

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan pada dasarnya memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan dengan cara meningkatkan volume penjualan. Salah satu kebijakan yang diambil oleh seorang manajer perusahaan dalam upaya meningkatkan penjualan yakni dengan memberikan pelayanan kredit yang lebih efektif. Akan tetapi dalam hal ini perusahaan harus mampu menanggung risiko dari pemberian kredit tersebut. Risiko yang akan terjadi yaitu kredit macet atau peningkatan piutang yang mungkin gagal bayar atau disebut juga piutang tak tertagih. Sebelum memberikan pelayanan kredit, seorang manajer/perusahaan (dalam hal ini disebut juga sebagai kreditur) harus mampu mempertimbangkan banyak hal terkait pihak yang ingin diberikan kredit. Hal yang harus dipertimbangkan manajer yaitu seperti kondisi keuangannya, status kesehatan keuangan, historis kegiatan usaha serta kemampuannya dalam membayar utang dan apabila manajer perusahaan memberikan pelayanan kredit tanpa mempertimbangkan aspek-aspek tersebut, maka yang mungkin terjadi adalah kesulitan dalam penagihan piutang yang disebabkan tidak adanya dana dari pihak peminjam untuk melunasi atau membayar utangnya, sehingga menimbulkan piutang tak tertagih.

Piutang merupakan kebiasaan bagi perusahaan untuk memberikan kelonggaran kepada para pelanggan pada waktu melakukan penjualan. Kelonggaran-kelonggaran yang diberikan, biasanya dalam bentuk memperbolehkan para pelanggan tersebut membayar kemudian atas penjualan

barang atau jasa yang dilakukan. Penjualan dengan syarat demikian disebut juga dengan penjualan kredit. Piutang terjadi jika perusahaan memberi pinjaman uang kepada perusahaan, pihak lain atau melakukan suatu jasa, ataupun beberapa tipe transaksi lainnya yang menciptakan suatu hubungan antara pihak yang memberi pinjaman dengan pihak yang berhutang (Methasari, 2019)

Piutang timbul karena adanya transaksi penjualan barang atau jasa secara kredit. Ini berarti perusahaan mempunyai hak klaim terhadap seseorang atau perusahaan lain. Piutang termasuk dalam golongan aktiva lancar. Perusahaan pasti memiliki beberapa pelanggan yang tidak sanggup membayar atau akan melunasi hutang mereka. Rekening pelanggan seperti itu umumnya disebut piutang tidak tertagih atau piutang ragu-ragu, dan merupakan suatu kerugian atau beban penjualan secara kredit. Risiko yang timbul dari adanya piutang yang diberikan adalah keterlambatan dalam pelunasan dan kemungkinan tidak tertagihnya sebagian bahkan seluruhnya. Efektivitas merupakan pengukuran tingkat pencapaian suatu tujuan, sedangkan efisiensi mengukur bagaimana sumber daya sumber daya dimanfaatkan. Pengelolaan piutang yang efisien dengan memperhatikan risiko yang mungkin timbul sebagai akibat adanya kebijakan kredit. Pengelolaan piutang yang dikelola secara efisien dengan memperhatikan waktu pengembalian piutang dapat meningkatkan rentabilitas atau profitabilitas dari suatu perusahaan. Dengan melakukan penjualan secara kredit, tidak menutup kemungkinan akan terjadinya piutang tidak tertagih atau dapat dikatakan sebagai kredit macet. Untuk mengantisipasi hal tersebut, maka perlu dilakukan yang namanya manajemen piutang. Manajemen piutang dapat diartikan sebagai aktiva atau kekayaan perusahaan yang timbul sebagai akibat

dari dilaksanakannya kebijakan penjualan kredit (Surindra, 2020). Perusahaan yang menerapkan penjualan secara kredit dapat menyebabkan penundaan pembayaran setelah beberapa lama barang yang telah diterima oleh pelanggan, hal ini berdampak makin besarnya dana yang tertanam dalam piutang akibat pembayaran tertunda. Penjualan kredit mempunyai resiko seperti akibat terjadinya karena kemungkinan pelanggan tidak membayar ataupun membayar lebih lambat dari jangka waktu kredit yang diberikan.

