



Analisis Efektivitas Penagihan Piutang Pada Masa Pandemi Covid-19 di TL Resort

Ni Kadek Dyah Pradnya Suari^{*1}, Titien Damayanti², Ni Ketut Mareni³

^{1,3}Manajemen Akuntansi Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali

²Magister Terapan Pariwisata, Politeknik Pariwisata Bali
Jln. Dharmawangsa, Kampil, Nusa Dua, Bali, Indonesia

^{1*}dyahpradnyasuari@gmail.com, ²titiendamayanti17@ymail.com, ³niketut.mareni10@gmail.com

Received: Agustus, 2022

Accepted: September, 2022

Published: November 2022

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of receivables collection during the covid-19 pandemic at TL Resort Bali. The formulation of the research problem is how effective is the collection of receivables during the covid-19 pandemic at TL Resort Bali? Credit sales have had a major impact on hotel receipts during the COVID-19 pandemic. The credit policy applied is still the same as before the Covid-19 outbreak. Travel agents are in arrears of up to 248 days with a receivables turnover rate of 2 times in 2021, and 3 times in 2020, and 7 times in 2019. The collection of receivables is not according to the established standard, which is 12 times a year, thus showing the ineffectiveness of the receivable collection process.

This study uses a qualitative research approach with qualitative descriptive methods. Primary and secondary data used for the period 2019 - 2021. Qualitative and quantitative data were obtained by interview and observation techniques. Data analysis uses the concepts of collection of receivables, accounts receivable turn over, average collection period and chi square.

The results of this study indicate the ineffectiveness of collection of receivables. There are credit policy deviations set for the 2019-2021 period, the receivables turnover rate is 12 times, and the average day of collection of receivables is 30 days. The collection of receivables from travel agents by the accounts receivable department at TL Resort was not effective. The management of TL Resort must improve the collection of receivables to run well.

Keywords: *effectiveness, receivables collection, accounts receivable turn over, average collection period*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penagihan piutang pada masa pandemi covid-19 di TL Resort Bali. Rumusan masalah penelitian adalah bagaimanakah efektivitas penagihan piutang pada masa pandemi covid-19 di TL Resort Bali? Penjualan kredit berdampak besar pada penerimaan hotel dalam kondisi pandemic covid-19. Kebijakan kredit yang diterapkan masih tetap sama dengan sebelum terjadi covid-19. Travel agent menunggak hingga 248 hari dengan tingkat perputaran piutang 2 kali pada tahun 2021, dan 3 kali tahun 2020, dan 7 kali tahun 2019. Penagihan piutang tidak sesuai standar yang

ditetapkan yaitu 12 kali setahun, sehingga menunjukkan kurang efektifnya proses penagihan piutang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Data primer dan sekunder yang digunakan periode tahun 2019 - 2021. Data kualitatif dan kuantitatif diperoleh dengan teknik wawancara dan observasi. Analisis data menggunakan konsep penagihan piutang, *account receivable turn over*, *average collection period* dan *chi square*.

Hasil penelitian ini menunjukkan tidak efektifnya penagihan piutang. Adanya penyimpangan kebijakan kredit yang ditetapkan periode 2019 – 2021, tingkat perputaran piutang 12 kali, dan hari rata-rata pengumpulan piutang 30 hari. Penagihan piutang kepada *travel agent* oleh bagian *account receivable* di TL Resort tidak berlangsung efektif. Pihak manajemen TL Resort harus meningkatkan dalam penagihan piutang agar berjalan dengan baik.

Kata Kunci: *efektivitas, penagihan piutang, account receivable turn over, average collection period*

1. PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu daerah pariwisata terdepan di Indonesia yang memiliki keanekaragaman atraksi seperti kekayaan alam, seni, budaya dan adat istiadat. Akomodasi terpenting untuk menunjang pariwisata adalah hotel. Tujuan utama dari bisnis hotel adalah untuk mendapatkan keuntungan dengan meningkatkan volume penjualan. Pihak manajemen hotel mengambil kebijakan dalam melaksanakan penjualan secara kredit merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan volume penjualan. Penjualan secara kredit tidak dapat menghasilkan pendapatan dalam bentuk kas secara langsung, tetapi dapat menimbulkan piutang. Menurut Wiyasha (2010: 192), piutang merupakan hak atau tagihan hotel kepada pihak debitur (pihak ketiga) untuk produk jasa yang telah dinikmati oleh debitur bersangkutan. Penjualan kredit yang besar akan menimbulkan peningkatan dalam piutang, sehingga risiko terjadinya piutang tak tertagih akan besar dan nilai piutang akan semakin besar apabila tidak ada pengawasan yang ketat dalam pengendalian atas penjualan yang berhubungan dengan kredit.

