

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Pada umumnya setiap perusahaan baik perusahaan dagang, manufaktur, maupun jasa pasti memiliki tujuan utama yaitu mendapatkan keuntungan, sehingga perusahaan dapat menjamin kelangsungan hidupnya. Hal tersebut juga berlaku bagi industri perhotelan, dalam rangka mencapai tujuan tersebut maka hotel sebagai satu kesatuan sistem melakukan aktivitas yang biasa dikenal dengan aktivitas penjualan. Aktivitas penjualan ini merupakan sumber pendapatan bagi hotel, dimana dalam melakukan penjualan tersebut tamu dapat membayar dengan beberapa pilihan metode pembayaran yakni diantaranya secara tunai maupun kredit dengan syarat tertentu. Industri perhotelan ini secara ekonomi dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk perekonomian terutama untuk pajak penghasilan, pajak pembangunan, serta pajak bumi dan bangunan.

Untuk mencapai tujuan suatu usaha tersebut, maka perlu adanya manajemen yang harus dapat memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien. Manajemen juga harus menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya sebagai alat pengendalian yang diperlukan dalam melaksanakan pencapaian tujuan. Pengendalian internal yang baik akan membantu perusahaan dalam menangani masalah-masalah yang terjadi, serta dapat menanggulangi dan mengurangi masalah yang suatu saat dapat terjadi sehingga diharapkan perusahaan akan tetap bertahan dalam persaingan dunia bisnis. Sistem pengendalian internal terkait dengan aspek

dalam perusahaan, salah satunya adalah pengendalian dalam sistem akuntansi atau pencatatan.

Sistem pengendalian internal merupakan suatu struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan dan dikembangkan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek keandalan data akuntansi, serta mendorong efisiensi yang berujung pada tujuan bahwa kebijakan manajemen harus dipatuhi. Dalam hal ini termasuk Hotel Marriott Yogyakarta, sebagai salah satu anak perusahaan dari Marriott International yang merupakan salah satu manajemen hotel terbesar di dunia ini berdiri sejak tahun 1957 dan didirikan oleh J. Williard Marriott, Sr. Jasa yang ditawarkan pada Hotel Marriott Yogyakarta antara lain, pelayanan berupa kamar, makanan dan minuman, paket untuk *meeting room*, dan fasilitas-fasilitas lain seperti, *swimming pool*, *gym center*, *bar & coffee shop*, *lounge* dan lain sebagainya.

Dalam melakukan penjualan atas produk dan jasa perhotelan tersebut tentunya pihak hotel menginginkan pembayaran atau transaksi yang digunakan para tamu yakni secara tunai, dimana dengan demikian pihak hotel dapat segera menggunakan kas yang diterima untuk mendatangkan pendapatan selanjutnya. Kas merupakan aktiva hotel yang paling likuid. Oleh karena sifatnya yang likuid ini, kas diibaratkan sebagai darah setiap perusahaan. Namun dalam mengikuti zaman, perusahaan tidak bisa hanya melakukan penjualan secara tunai saja terlebih jika dalam hotel tersebut memiliki aktivitas penjualan yang relatif besar, bahkan lazimnya lebih besar persentase penjualan kredit dibandingkan dengan penjualan

tunai. Sehingga transaksi yang dilakukan juga dapat dilakukan secara kredit sehingga menimbulkan piutang bagi hotel.

Penjualan secara kredit melibatkan dua pihak yaitu pihak yang memberi kredit dan pihak yang menerima kredit, dimana akan timbul piutang bagi pihak kreditur dan utang bagi pihak debitur. Akibat dari kebijakan penjualan kredit sehingga menimbulkan penagihan piutang. Penagihan piutang harus terkontrol dengan baik oleh perusahaan. Oleh karena itu diperlukan adanya prosedur yang baik dalam menetapkan kebijakan kredit yang berkaitan dengan persyaratan kredit, prosedur pemberian kredit serta adanya pengawasan dalam pengelolaan piutang. Masalah yang sering muncul terkait piutang ialah kurangnya pengendalian outstanding piutang suatu hotel yang kemudian mengakibatkan kredit macet, sehingga pembayaran piutang sering dilakukan jauh melewati batas waktu kredit yang telah ditentukan. Hal ini tentu saja berpengaruh pada operasional hotel karena akan berpengaruh pada penerimaan kas hasil penjualan kredit yang tidak lancar bahkan dapat mengalami kerugian akibat *bad debt* (piutang yang tak tertagih).

Dalam menjalankan kegiatan operasional sebuah Hotel, terdapat sistem *credit facility* yang berfungsi untuk memberikan fasilitas berupa transaksi kredit bagi *Travel Agent*, *Government* serta *Company* yang telah memenuhi syarat sehingga mereka dapat melakukan pembayaran tidak dilakukan dimuka/ *not pay before check in* atau dalam kata lain yaitu hutang.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan pengamatan dengan judul **“EVALUSI SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PIUTANG PADA HOTEL MARRIOTT YOGYAKARTA.”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini, perumusan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk dijadikan pedoman bagi penulis dalam melakukan penelitian secara tepat. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sistem pengendalian internal atas piutang yang diterapkan oleh Yogyakarta Marriott Hotel?
2. Apa evaluasi atas sistem pengendalian internal atas piutang pada Yogyakarta Marriott Hotel?

## **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah mengenai sistem pengendalian internal atas piutang yang terjadi pada Hotel Marriott Yogyakarta, sesuai dengan penelitian COSO mengenai unsur pengendalian internal.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana sistem pengendalian internal atas piutang yang diterapkan oleh Hotel Marriott Yogyakarta.

2. Mengetahui evaluasi sistem pengendalian internal atas piutang pada Hotel Marriott Yogyakarta

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat bagi Penulis**

Memberi kesempatan pada penulis untuk menambah, menerapkan teori serta membandingkan ilmu yang sudah diterima di bangku kuliah dengan dunia kerja nyata, terutama dalam menangani pembayaran kredit, kredit macet serta tentunya unsur dalam sistem pengendalian internal.

#### **2. Manfaat bagi Perusahaan.**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam melakukan perbaikan sistem pengendalian internal khususnya pada hal piutang (*account receivable*).

#### **3. Manfaat bagi Pihak Lain**

- a. Dapat digunakan sebagai referensi atau acuan bagi mahasiswa lain yang akan mengambil penelitian dengan tema yang sejenis.
- b. Diharapkan bisa menjadi tambahan informasi untuk mempelajari dan mengkaji keadaan serta permasalahan yang berkaitan dengan sistem piutang dalam perusahaan.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **1. BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang menggambarkan alasan dipilihnya masalah yang akan diteliti, rumusan masalah yang berisi masalah utama yang dihadapi penulis, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

### **2. BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan teori-teori yang akan digunakan sebagai landasan untuk membahas masalah yang ada.

### **3. BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan gambaran umum perusahaan secara singkat yang menjadi objek dalam penelitian.

### **4. BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil dari analisis tugas akhir termasuk di dalamnya berisi gambar hasil analisis dan pembahasan mengenai hasil yang didapatkan.

### **5. BAB V : PENUTUP**

Dalam bab terakhir ini yang akan disajikan ialah kesimpulan dari tugas akhir dan saran berdasarkan kesimpulan penulisan.