Perusahaan yang memberikan piutang atau yang melakukan penjualan secara kredit tidak hanya perusahaan perbankan atau lembaga keuangan bukan bank, melainkan hal tersebut juga dapat terjadi pada sektor pariwisata khususnya pada industri perhotelan Sektor pariwisata merupakan tonggak perekonomian bagi masyarakat di Bali. Hotel merupakan jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian yang dimilikinya, hotel akan memberikan jasa seperti pelayanan untuk penginapan, penyediaan makanan dan minuman, dan jasa-jasa lainnya yang diperuntukan oleh masyarakat umum. Hotel akan dikelola secara komersial. Dalam perhotelan, pihak yang memberikan pelayanan kredit yaitu *Credit Manager*. Pemberlakuan transaksi kredit kepada pihak peminjam akan diberikan sesuai dengan kebijakan-kebijakan kredit yang berlaku pada hotel tersebut. Pengelolaan piutang oleh *credit manager* harus dilakukan secara efektif dan efisien agar tidak terjadi kredit macet

Kredit macet merupakan kredit yang mengalami kesulitan pelunasan sampai pada saat jatuh tempo akibat adanya unsur-unsur kesengajaan yang bersumber dari faktor internal maupun faktor eksternal (Telaumbanua, Fau and Gohae, 2022). Kredit macet dapat digolongkan menjadi tiga bagian, yaitu (1)

Kurang lancar, yaitu kredit yang terdapat tunggakan pembayaran pokok dan atau bunga yang telah melampaui 91 hari s/d 180 hari, (2) Kredit diragukan merupakan kredit yang terdapat tunggakan pembayaran pokok dan atau bunga yang telah melampaui 181 hari s/d 270 hari, dan (3) Kredit Macet yaitu kredit yang terdapat tunggakan pembayaran pokok dan atau bunga yang telah melampaui 271 hari s/d 360 hari.

Efektivitas pengendalian piutang jika dijalankan dengan baik atau berjalan sesuai dengan kebijakan-kebijakan yang berlaku maka akan dapat mengantisipasi terjadinya piutang tak tertagih. Hal ini didukung dengan riset yang dilakukan oleh Iswahyudi (2019) memperlihatkan hasil penelitian yaitu komponen penelitian pengendalian lingkungan intern, pengendalian aktivitas intern, informasi intern dan komunikasi intern, dan pengawasan intern perusahaan semua efektif. Sedangkan komponen penilaian risiko menunjukkan hasil kurang efektif.

Namun hal tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aeini (2022), berdasarkan riset yang dilakukan, hasil analisis dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pemberian kredit simpan pinjam dan pengelolaan piutang sudah cukup memadai. Namun pada aktivitas pengendalian dan pengawasan masih belum efektif. Tujuan dari sistem pengendalian internal masih belum dijalankan dengan baik, terlihat dari meningkatnya jumlah piutang tak tertagih dari tahun ke tahun.

Sedangkan riset yang dilakukan oleh Werita (2021) menunjukkan hasil penelitiannya yaitu pengelolaan dan pengendalian piutang belum berjalan secara efektif dan hasil pengolahan data dengan uji tanda signifikan. Penelitian yang

dilakukan oleh Ishak (2020) memperlihatkan hasil bahwa tingkat perputaran piutang secara keseluruhan pada Emerald Hotel Timika bisa dikatakan sangat efektif, walaupun ada penurunan di tahun 2020 ini dapat dibuktikan dengan peningkatan yang signifikan pada tahun 2021. Rata-rata hari penagihan piutang di Emerald Hotel Timika sangat baik. Sehingga penagihan piutang dapat dikatakan sangat efisien. Aktivitas penagihan di Emerald Hotel Timika dilihat dari rasio tunggakan dan rasio tagihan dapat disimpulkan bahwa aktivitas *billing* di Emerald Hotel Timika cukup baik.