TL Resort merupakan salah satu hotel yang menerapkan kebijakan kredit atas penggunaan jasa kamar dan fasilitas lainnya. Kebijakan kredit yang diterapkan dapat memberikan dampak positif dan negatif bagi hotel. Dampak positif yang ditimbulkan, yaitu meningkatkan volume penjualan sedangkan dampak negatifnya adalah pendapatan hotel tidak langsung masuk ke kas hotel, tetapi menjadi piutang. Berkurangnya kas untuk kegiatan operasional disebabkan oleh tertanamnya modal dalam piutang dan adanya kecenderungan keterlambatan dalam penagihan piutang yang dilakukan oleh *travel agent* serta besarnya piutang yang menumpuk dalam modal kerja. Hal tersebut terjadi karena beberapa *travel agent* yang dalam penagihan piutangnya melebihi batas waktu yang ditetapkan oleh hotel, yakni 30 hari ataupun tingkat perputaran piutang yang seharusnya 12 kali dalam setahun. Hal ini mengakibatkan umur piutang menjadi semakin lama serta risiko tidak tertagihnya piutang semakin besar. TL Resort memperoleh sebagian besar pendapatan dari penjualan kredit. Berikut merupakan rincian penjualan secara kredit di TL Resort tahun 2019 sampai dengan tahun 2021.

Tabel 1. Rincian Penjualan Kredit Hotel TL
Periode 2019 – 2021

Keterangan	Tahun
------------	-------

	2019 (Rp)	2020 (Rp)	2021 (Rp)
<i>Travel Agent</i>	108,678,837,210	60,745,910,452	49,075,225,088
<i>Credit Card</i>	21,593,085,057	5,098,675,432	3,869,869,071
<i>Company</i>	1,473,825,312	1,342,654,790	299,132,097
<i>Coferece</i>	58,161,106,342	5,379,546,532	13,151,015,514
Total	189,906,853,921	72,566,787,206	66,395,241,770

[Sumber: Accounting Department TL Resort, 2022]

Berdasarkan tabel 1. di atas dapat dilihat bahwa piutang yang dimiliki TL Resort adalah jumlah saldo piutang yang paling besar dimiliki berasal dari *travel agent* dengan rincian tahun 2019 sebesar 189,906,853,921, tahun 2020 sebesar 72,566,787,206 dan tahun 2021 sebesar 66,395,241,770.

TL Resort pada tahun 2019 penjualan kredit pada *travel agent* memiliki nilai yang besar, dibandingkan dengan tahun 2020 dan 2021 penjualan kredit mengalami penurunan penjualan kredit seperti yang terlihat pada tabel dikarenakan adanya pandemi *covid-19*. *Covid-19* adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis *corona* virus yang baru ditemukan. Virus baru dan penyakit yang disebabkan ini tidak dikenal sebelum mulainya wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. *Covid-19* ini sekarang menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia (WHO, 2020).

Meskipun mengalami penurunan dalam hasil penjualan, penjualan kredit tetap berdampak besar pada penerimaan TL Resort. Kebijakan kredit yang diterapkan pihak hotel masih tetap dengan sebelum adanya *covid-19*. Hal itu menyebabkan umur piutang bertambah dan menambah penumpukan piutang.

Beberapa penelitian sebelumnya tentang analisis efektivitas penagihan piutang seperti Vara (2020), Maghfiroh (2021) dan Aeni (2022) dapat disimpulkan bahwa efektivitas penagihan piutang pada objek yang diteliti masih kurang efektif dikarenakan penerapan kebijakan kredit yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan penagihan piutang terhadap debitur yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan oleh hotel yaitu 30 hari serta pengendalian dan pengawasan yang masih belum efektif.

Hasil penelitian Kristhina (2021) dan Asri (2021) menunjukkan bahwa efektivitas penagihan piutang pada objek yang diteliti sudah efektif dan memadai berdasarkan proses penagihan piutang dilakukan sesuai prosedur, fungsi wewenang dan tanggung jawab yang dilaksanakan sesuai struktur organisasi yang ditetapkan perusahaan.

Perbandingan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas penagihan piutang dan dilakukan pada objek yang berbeda yaitu di TL Resort pada periode tahun 2019-2021. Peneliti menganalisis efektivitas prosedur pembayaran piutang ditinjau dari konsep-konsep yang dikemukakan oleh Wiyasha (2014: 72) Sugiyono (2016: 102) dan Indriyo Gitosudarmo (2000: 89) dan menggunakan metode triangulasi untuk menguji kredibilitas data.

