasanya diungkapkan sebagai bagian dari asset lancar Perusahaan. Prosedur pencatatan piutang pada Hotel Haris Surabaya, tampak pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Prosedur Account Receivable.

Piutang dicatat ketika pelanggan memesan dan memasukkan kode pesanan. Pihak *Account Receivable* akan melakukan pemeriksaan terhadap transaksi yang terjadi. Dalam mengelola piutang dagang, Hotel Harris mempunyai kebijakan dan prosedur yang ditetapkan untuk memantau dan mengumpulkan piutang. Upaya koleksi piutang melibatkan pengiriman faktur kepada pelanggan, pemantauan pembayaran yang jatuh tempo, dan penagihan yang tepat waktu. Apabila piutang tersebut tidak dapat dikumpulkan, maka pihak Manajemen Hotel mengambil Langkah-langkah, seperti: menghubungi pelanggan, memakai jasa agen penagih hutang, atau mengambil Tindakan hukum. Hal ini dilakukan agar dapat menghindari terjadinya kerugian yang diakibatkan oleh timbulnya piutang tak tertagih.

Untuk dapat menghindari terjadinya kerugian akibat piutang tidak tertagih, dapat dilakukan melalui penilaian risiko dan pengendalian internal terhadap piutang tersebut. Penilaian risiko piutang merupakan proses penilaian yang dilakukan oleh Perusahaan untuk mengidentifikasi dan menilai risiko yang terkait dengan piutang yang dimilikinya (Mudzalifah & Subandoro., 2022). Penilaian risiko pada akun Piutang Dagang perlu dilakukan untuk menghindari terciptanya piutang yang tidak tertagih. Beberapa faktor yang perlu diperhatikan sebagai bahan evaluasi usaha agar tetap menguntungkan: perlunya mempertimbangkan jenis pelanggan yang dilayani (Alvionnita et al., 2020).

Beberapa hal yang perlu diperhatikan pihak hotel terkait pelanggan yang mempunyai risiko pembayaran yang lebih tinggi, antara lain: (1) Proses Reservasi dan Pemesanan; (2) Kebijakan Kredit; (3) Analisis Kelayakan Keuangan; (4) Kebijakan Penagihan; (5) Penggunaan Sistem Manajemen Hotel.

Pada proses reservasi dan pemesanan perlu diperhatikan, untuk mengurangi risiko pembayaran yang tidak lancar. Hotel perlu mengevaluasi kebijakan pembayaran, kebijakan pembatalan, dan prosedur verifikasi kartu kredit, untuk meminimalkan risiko tunggakan pembayaran. Kebijakan kredit hotel perlu menetapkan kebijakan yang jelas, dengan mempertimbangkan batas kredit maksimum untuk pelanggan. Hal ini membantu mengendalikan risiko pembayaran, dengan memastikan bahwa piutang yang ditanggung, tidak melebihi batas yang ditetapkan. Evaluasi kelayakan keuangan pelanggan hotel dapat dilakukan melalui analisis rasio keuangan dan informasi keuangan terkait lainnya. Ini dapat membantu menilai kemampuan pelanggan untuk membayar piutang tepat waktu. Hotel perlu mempunyai kebijakan penagihan yang jelas, serta prosedur yang efektif untuk menindaklanjuti pembayaran yang tertunda. Ini termasuk Langkah-langkah penagihan yang proaktif dan tepat waktu, untuk mengurangi risiko tunggakan. Penerapan sistem manajemen hotel yang canggih dan terintegrasi dapat membantu mengurangi risiko pembayaran. Sistem tersebut dapat memberikan informasi *real-time* tentang status pembayaran pelanggan, sehingga memungkinkan pemantauan piutang yang lebih efektif, dengan dibantu mengirimkan pengingat pembayaran otomatis.

Selain penilaian risiko, perlu adanya pengendalian internal atas piutang usaha. Tujuan pengendalian internal adalah untuk memastikan keandalan, keakuratan, dan keamanan dalam pengelolaan usaha. Beberapa hal yang dapat diterapkan terkait pengendalian internal antara lain: (1) Kebijakan dan Prosedur; (2) Penilaian Kredit Pelanggan; (3) Pemisahan tugas; (4) Pemantauan dan Pelaporan; serta (5) Adanya audit internal (Ishak & Tomu, 2022). Kebijakan dan prosedur yang dimiliki Perusahaan harus jelas, terutama berkaitan dengan piutang usaha, seperti: kebijakan kredit, prosedur penagihan, penetapan batas kredit, persyaratan pembayaran, serta kebijakan pemantauan piutang. Yang ke dua sebelum memberikan kredit kepada pelanggan, perlu melakukan penilaian kredit yang cermat, meliputi pemeriksaan sejarah kredit, analisis keuangan, dan verifikasi informasi pelanggan untuk menilai risiko pembayaran. Ke tiga berkaitan dengan pemisahan tugas, penting dalam proses pengelolaan piutang, bagian penagihan, dan rekonsiliasi, untuk menghindari penyalahgunaan wewenang. Ke empat pemantauan dan

pelaporan termasuk pemantauan tagihan yang jatuh tempo, laporan tunggakan pelanggan, serta peringatan pembayaran. Ke lima adalah audit internal yang perlu dilakukan secara teratur, untuk mengevaluasi keefektifan pengendalian internal yang diterapkan. Audit internal membantu mengidentifikasi kelemahan dalam sistem, memberikan rekomendasi perbaikan, dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang sudah ditetapkan.