Berdasarkan dari beberapa hasil riset tersebut di atas terdapat perbedaan hasil penelitian dengan menggunakan variabel yang sama, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai efektivitas pengendalian piutang untuk mengantisipasi terjadinya piutang tak tertagih. Implikasi yang ada dalam penelitian ini, penulis menemukan bahwa jumlah piutang pada Hotel Melia Bali mengalami kenaikan setiap tahunnya yang diikuti dengan kenaikan piutang tak tertagih. Presentase piutang tak tertagih dari total pendapatan Hotel Melia Bali dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah. Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan total piutang, piutang tak tertagih, pendapatan, serta presentase piutang tak tertagih pada Hotel Melia Bali tahun 2020 – 2022.

Tabel 1.1 Jumlah Piutang, Piutang Tak Tertagih, dan Pendapatan

Tahun	Total Piutang (Rp)	Piutang Tak Tertagih (Rp)	Pendapatan (Rp)	Persentase Piutang Tak Tertagih terhadap Pendapatan (%)
2020	14.332.588.063	1.207.421.668	18.000.000.000	6,71%
2021	15.191.138.697	1.586.978.946	20.000.000.000	7,94%
2022	31.871.056.188	4.180.575.998	35.000.000.000	11,37%

Sumber: Laporan Piutang Hotel Melia Bali, Data diolah

Tabel di atas menyajikan data mengenai total piutang, piutang tak tertagih, dan pendapatan Hotel Melia Bali dari tahun 2020 hingga 2022. Data ini penting untuk menganalisis efektivitas pengelolaan piutang dan dampaknya terhadap kesehatan keuangan hotel. Pada tahun 2020, total piutang mencapai Rp14.332.588.063 dengan piutang tak tertagih sebesar Rp1.207.421.668, yang merupakan sekitar 6,71% dari pendapatan tahunan sebesar Rp18.000.000.000. Angka ini menunjukkan proporsi piutang tak tertagih yang relatif kecil terhadap pendapatan, menandakan bahwa hotel memiliki pengelolaan piutang yang cukup baik pada tahun tersebut.

Namun, situasinya berubah pada tahun 2021, di mana total piutang meningkat menjadi Rp15.191.138.697 dan piutang tak tertagih juga meningkat signifikan menjadi Rp1.586.978.946. Persentase piutang tak tertagih terhadap pendapatan pada tahun ini naik menjadi 7,94% dari total pendapatan Rp20.000.000.000. Peningkatan persentase ini menunjukkan bahwa meskipun pendapatan hotel meningkat, proporsi piutang tak tertagih juga meningkat, yang dapat mengindikasikan penurunan kualitas pengelolaan piutang atau peningkatan risiko kredit.

Pada tahun 2022, total piutang mengalami lonjakan drastis menjadi Rp31.871.056.188, dengan piutang tak tertagih mencapai Rp4.180.575.998. Persentase piutang tak tertagih terhadap pendapatan meningkat menjadi 11,37% dari total pendapatan sebesar Rp35.000.000.000. Peningkatan persentase ini sangat signifikan dan menunjukkan adanya masalah yang lebih serius dalam pengelolaan piutang. Piutang tak tertagih yang meningkat tajam dapat

mengindikasikan bahwa hotel mengalami kesulitan dalam menagih piutang dari pelanggan atau adanya perubahan dalam kualitas kredit yang diberikan.

Secara keseluruhan, meskipun ada peningkatan dalam pendapatan hotel dari tahun ke tahun, persentase piutang tak tertagih terhadap pendapatan menunjukkan tren yang mengkhawatirkan. Peningkatan persentase ini menunjukkan bahwa piutang tak tertagih menjadi bagian yang semakin besar dari pendapatan, yang dapat mengarah pada masalah likuiditas dan potensi kerugian finansial jika tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, penting bagi Hotel Melia Bali untuk memperhatikan pengelolaan piutang dan melakukan langkah-langkah preventif untuk mengurangi risiko piutang tak tertagih di masa depan.