2. METODE

Objek dari penelitian ini difokuskan pada bagian kredit (*account receivable*) yaitu mengenai efektivitas terkait dengan kebijakan kredit dan penagihan piutang pada masa pandemi covid-19 di TL Resort, yang beralamat di Nusa Dua, Bali. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono, 2016: 14). Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*) (Sugiyono, 2015: 27). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi dan

dokumentasi. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono 2017: 231). Wawancara dilakukan dengan *supervisor account receivable* TL Resort. Observasi atau pengamatan secara langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga dapat didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut (Syofian Siregar 2013: 19). Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti dan mencatat data yang di perlukan dalam penelitian ini. Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono 2015: 329). Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif menekankan analisis proses dari proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah (Imam Gunawan 2016:80).

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1 Paparan Data

Hotel TL melakukan penjualan kredit untuk meningkatkan pendapatan hotel. Penjualan kredit membuat piutang. Piutang merupakan salah satu unsur aktiva lancar dalam neraca perusahaan, yang timbul dari penjualan barang dan jasa atau perpanjangan kredit kepada *travel agent*, biasanya dalam waktu 30 hari sampai dengan 60 hari hari pembayaran. Kas berupa piutang tidak dapat digunakan secara langsung untuk kegiatan operasional hotel, sehingga mempengaruhi laba yang diperoleh hotel. Penjualan secara kredit ke *travel agent* memerlukan catatan piutang yang akurat. Catatan piutang yang baik dirancang untuk menghindari risiko yang timbul dari pemberian kredit, seperti piutang tak tertagih atau piutang tak tertagih.

Berkaitan dengan pengelolaan piutang yang dilakukan TL Resort, maka diperlukan adanya informasi-informasi penjualan kredit untuk mengetahui jumlah piutang serta risiko yang dapat ditimbulkan dari penjualan kredit. Berikut adalah tabel mengenai rincian penjualan kredit di TL Resort.

Tabel 2: Penjualan Kredit dan Saldo Piutang *Travel Agent* TL Resort Periode 2019 – 2021

No	Keterangan	Tahun		
		2019	2020	2021
		(Rp)	(Rp)	(Rp)
A	Piutang Awal	14,511,646,757	16,444,799,222	25,229,729,549
B	Penjualan Kredit	108,678,837,210	60,745,910,452	49,075,225,088
C	Total Piutang	123,190,483.967	77.190,709,674	74,304,954,637
D	Pembayaran Piutang	106,745,684.745	51.960,980,125	32,796,248,523
E	Piutang Akhir	16,444,799.222	25.229,729,549	41,508,706,114
F	Rerata Piutang (A+E):2=F	15,478,222.989	20.837,264,385	33,369,217,831

[Sumber: *Accounting Department* TL Resort, data diolah, 2022]

Pelaksanaan penjualan secara kredit di TL Resort diperlukan adanya kebijakan untuk menentukan calon *travel agent* yang berhak untuk diberikan kredit. Adapun kebijakan kredit yang diterapkan di TL Resort sebagai berikut:

- a. Jangka Waktu Pengumpulan Piutang,

Jangka waktu penagihan piutang yang telah ditetapkan oleh TL Resort yaitu maksimal 30 hari. Piutang baru akan tertagih setelah waktu jatuh tempo yaitu 30 hari. Begitupun pada masa pandemi *covid-19* hotel TL penagihan piutang tetap sama pada masa normal, yaitu jangka waktu pengumpulan piutang pada batas waktu kredit 30 hari.

b. Standar Kredit

1. Pihak *travel agent* baru mendapatkan fasilitas kredit dari hotel setelah mengajukan surat permohonan kredit serta melakukan perjanjian harga kamar (*contract rate*).
2. Kewenangan memberikan kredit di TL Resort dipegang oleh *chief accountant* berdasarkan rekomendasi dari bagian *sales and marketing*. Pemberian kredit di TL Resort cukup mudah, pihak hotel menerapkan prinsip *The 5 C's of Credit* kepada calon *travel agent*. Adapun penerapan *The 5 C's of Credit* di TL Resort sebagai berikut:

- *Character* (Karakter), karakter yang dimaksud disini adalah sifat pelanggan, apakah bertanggung jawab atau tidak dalam melunasi kewajibannya. Pihak TL Resort mendapat informasi mengenai karakter calon pelanggan dari *credit meeting* yang diselenggarakan oleh HCMA (*Hotel Credit Meeting Association*) dari hotel-hotel yang tergabung dalam BHA (*Bali Hotel Association*), dimana pada *credit meeting* ini hanya melihat kemampuan *travel agent* dalam membayar kewajibannya.
- *Capacity* (Kemampuan), kemampuan calon *travel agent* dalam melunasi kewajibannya tidak diseleksi dengan baik, sehingga dapat menyebabkan banyaknya piutang yang tidak dapat tertagih tepat pada waktunya.
- *Capital* (Modal), manajemen TL Resort tidak melakukan survei terhadap besarnya modal *travel agent*. Hal ini dilakukan karena keadaan dimana pihak hotel sangat memerlukan bantuan pihak *travel agent* dalam meningkatkan volume penjualan.
- *Collateral* (Jaminan), pihak TL Resort tidak menerapkan jaminan terhadap penjualan kredit yang dilakukan kepada *travel agent*. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan volume penjualan.
- *Conditions* (Kondisi Keuangan), calon *travel agent* bisa diterima permohonan kreditnya tanpa dilakukan analisis terhadap laporan keuangan dari calon *travel agent* terlebih dahulu.

