

**EFEKTIVITAS PENGENDALIAN PIUTANG UNTUK  
MENGANTISIPASI TERJADINYA PIUTANG TAK  
TERTAGIH PADA HOTEL MELIA BALI**

**TESIS**

**OLEH:  
KOMANG INTAN CAHYANI DEVI  
NIM 2229131029**



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI S2 ILMU MANAJEMEN  
2024**

**EFEKTIVITAS PENGENDALIAN PIUTANG UNTUK  
MENGANTISIPASI TERJADINYA PIUTANG TAK  
TERTAGIH PADA HOTEL MELIA BALI**

**TESIS**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Program Studi S2 Ilmu Manajemen**

**Oleh:  
Komang Intan Cahyani Devi  
Nim 2229131029**



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI S2 ILMU MANAJEMEN  
2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Komang Intan Cahyani Devi ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Sidang Tesis

Singaraja 31 Januari 2025  
Pembimbing I,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

Pembimbing II,




Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si  
NIP. 198207292010122000

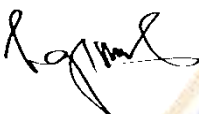



## LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI


Tesis oleh Komang Intan Cahyani Devi ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha. Disetujui pada tanggal 31 Januari 2025


Oleh  
Tim Penguji

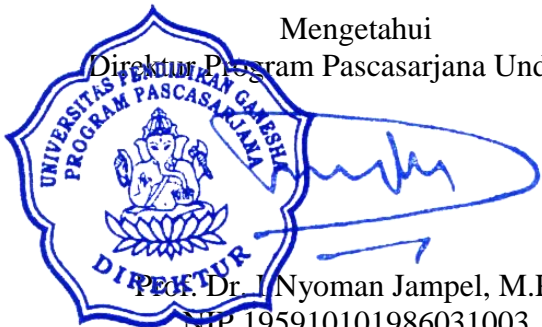
  
..... Ketua  
Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,MSi  
NIP. 197611102014042001

  
..... Anggota  
Dr. Komang Krisna Heryanda, SE.,MM  
NIP. 198309212025041001

  
..... Anggota  
Dr. I Kadek Rai Suwena, M.Pd.  
NIP. 198304242009121002

  
..... Anggota,  
Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

  
..... Anggota  
Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si  
NIP. 198502202010121007

Mengetahui  
Direktur Program Pascasarjana Undiksha,  
  
Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.  
NIP 195910101986031003

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 31 Januari 2025

Yang memberi pernyataan



Komang Intan Cahyani Devi

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrahNya, sehingga tesis yang berjudul: “Efektivitas Pengendalian Piutang untuk Mengantisipasi Terjadinya Piutang Tak Tertagih Pada Hotel Melia Bali”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan. Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen.

Terselesainya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,M.Si, sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Dr. Komang Krisna Heryanda, SE.,MM dan Dr. I Kadek Rai Suwena, M.Pd. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Para staf dan personalia dari Hotel Melia Bali yang telah terlibat banyak sebagai subyek penelitian;
5. Koordinator Program Studi S2 Ilmu Manajemen dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
6. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;



7. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
8. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi S2 Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
9. Suami tercinta, orang tua beserta keluarga, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan. Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, .....

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
PRAKATA.....	vi
Abstrak .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>Abstract</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	12
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah .....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Peneltian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Definisi Piutang.....	15
2.2 Klasifikasi Piutang .....	17
2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Piutang .....	18
2.4 Efektivitas Pengendalian Piutang.....	24
2.5 Rasio-rasio yang Berhubungan Dengan Piutang.....	29
2.6 Pengendalian Aktivitas Internal .....	34
2.7 Tujuan Pengendalian Internal.....	36
2.8 Indikator Pengendalian Internal .....	38
2.9 Definisi Piutang Tak Tertagih .....	40
2.10 Penilaian Risiko Piutang Tak Tertagih.....	42
2.11 Prosedur Penagihan Piutang.....	44
2.12 Kerugian Piutang Tak Tertagih .....	45
2.14 Kajian Penelitian Terdahulu .....	46
2.15 Kerangka Konseptual .....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	53



3.1 Jenis Penelitian .....	53
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	53
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	54
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	60
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	60
4.2 Hasil Penelitian .....	61
4.3 Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	78



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Piutang, Piutang Tak Tertagih, dan Pendapatan.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	48
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran ..	57
Tabel 3.2 Indikator Efektivitas Pengendalian Piutang .....	58
Tabel 3.3 Berbagai Kredit yang Dapat Dikategorikan Sebagai Kredit Macet.	61
Tabel 4.1 Data Piutang .....	65
Tabel 4.2 Data Penjualan Kredit .....	65
Tabel 4.3 Perputaran Piutang Hotel Melia Bali 2020-2022.....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Piutang Hotel Melia Bali Tahun 2020-2022 .....	80
Lampiran 2. Data Penjualan Kredit Hotel Melia Bali 2020-2022 .....	81