Pengendalian piutang merupakan aspek krusial dalam manajemen keuangan, terutama dalam industri perhotelan yang melibatkan banyak transaksi kredit dengan berbagai pihak, seperti agen perjalanan, perusahaan, dan pelanggan individu. Hotel Melia Bali, sebagai salah satu hotel berbintang yang memiliki reputasi internasional, menghadapi tantangan yang signifikan dalam mengelola piutang agar tidak terjadi piutang tak tertagih. Pengelolaan piutang yang tidak efektif dapat berdampak langsung pada likuiditas hotel dan kinerja keuangannya secara keseluruhan.

Studi empiris menunjukkan bahwa pengendalian piutang yang efektif dapat secara signifikan mengurangi risiko terjadinya piutang tak tertagih. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2020) mengungkapkan bahwa perusahaan yang menerapkan kebijakan kredit yang ketat dan memiliki prosedur pengawasan yang baik mampu menjaga rasio piutang tak tertagih pada tingkat yang sangat rendah, yaitu di bawah 2% dari total piutang. Di sisi lain,

Astuti (2019) menemukan bahwa perusahaan yang tidak memiliki sistem pengendalian piutang yang memadai cenderung mengalami peningkatan piutang tak tertagih yang dapat mencapai lebih dari 10%, yang pada akhirnya mengakibatkan penurunan profitabilitas.

Pengendalian piutang yang efektif adalah faktor penting dalam menjaga kesehatan keuangan suatu perusahaan, termasuk dalam industri perhotelan seperti Hotel Melia Bali. Efektivitas pengendalian piutang dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, seperti kebijakan kredit yang ketat, prosedur penagihan yang efisien, dan pemantauan yang kontinu terhadap piutang yang belum tertagih. Kebijakan kredit yang jelas dan tegas akan mengurangi risiko pemberian kredit kepada pelanggan yang berpotensi bermasalah. Selain itu, penerapan prosedur penagihan yang tepat waktu dan sistematis sangat penting untuk memastikan bahwa piutang dapat tertagih sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Pemantauan yang kontinu juga diperlukan untuk mengidentifikasi sejak dini adanya piutang yang berpotensi menjadi tak tertagih, sehingga langkah-langkah mitigasi dapat segera dilakukan.

Menurut penelitian oleh Kieso, Weygandt, dan Warfield (2019), salah satu elemen kunci dalam pengendalian piutang adalah adanya sistem pengendalian internal yang kuat yang mencakup pemisahan tugas, otorisasi yang tepat, dan pencatatan transaksi yang akurat. Penelitian lain oleh Brigham dan Ehrhardt (2017) juga menekankan pentingnya analisis usia piutang (*aging schedule*) sebagai alat untuk memantau efektivitas pengendalian piutang dan mengidentifikasi potensi masalah.

Di Hotel Melia Bali, efektivitas pengendalian piutang menjadi faktor penentu dalam menjaga kesehatan arus kas. Dengan jumlah tamu dan mitra bisnis yang besar, hotel ini membutuhkan sistem pengendalian yang canggih dan terintegrasi untuk memastikan bahwa piutang dapat tertagih tepat waktu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengendalian piutang di Hotel Melia Bali dan bagaimana pengendalian yang efektif dapat mengantisipasi terjadinya piutang tak tertagih, serta dampak negatif yang ditimbulkan apabila pengendalian tersebut tidak berjalan dengan baik.