Travel agent yang tidak diseleksi dengan baik mengakibatkan sering terhambatnya proses penagihan piutang yang dilakukan oleh pihak TL Resort.

3. Persyaratan Kredit, persyaratan kredit pada TL Resort adalah menetapkan periode pembayaran kredit adalah 30 hari. Pada pelaksanaannya periode kredit di TL Resort sering diperpanjang menjadi 60 hari, 90 hari dan bahkan lebih. Kontrak yang dimiliki oleh TL Resort yang telah disetujui oleh pihak *travel agent* dan hotel disebutkan bahwa apabila *travel agent* telat melakukan pembayaran akan dikenakan denda sebesar 2% dari utang yang belum dari hasil terbayar dan dihitung perbulannya, namun denda tersebut tidak pernah dijalankan. Hal ini menyebabkan *travel agent* semakin berani menunda dalam melakukan pembayaran atas kewajibannya.
4. Kebijakan Pengumpulan Piutang, proses penagihan piutang di TL Resort sebagai berikut membuat dan mengirimkan invoice dan penagihan piutang. Penagihan piutang dilakukan oleh bagian *account receivable* 30 hari setelah tamu *check out*. Apabila setelah jatuh tempo *travel agent* tidak melakukan pembayaran, maka pihak *account receivable* akan menghubungi *travel agent* dengan cara yaitu mengirimkan surat reminder, melalui telepon, kunjungan personal dan melalui tindakan yuridis

c. Penagihan Piutang Pada Masa Pandemi Covid-19

Penagihan piutang di TL Resort pada masa pandemi *covid-19* dilakukan dengan cara yang sama seperti pada masa sebelum pandemi *covid-19*, dikarenakan tidak adanya kebijakan baru yang dibuat oleh hotel pada masa pandemi *covid-19*.

3.2 Data Discussion

3.2.1 Analisis Piutang di Hotel TL

a. Tingkat Perputaran Piutang (*Account Receivable Turn Over*)

Tingkat perputaran piutang menunjukkan persentase piutang yang dapat ditagih sehingga menjadi kas dalam jangka waktu tertentu. Semakin tinggi tingkat perputaran piutang, semakin rendah kas yang tertanam dalam bentuk piutang, sebaliknya, semakin rendah tingkat perputaran piutang, semakin tinggi kas yang tertanam dalam bentuk piutang. Tingkat perputaran piutang dapat diketahui dengan membagi jumlah penjualan kredit selama periode waktu tertentu dengan rata-rata piutang.

Menurut Wiyasha (2014: 72) untuk menentukan rasio ARTO, dapat menerapkan formula sebagai berikut:

$$\text{ARTO} = \frac{\text{Penjualan Kredit}}{\text{Rerata Piutang}}$$

Tahun 2018 :

$$\begin{aligned} \text{ARTO} &= \frac{108.678.837.210}{15.478.222.989} \\ &= 7,0 \text{ kali} \end{aligned}$$

Tahun 2019:

$$\begin{aligned} \text{ARTO} &= \frac{60.745.910.452}{20.837.264.385} \\ &= 2,9 \text{ kali} \end{aligned}$$

Tahun 2021:

$$\begin{aligned} \text{ARTO} &= \frac{49.075.225.088}{33.369.217.831} \\ &= 1,5 \text{ kali} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas tingkat perputaran piutang di TL Resort terlihat jelas bahwa terdapat tingkat perputaran piutang yang lambat. Tingkat perputaran piutang yang terealisasi lebih rendah dari standar yang ditetapkan yaitu 12 kali dalam satu tahun. Hal ini disebabkan bagian kredit di Hotel TL tidak memberikan potongan kepada travel agent yang membayar kewajibannya sebelum batas waktu 30 hari, sehingga tidak ada dorongan bagi travel agent untuk membayar kewajibannya sebelum jatuh tempo. Sementara itu, dampak dari pandemi COVID-19 menyebabkan perputaran piutang yang sangat lambat pada tahun 2020 dan 2021. Tabel berikut akan menunjukkan realisasi tingkat perputaran piutang yang ditetapkan di TL Resort.