3.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil yang diperoleh, diketahui bahwa Hotel Harris Surabaya sudah menerapkan penilaian risiko, tetapi belum menyeluruh. Perusahaan telah mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko pembayaran piutang yang tidak lancar, tetapi belum menilai risiko terkait analisis kelayakan keuangan, serta evaluasi historis pembayaran pelanggan. Adapun untuk pemantauan kondisi industri dan ekonomi, sudah dilakukan penilaian risiko oleh Hotel Harris Surabaya.

Berkaitan dengan pengendalian internal, perusahaan sudah menerapkan pencatatan piutang, seperti pada Yogyakarta Marriott Hotel (Alvionnita et al., 2020), namun ada beberapa kelemahan. Perusahaan belum melakukan pemantauan piutang secara berkala, termasuk proses penilaian kredit yang lebih mendalam. Adanya penilaian tersebut akan membantu dalam mengidentifikasi risiko pembayaran yang lebih akurat serta menghindari piutang tidak tertagih. Hotel perlu mengembangkan kebijakan penagihan yang lebih tegas, dan mengimplementasikannya secara konsisten, sehingga mengurangi risiko tunggakan dan meningkatkan arus kas. Terkait pemisahan tugas sudah diterapkan pada hotel tersebut, sesuai standar pengendalian internal (Timbul, 2023), serta sudah ada audit internal tetapi belum dilakukan secara teratur. Hotel perlu menjadwalkan audit internal secara rutin, untuk mengevaluasi keefektifan pengendalian internal yang diterapkan. Audit ini akan membantu dalam mengidentifikasi celah, serta memberi rekomendasi perbaikan yang diperlukan. Adanya pengendalian internal piutang yang baik, dapat mengurangi terjadinya kredit macet (Amalia & Handayani, 2023).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis risiko dan pengendalian internal, dapat disimpulkan bahwa : Hotel Harris Surabaya sudah menerapkan penilaian risiko, sekalipun belum menyeluruh. Perusahaan sudah melakukan evaluasi risiko pembayaran piutang tidak lancar, hanya belum menilai risiko analisis kelayakan keuangan, serta evaluasi historis pembayaran pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelanggan yang datang beragam, oleh sebab itu saran yang dapat diberikan, agar hotel dapat memetakan pelanggan berdasarkan wilayah, jenis usaha, serta menjalin *engagement*, sehingga pelanggan mempunyai *sense of belonging* dan nyaman untuk menginap di Hotel Harris, Surabaya. Pihak hotel perlu untuk menjalin hubungan melalui email atau media elektronik untuk *event* atau promo yang disediakan oleh Hotel. Hotel juga sudah melakukan penilaian risiko untuk memantau kondisi industri dan ekonomi.

Hotel Harris juga sudah menerapkan pengendalian internal berupa pencatatan piutang, serta adanya pembagian tugas yang jelas. Ada beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki yaitu perlunya pemantauan piutang secara berkala, proses penilaian kredit yang lebih mendalam, sehingga dapat membantu mengidentifikasi risiko pembayaran yang lebih akurat dan menghindari piutang tidak tertagih. Hotel juga perlu menerapkan kebijakan penagihan yang lebih tegas, serta pelaksanaan audit internal yang lebih rutin, sehingga dapat mengetahui kekurangan dari pengendalian internal yang ada, serta melakukan perbaikan. Perusahaan juga perlu memperhatikan adanya kendala *human error* dan *system error*, sehingga dapat meminimalisir kekurangan yang dapat menimbulkan risiko piutang tidak tertagih. Jika perusahaan dapat

menurunkan piutang tak tertagih, dapat berpengaruh terhadap tingkat Kesehatan hotel tersebut (Sujai & Fatmala, 2020). Pihak hotel juga perlu menerapkan beberapa metode dalam mengendalikan piutang tak tertagih, agar dapat meminimalkan piutang usaha dengan baik (Ariyati, 2019).