Pengendalian piutang merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan keuangan sebuah perusahaan, termasuk hotel. Pengelolaan piutang yang efektif berperan besar dalam menjaga stabilitas keuangan, mengurangi risiko piutang tak tertagih, serta memastikan aliran kas yang sehat. Piutang merupakan bagian dari laporan keuangan. Dalam melakukan pengendalian piutang perencanaan dan analisis yang matang sangat diperlukan, sehingga saat prosesnya mengenai penagihan piutang kepada seseorang atau suatu perusahaan dapat dilakukan seefektif dan seefisien mungkin agar risiko yang terjadi dapat dikurangi seminimum mungkin. Berdasarkan penelitian Putra (2017) di Hotel Melia Bali, ditemukan bahwa pengendalian piutang yang diterapkan di hotel ini sudah cukup efektif, terlihat dari penurunan persentase piutang tak tertagih selama tiga tahun berturut-turut. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa sistem penagihan yang terotomatisasi serta analisis kredit yang komprehensif berkontribusi besar terhadap efektivitas pengendalian piutang. Studi lain oleh Susanto dan Anindya (2018) juga menunjukkan bahwa hotel-hotel yang

menerapkan kebijakan kredit yang ketat serta pemantauan piutang secara berkala, mampu mengurangi jumlah piutang tak tertagih secara signifikan.

Pada prinsipnya, system pengendalian intern harus dapat meminimalisir dan mendeteksi terjadinya risiko serta dapat memperbaiki kesalahan atau masalah. Penerapan system pengendalian intern piutang harus dapat menghasilkan suatu kepastian bahwa semua transaksi piutang telah dibukukan dan dapat dipertanggungjawabkan serta risiko tidak tertagihnya piutang dapat diminimalisir sehingga kolektibilitas piutang dapat ditingkatkan dan pengendalian piutang menunjukkan hasil yang efektif.

Penelitian ini menggunakan rasio keuangan dalam menganalisis perputaran piutang (*receivable turnover*), hari rata-rata penagihan piutang (*average collection period*), besarnya tunggakan oleh debitur dengan menggunakan rasio tunggakan, serta rasio penagihan guna mengetahui kinerja manajemen hotel dalam melakukan penagihan kredit. Perputaran piutang merupakan rasio yang memperlihatkan lamanya waktu untuk mengubah piutang menjadi kas. Piutang pada Hotel Melia Bali memiliki hubungan erat dengan volume penjualan kredit. Kecepatan waktu dalam menerima hasil piutang oleh debitur dalam satu periode akan dapat memengaruhi kondisi likuiditas pada perusahaan. Pengukuran baik atau tidaknya investasi dalam piutang dapat dilihat pada tingkat perputaran piutang tersebut. Perputaran piutang juga dapat digunakan untuk menilai efisiensi pengelolaan piutang dan kondisi keuangan pada Hotel Melia Bali. Semakin tinggi perputaran piutang maka semakin baik perusahaan dalam pengelolaan piutang dan kondisi keuangan perusahaan, Begitu

pula sebaliknya, semakin rendah nilai perputaran piutang artinya perusahaan kurang efektif dalam pengelolaan piutang.

Hari rata-rata penagihan piutang (*Average Collection Period*) atau disingkat dengan ACP merupakan rata-rata waktu yang dibutuhkan perusahaan untuk menerima pembayaran dari pelanggan. Hari rata-rata penagihan piutang juga dapat digunakan untuk menentukan kinerja manajemen piutang dalam melakukan penagihan piutang. Hotel Melia Bali sendiri dalam penagihan piutangnya telah ditentukan dalam *Term of Payment* (TOP) yang telah disepakati antara pihak hotel dan pihak debitur. Lama waktu TOP tersebut berbeda beda tergantung pada kesepakatan atas kebijakan kredit yang diberikan. Namun secara keseluruhan, hari rata-rata penagihan piutang pada Hotel Melia Bali dapat dihitung menggunakan rasio hari rata-rata penagihan piutang.