Tabel 2. Standar dan Realisasi Tingkat Perputaran Piutang TL Resort
Periode 2019 - 2021

Tahun	Standar	Realisasi	Penyimpangan
-------	---------	-----------	--------------

2019	12	7,0	5,0
2020	12	2,9	9,1
2021	12	1,5	10,5

[Sumber: Analisis *Account Receivable Turn Over*, data diolah, 2022]

Berdasarkan tabel 2. di atas terdapat perbedaan perputaran piutang antara standar yang ditetapkan oleh manajemen TL Resort dengan realisasinya. Perputaran piutang yang ditetapkan pihak manajemen adalah 12 kali dalam satu tahun pada periode 2019 - 2021, sedangkan perputaran piutang yang terjadi tahun 2019 sebanyak 7,0 kali, tahun 2020 sebanyak 2,9 kali dan tahun 2021 sebanyak 1,5 kali. Keadaan ini memperlihatkan bahwa piutang untuk bisa menjadi kas memerlukan jangka waktu yang lebih lama dari standar yang ditetapkan pihak manajemen sehingga kas menjadi lama tertanam dalam bentuk piutang. Faktor penyebab terjadinya tingkat perputaran piutang yang rendah adalah bagian kredit di TL Resort tidak melakukan penyelidikan terhadap modal dan kondisi keuangan calon *travel agent*. Hal ini sering terjadi pada calon *travel agent* baru, karena calon *travel agent* baru tersebut sangat dibutuhkan pihak hotel untuk meningkatkan volume penjualan.

b. Rata-rata Jangka Waktu Penagihan Piutang (*Average Collection Period*)

Jangka waktu rata-rata penagihan piutang atau hari rata-rata penagihan piutang dapat dihitung dengan membagi jumlah hari dalam setahun (365 hari) dengan tingkat perputaran piutang (*account receivable turnover*). Rata-rata jangka waktu penagihan piutang akan menunjukkan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menagih piutang. Semakin cepat waktu yang diperlukan dalam mengumpulkan piutang, maka kegiatan pengumpulan piutang yang dilaksanakan semakin baik atau efektif penagihannya. Sebaliknya, apabila waktu yang diperlukan dalam mengumpulkan piutang semakin lama, maka semakin besar risiko tidak tertagihnya piutang semakin besar. Menurut Wiyasha (2014: 72) untuk menentukan *average collection period*, dapat menerapkan formula sebagai berikut:

$$\text{Average Collection Period} = \frac{365}{\text{ARTO}}$$

Tahun 2019:

$$\begin{aligned} \text{Average Collection Period} &= \frac{365}{7} \\ &= 51,98 \end{aligned}$$

(dibulatkan menjadi 52 hari)

Tahun 2020:

$$\begin{aligned} \text{Average Collection Period} &= \frac{365}{2,9} \\ &= 125,20 \end{aligned}$$

(dibulatkan menjadi 125 hari)

Tahun 2021:

$$\begin{aligned} \text{Average Collection Period} &= \frac{365}{1,5} \\ &= 248,19 \end{aligned}$$

(dibulatkan menjadi 248 hari)

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, jika dibandingkan dengan rata-rata periode penagihan yang ditetapkan oleh TL Resort, yaitu 30 hari pada periode 2019 - 2021, hasil perhitungan menunjukkan bahwa realisasi rata-rata

periode penagihan pada TL Resort selalu melebihi standar yang ditetapkan. Tentunya hal ini berdampak negatif bagi hotel karena kas yang tertanam dalam bentuk piutang tidak dapat digunakan secara langsung untuk memenuhi kebutuhan operasional hotel. Standar dan realisasi rata-rata hari penagihan piutang TL Resort ditunjukkan pada tabel 3. di bawah ini.

Tabel 3: Standar dan Realisasi Hari Rata-Rata Penagihan Piutang TL Resort Periode 2019-2021

Tahun	Standar	Realisasi	Penyimpangan
2019	30	52	22
2020	30	125	95
2021	30	248	218

[Sumber: Analisis Account Receivable Average Collection Period, data diolah, 2022]

Berdasarkan tabel 3. Di atas nampak terdapat penyimpangan dari rata-rata hari penagihan piutang dari standar yang ditetapkan manajemen terhadap realisasinya. Manajemen telah menetapkan tenggat waktu 30 hari pada periode tahun 2019 - 2021, sedangkan hari rata-rata pengumpulan piutang yang terjadi tahun 2019 yaitu 52 hari, tahun 2020 yaitu 125 hari, dan tahun 2021 yaitu 248 hari.

Keterlambatan penagihan piutang dapat disebabkan oleh berbagai masalah, antara lain kondisi keuangan *travel agent* yang buruk, pembayaran tidak disetujui karena kesalahan dalam pemuatan transaksi atau kesalahan dalam memasang *contract rate*, hotel yang tidak menerapkan kebijakan baru, seperti hari pembayaran piutang, sehingga *travel agent* kesulitan membayar utangnya, dan faktor lainnya yang sengaja dibuat oleh pihak *travel agent* untuk mengulur waktu pembayaran. Kesalahan-kesalahan tersebut dapat mengakibatkan piutang tidak tertagih tepat waktu.