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, S., & Nugraheni, A. P. (2020). Analisis Perputaran Piutang Sebelum dan Sesudah Perubahan Tarif Pada PDAM Kota Salatiga. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 3(2), 88–95.
- Aimbu, G., Karamoy, H., & Tangkuman, S. I. (2021). Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalkan Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. Samudera Mandiri Sentosa. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 16(4), 366–374.
- Alvionnita, F. R., Solikhin, A., & Agung, I. G. A. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriott Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(1), 45–50.
- Amalia, N., & Handayani, A. (2023). Receivable Internal Control Analysis To Minimize Risk Uncollectible Accounts At PT. X. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 8(1), 92–98.
- Ariyati, A. (2019). Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pt Xyz. *Jurnal Bina Akuntansi*, 6(2), 98–123. <https://doi.org/10.52859/jba.v6i2.64>
- Bernardin, D. Y., & Chaniago, M. S. (2017). Pengaruh Risiko Kredit Terhadap Likuiditas Melalui Perputaran Piutang Pada Koperasi Harapan Jaya. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 193–200.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset* (3rd ed.). Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Daryati, E. (2021). Efektivitas Pengelolaan Piutang, Pengendalian Piutang, dan Perputaran Piutang Pada Koperasi Sagurisi Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(2), 146–153. <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JMS/article/view/556>
- Desda, M. M., & Yuliza, M. (2021). Pengaruh Risiko Kredit Terhadap Likuiditas Melalui Perputaran Piutang Pada PT. BPR Swadaya Anak Nagari. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 20(2), 161–169. <https://doi.org/10.22225/we.20.2.2021.161-169>
- Desmiwerita, D., & Nofrialdi, R. (2021). Analisis Efektivitas Pengelolaan dan Sistem Pengendalian Piutang Pada PT. Dagna Medika. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, 1(1), 13–21. <https://doi.org/10.31933/jaaip.v1i1.262>
- Hartani, S., & Alamsyah. (2022). Analysis of Accounting Treatment of Accounts Receivable at PT. Palembang Primary Primary Source. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(7), 1493–1510. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i7.1895>
- Ishak, I. T., & Tomu, A. (2022). Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pengelolaan Piutang pada Emerald Hotel Timika. *Ulet*, 6(2), 90–109.

- Kusnady, D., & Adilla, R. (2019). Analisa Perputaran Piutang Pada Politeknik Ganesha Medan Periode 2014-2015. *Jurnal Insitusi Politeknik*, 2(1), 169–184.
- Mudzalifah, S., & Subandoro., A. (2022). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Piutang dan Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada Perusahaan Kontruksi Di Surabaya (Studi kasus PT. Sarana Remaja Mandiri). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (EMBISS)* E-ISSN: 2747-0938, 2(3), 303–310. <https://www.embiss.com/index.php/embiss/article/view/95/73>
- Naha'wan, A., Murniati, & Turi, L. O. (2021). Analisis Perputaran Piutang, Likuiditas dan Rentabilitas Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama. *Accounting: Jurnal Pendidikan Akuntansi*, 1(1), 1–8.
- Ni'mah, A. M., & Khoiriawati, N. (2021). The Implementation Internal Control of Account Receivable in KUD Tani Wilis Sendang Tulungagung. *Balance: Journal of Islamic Accounting*, 2(02), 73–79. <https://doi.org/10.21274/balance.v2i02.4891>
- Nuria, I., Daryati, E., & Ferdian, T. (2021). Analisis Efektivitas Pengelolaan Dan Sistem Pengendalian Piutang Pada Koperasi Pegawai RI (KPRI) Sagurasi Kabupaten Bungo Periode 2017-2019. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 1(2), 1–12.
- Pratiwi, C., Goso, G., & Halim, M. (2023). Efektivitas Perputaran Piutang Pada Pembiayaan Di PT. BFI Finance Indonesia Tbk. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 6(2), 1398–1405.
- Sujai, M., & Fatmala, K. (2020). Analisis Pengendalian Piutang Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Karya Dharma Kabupaten Tolitoli. *Economy Deposit Journal*, 2(1), 33–42.
- Sukmahadi, & Nurfarizah, R. S. (2022). Analisis Implementasi Internal Control dalam Sistem Akuntansi Piutang. *Fairvalue: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(5), 1–8. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Timbul, T. S. (2023). Analisis Pengendalian Piutang Usaha Pada Kilang Padi PT. GKS. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Teknologi*, 3(1), 104–112. <https://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/139>
- Wahyuandari, W., & Putri, H. N. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang. *Journal of Accounting and Tax*, 2(1), 54–69.
- Wahyuni, I. T. (2015). Penerapan Sistem Akuntansi Penjualan Kredit Dalam Meningkatkan Pengendalian Intern Piutang Tak Tertagih Pada Bengkel Bonex. *Journal Akuntansi "EQUITY,"* 1(3).
- Yani, D. H., & Ayu, A. R. (2020). Analisis Pengendalian Intern Piutang dalam Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Medan. *CIVITAS: Jurnal Studi Manajemen*, 1(1), 20–24.