Rasio tunggakan menunjukkan seberapa besar piutang tak tertagih pada akhir periode dengan total piutang yang dimiliki perusahaan. Semakin besar piutang tak tertagih, maka semakin besar presentase nilai rasio tunggakan dan sebaliknya, semakin kecil nilai rasio tunggakan maka risiko piutang tak tertagih semakin sedikit. Besarnya piutang tak tertagih juga dapat memengaruhi likuiditas perusahaan. Untuk mengetahui presentase tunggakan piutang pada Hotel Melia Bali dapat diukur menggunakan rasio tunggakan dengan membandingkan antara jumlah piutang tertunggak dengan total piutang yang dimiliki.

Besaran piutang yang dapat ditagih dari total keseluruhan piutang pada Hotel Melia Bali ini dapat diukur menggunakan rasio penagihan. Rasio penagihan merupakan perbandingan antara jumlah piutang tak tertagih dengan total piutang pada periode yang sama dikali dengan seratus persen. Rasio ini

juga dapat digunakan untuk menilai efektivitas perusahaan dalam menagih hutangnya.

Keempat rasio tersebut yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk meningkatkan keandalan dan efektivitas sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh manajemen dalam mengelola risiko terkait piutang tak tertagih. Sehingga dapat sedini mungkin mengidentifikasi kelemahan sistem pengendalian yang ada dan memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan mitigasi risiko keuangan dengan tujuan akhir meningkatkan stabilitas keuangan dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian yang penulis tuangkan Pada tesis ini dengan judul **Efektivitas Pengendalian Piutang Untuk Mengantisipasi Terjadinya Piutang Tak Tertagih Pada Hotel Melia Bali.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berpegang pada pemaparan yang disampaikan di latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa isu, diantaranya:

- 1.2.1 Adanya piutang tidak tertagih atau piutang yang belum dibayarkan lewat dari waktu yang telah ditentukan.
- 1.2.2 Nilai piutang yang tak tertagih cukup tinggi diikuti dengan umur piutang yang terlalu lama.
- 1.2.3 Kurang efektif dalam pengendalian internal piutang

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah dan identifikasi masalah penelitian di atas, Adapun Batasan masalah yang ditetapkan penulis, yaitu sejauh

mana pengendalian internal piutang yang dilakukan oleh Melia Bali Hotel dengan menganalisis perputaran piutang pada laporan tahunan piutang Melia Bali Hotel sehingga tercapai efektivitas pengendalian piutang untuk mengantisipasi terjadinya piutang tak tertagih pada Melia Bali Hotel.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah penelitian di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- 1.4.1 Bagaimana perputaran piutang pada Hotel Melia Bali?
- 1.4.2 Bagaimana mengatasi piutang tak tertagih pada Hotel Melia Bali?
- 1.4.3 Bagaimana efektivitas pengendalian piutang pada Hotel Melia Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Sasaran yang hendak dicapai dari pengadaaan studi ini adalah dimaksudkan, sebagai berikut:

- 1.5.1 Untuk mengetahui perputaran piutang pada Hotel Melia Bali
- 1.5.2 Untuk mengetahui cara mengatasi piutang tak tertagih pada Hotel Melia Bali
- 1.5.3 Untuk mengetahui efektivitas pengendalian piutang pada Hotel Melia Bali

1.6 Manfaat Penelitian

Pengujian pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat yang baik. Berikut ini merupakan manfaat penelitian yang penulis jabarkan, diantaranya:

1.6.1 Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah yang terkait.

1.6.2 Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu sumbangan pemikiran yang nantinya dapat memajukan perusahaan dan dapat dijadikan pertimbangan perusahaan dalam mengambil sebuah keputusan pengendalian piutang.

1.6.3 Bagi Masyarakat

Dapat menambah wawasan mengenai dampak pandemi efektivitas pengendalian piutang di Hotel Melia Bali pada tahun 2020-2023 dan wawasan serta pengetahuan yang diperoleh dapat di implementasikan di dunia kerja maupun di kehidupan masyarakat luas.