3.2.2 Analisis Penagihan Piutang

Penagihan piutang merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan (hotel) dalam mengumpulkan tagihan-tagihan piutang hotelnya baik yang belum jatuh tempo terlebih lagi tagihan yang sudah jatuh tempo, termasuk di dalamnya adalah pengiriman surat permintaan pembayaran yang biasanya sampai tiga surat, melakukan pembicaraan melalui telepon, melakukan kunjungan kepada pihak debitur dan sebagainya, sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai. Berikut hasil analisis data mengacu pada konsep yang diungkapkan oleh Indriyo Gitosudarmo (2000: 89-93) di TL Resort, yaitu:

a. Penyaringan langganan

Penyaringan atau evaluasi terhadap *travel agent* saat mengajukan permohonan kredit adalah hal yang paling utama dalam pemberian kredit terhadap *travel agent*. Dalam hal ini pihak TL Resort melakukan evaluasi pelanggan dengan hanya memperhatikan karakter dan kemampuan berdasarkan informasi yang diperoleh pada saat melakukan *credit meeting* yang digelar oleh HCMA (*Hotel Credit Manager Association*). Karakter yang dimaksud disini adalah rasa tanggung jawab dan inisiatif *travel agent* dalam melunasi hutang dalam kondisi sesulit apapun dan kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan *travel agent* dalam mengelola manajemen keuangan usahanya dan melunasi kewajibannya. Kurangnya dilakukan evaluasi terhadap calon *travel agent* dan tidak diterapkannya sistem jaminan surat berharga dapat menyebabkan

meningkatnya risiko piutang tidak tertagih dikemudian hari dan kerugian bagi hotel. Penumpukan piutang maupun kerugian pada hotel terjadi karena tidak adanya jaminan yang dapat digunakan untuk menggantikan piutang *travel agent* ataupun sebagai pendorong bagi *travel agent* untuk membayar hutangnya.

- b. Menentukan risiko kredit
Penentuan besarnya risiko kredit dilakukan dengan menyediakan cadangan penghapusan piutang untuk menghindari kemungkinan tidak terbayarnya kredit yang telah diberikan kepada pelanggan. Persentase pencadangan piutang dapat ditentukan dengan membandingkan kerugian piutang periode sebelumnya dengan total penjualan kredit dalam periode yang sama. Dalam hal ini TL Resort telah menerapkan metode pencadangan piutang guna memperkecil risiko kredit akibat dari tidak tertagihnya piutang.
- c. Ketentuan dalam menghadapi penunggak
Ketentuan dalam menghadapi penunggak dengan penyampaian surat pemberitahuan serta bertahap, penagihan secara langsung, penarikan jaminan penyerahan piutang kepada badan hukum. Kenyataan yang terjadi, penagihan piutang telah dilakukan secara aktif dan berkala kepada *travel agent* dengan berbagai metode, akan tetapi piutang yang telah jauh melewati batas waktu yang pernah ditentukan tidak pernah dilakukan kunjungan langsung maupun penyerahan ke badan hukum. Dalam hal ini, pihak hotel juga tidak dapat menarik jaminan apapun untuk mempercepat pembayaran hutang pelanggan karena tidak diterapkannya sistem jaminan sebelum melakukan kerja sama. Penumpukan piutang dalam jangka waktu yang lama akan mengganggu operasional hotel, karena tertanamnya modal kerja dalam piutang.
- d. Pemberian potongan kredit (*discount*)
Pihak hotel tidak menerapkan pemberian potongan atau diskon. Sistem yang diterapkan adalah "30 nett" yang artinya batas pembayaran piutang selama 30 hari tanpa adanya potongan. Hal ini mengakibatkan menurunnya motivasi *travel agent* dalam melunasi hutangnya dari waktu yang telah ditetapkan dan pelunasan dilakukan lewat dari waktu yang telah disepakati.
- e. Pelaksanaan administrasi yang berhubungan dengan penarikan kredit
Pihak hotel dalam penagihan piutang telah dilakukan secara aktif dalam mengirimkan tagihan melalui *e-mail* maupun jasa pengiriman. Namun, penagihan sering tertunda karena kerap kali terjadi karena banyaknya prosedur dan komponen yang harus dilengkapi sehingga penyerahan tagihan tidak bisa dilakukan setiap hari serta keterlambatan penyerahan *voucher* ataupun *correspondence* yang dilakukan oleh pihak reservasi kepada bagian *account receivable* yang menyebabkan memakan waktu lebih untuk sampai ke *travel agent* yang ditunggu. Lambatnya tagihan yang sampai akan menyebabkan umur piutang bertambah dan menambah penumpukan piutang.

3.2.3 Uji *Chi Square* (Chi Kuadrat)

Chi Square digunakan untuk membandingkan hasil yang diamati dengan hasil yang diharapkan. Dalam penelitian ini, *chi square* digunakan untuk membandingkan tingkat perputaran piutang aktual dengan tingkat perputaran piutang yang diharapkan.

Pihak TL Resort mengharapkan proses pengumpulan piutang dapat berjalan dengan efektif, yaitu dengan tingkat perputaran piutang sebanyak 12 kali pada periode 2019 - 2021. Kenyataannya realisasi perputaran piutang masih dibawah standar yang ditetapkan. Hal ini disebabkan karena kurang memerhatikan standar kredit hotel, seperti kurang memerhatikan *The 5 C's Credit* dan tidak menerapkan

kebijakan kredit, seperti memberikan diskon kepada *travel agent* yang mampu membayar kewajibannya sebelum jatuh tempo. *Chi Square* perhitungannya menggunakan tingkat perputaran piutang yang diharapkan dan tingkat perputaran piutang aktual. Tabel di bawah menunjukkan tingkat perputaran piutang yang diharapkan dan tingkat perputaran piutang aktual di TL Resort.

Tabel 4. Tingkat Perputaran Piutang yang diharapkan dan Tingkat Perputaran yang Terjadi di TL Resort Periode 2019 - 2021

Tahun	Standar (diharapkan)	Realisasi (kenyataan)
2019	12	7.0
2020	12	2.9
2021	12	1.5

[Sumber: Analisis *Account Receivable Turn Over*, data diolah, 2022]

Menurut Sugiyono (2016: 107), cara menghitung *chi square* adalah:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - fh)^2}{fh}$$

Keterangan:

x^2 = nilai *chi square*

f_o = frekuensi yang diobservasi

fh = frekuensi yang diharapkan

Efektivitas penagihan piutang di dapat dihitung dengan menggunakan *chi square* berdasarkan realisasi dan standar tingkat perputaran piutang yang diharapkan manajemen, yaitu 12 kali. Berikut perhitungan *chi square* pada TL Resort.

Tabel 5. Perhitungan Efektivitas Penagihan Piutang TL Resort Periode 2019 - 2021

Tahun	Chi Square				
	f_o	fh	$f_o - fh$	$(f_o - fh)^2$	$\frac{(f_o - fh)^2}{fh}$
2019	7.0	12	-5	25	2,1
2020	2.9	12	-9.1	82.8	6,9
2021	1.5	12	-10.5	110.3	9,2
x^2					18,17

Sumber: Analisis *Account Receivable Turn Over*, data diolah, 2022]

Berdasarkan perhitungan di atas dapat dilihat bahwa nilai x^2_{hitung} adalah sebesar 18.17. Dengan menggunakan kriteria pengujian, jika $x^2_{hitung} \leq x^2_{tabel}$, maka penagihan piutang efektif dan sebaliknya $x^2_{hitung} > x^2_{tabel}$, maka penagihan piutang tidak efektif. Menurut Sugiyono (2016:107) indikator yang digunakan untuk menentukan x^2_{tabel} , dapat menerapkan formula sebagai berikut:

Taraf signifikansi (α) = 5% atau 0.05 dengan derajat kebebasan

$$\begin{aligned}
 \text{d.f.} &= (\text{Baris} - 1) (\text{Kolom} - 1) \\
 &= (3 - 1) (2 - 1) \\
 &= 2 \\
 \text{Nilai } x^2_{\text{tabel}} &= 5.991
 \end{aligned}$$

Setelah x^2_{tabel} diketahui, maka dapat diuji berdasarkan kriteria pengujian yaitu jika $x^2_{\text{hitung}} (18.17) > x^2_{\text{tabel}} (5.991)$, maka penagihan piutang tidak efektif.

Uji chi square menunjukkan bahwa penagihan piutang di TL Resort tidak efektif. Tidak efektifnya penagihan piutang TL Resort dapat dilihat dari tingkat perputaran piutang dan rata-rata hari penagihan piutang yang keduanya masih di bawah standar yang ditetapkan oleh TL Resort.

4. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan, dari analisis data yang dilakukan hanya satu tahapan yang telah dilaksanakan dengan baik sehingga dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal dalam penagihan piutang di TL Resort tidak berjalan dengan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari tiga poin simpulan berikut:

a. Analisis Kredit

1. Tingkat perputaran piutang tidak sesuai dengan yang ditentukan yaitu 12 kali dalam satu tahun periode 2019 - 2021. Tahun 2019 tingkat perputaran piutang terjadi sebanyak 7,0 kali, tahun 2020 sebanyak 2,9 kali dan tahun 2021 sebanyak 1,5 kali.
2. Hari rata-rata pengumpulan piutang di TL Resort tidak sesuai dengan yang ditetapkan manajemen yaitu 30 hari periode 2019-2021. Tahun 2019 hari rata-rata pengumpulan piutang di hotel TL yaitu 52 hari, tahun 2020 yaitu 125 hari dan tahun 2021 yaitu 248 hari.

b. Analisis Pengendalian Internal Piutang

1. Seleksi pelanggan: TL Resort melakukan evaluasi pelanggan dengan tidak menerapkan *the 5 c's of credit* secara maksimal, TL Resort hanya memperhatikan karakter dan kemampuan dari *travel agent*. Karakter yang dimasud disini adalah kemauan atau inisiatif dari *travel agent* untuk melunasi utangnya dalam kondisi sesulit apapun dan kemampuan dalam melunasi utang berdasarkan informasi yang diperoleh pada saat melakukan *credit meeting* yang digelar oleh HCMA (*Hotel Credit Manager Association*).
2. Tindakan yang dilakukan kepada penunggak: pihak hotel tidak melakukan tindakan tegas terhadap keterlambatan pembayaran piutang yang dilakukan oleh *travel agent* dan pihak hotel juga tidak dapat menarik jaminan apapun untuk mempercepat pembayaran hutang pelanggan karena tidak diterapkannya sistem jaminan sebelum melakukan kerja sama.
3. Pelaksanaan administrasi yang berhubungan dengan penarikan kredit: penagihan sering tertunda karena banyaknya prosedur dan komponen yang harus dilengkapi sehingga penyerahan tagihan tidak bisa dilakukan setiap hari serta keterlambatan penyerahan *voucher* ataupun *correspondence* yang dilakukan oleh pihak reservasi kepada bagian *account receivable*

c. Uji Chi Square

Berdasarkan uji *chi square* yang dilakukan untuk membandingkan tingkat perputaran yang terjadi dengan tingkat perputaran piutang yang diharapkan, diperoleh $x^2_{\text{hitung}} (18.17) > x^2_{\text{tabel}} (5.991)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa penagihan piutang di TL Resort tidak efektif.

Saran yang bisa diberikan dari hasil penelitian ini adalah

- a. Pihak manajemen sebaiknya memberikan sanksi kepada *travel agent* yang membayar piutang melebihi batas waktu yang sudah ditetapkan dan lebih tegas mengenai denda apabila *travel agent* telat melakukan pembayaran.
- b. Permasalahan yang terjadi dapat dijadikan bahan kajian untuk penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel maupun metode penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Asri. L.Y.P. (2021). Analisis Pengendalian Internal Piutang di Four Points by Sheraton Bali Kuta. Skripsi. Politeknik Pariwisata Bali: Perpustakaan.
- Aeni. N.E. (2022). Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada Koperasi Serba Usaha Paguyuban Keluarga Harapan Sejahtera Boja, Kabupaten Kendal. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang.
- Gitosudormo, Indriyo. (2000). *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: BPF.
- Kasnanda, Nadila. (2021). Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meningkatkan Efektivitas Penagihan Piutang Pada PDAM Tirta Langkisau Painan. Skripsi. IAIN Bukittinggi. Diakses tanggal 12 Juli 2022.
- Krithina. D. P. (2021). Analisis Pengendalian Internal Piutang di Ize Seminyak Bali. Skripsi. Politeknik Pariwisata Bali: Perpustakaan.
- Maghfiroh, Nif Atul. (2021). Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada PT SID Lamongan. Jurnal Ekonomi Mahasiswa, 2: 7. Diakses tanggal 12 Juli 2022.
- Mulyadi. (2008). Sistem Akuntansi Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Vara Billa, Mahmud. (2020). *Analisis Efektivitas Pengendalian Internal Dalam Pengumpulan Piutang di The Westin Resort Nusa Dua, Bali*. Skripsi. Politeknik Pariwisata Bali: Perpustakaan.
- Sofyan, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Utami, N. M. M. D. (2020). *Analisis Pengendalian Internal Dalam Penagihan Piutang di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay*. Skripsi. Politeknik Pariwisata Bali: Perpustakaan.
- Wiyasa, IBM. (2010). *Akuntansi Perhotelan Penerapan Uniform System of Account for The Lodging Industry*. Yogyakarta: ANDI.
- _____. (2014). *Akutansi Manajemen untuk Hotel dan Restaurant*. Yogyakarta: ANDI.
- Word Health Organization. (2020). *Pertanyaan dan Jawaban Terkait Coronavirus*. diakses tanggal 11 Juli 2022.