



Analisis Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Piutang Deka Hotel Surabaya

Arnesti Aulia Salsabilla

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Dwi Suhartini

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

dwisuhartini.ak@upnjatim.ac.id

Abstrak. Internal control is an important aspect in managing receivables because it has a direct impact on cash flow and company operations. This study aims to analyze the implementation of internal control in managing receivables at Deka Hotel Surabaya using the COSO framework which includes five main components: control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and supervision. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, documentation, and interviews. The results of the study indicate that Deka Hotel Surabaya has implemented a good and effective internal control system.

Keywords: Intern Control, Account Receivable, COSO.

Abstrak. Pengendalian internal merupakan aspek penting dalam pengelolaan piutang karena berdampak langsung terhadap arus kas dan operasional perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pengendalian internal dalam pengelolaan piutang Deka Hotel Surabaya dengan menggunakan kerangka COSO yang mencakup lima komponen utama lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pengawasan Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Deka Hotel Surabaya telah menerapkan sistem pengendalian internal yang baik dan efektif.

Kata Kunci: Pengendalian Internal, Piutang, COSO

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan bagian dari sektor pariwisata yang berkontribusi signifikan terhadap perekonomian, khususnya melalui penerimaan pajak seperti pajak penghasilan, pajak pembangunan, dan pajak bumi dan bangunan. Pada dasarnya, setiap usaha perhotelan memiliki tujuan utama yang sama, yaitu memperoleh keuntungan semaksimal mungkin demi menjaga kelangsungan bisnis. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan menjalankan kegiatan utama berupa penjualan. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penjualan ini berperan penting dalam menjaga stabilitas operasional dan mendukung pengembangan usaha. Aktivitas penjualan menjadi sumber utama pemasukan bagi perusahaan (Alvionnita, et al., 2020).

Aktivitas penjualan mencakup dua jenis transaksi, yaitu penjualan tunai dan penjualan kredit. Dalam penjualan tunai, pembayaran diterima langsung oleh perusahaan, sedangkan penjualan kredit menghasilkan tagihan kepada pelanggan yang disebut piutang. Piutang usaha merupakan klaim yang timbul akibat penjualan barang atau jasa secara kredit, dengan jangka waktu pelunasan biasanya sekitar 30 hari (Aprilia et al.,

2019). Piutang dalam suatu perusahaan termasuk ke dalam aset lancar dan sering kali menjadi komponen terbesar dari total aset yang dimiliki.

Ketika perusahaan memiliki piutang, sangat mungkin timbul risiko kredit bermasalah, sehingga pelunasan piutang sering kali melewati batas waktu yang telah ditentukan. Kondisi ini dapat memengaruhi operasional hotel, karena arus kas dari penjualan kredit menjadi terganggu dan bahkan dapat menimbulkan kerugian akibat piutang yang tidak tertagih. Setiawan (2021) menjelaskan bahwa piutang tak tertagih adalah piutang yang tidak dapat dibayar oleh pelanggan karena mengalami kendala finansial, seperti kebangkrutan atau ketidakmampuan untuk melunasi utang.

Tingkat terjadinya piutang tak tertagih dapat diminimalkan melalui pengelolaan internal perusahaan. Manajemen perlu menetapkan kebijakan yang tepat dalam mengelola data pelanggan, termasuk pencatatan piutang, proses penagihan, serta cara mencatat piutang yang tidak tertagih, agar informasi yang disajikan akurat dan dapat diandalkan. Puspasari et al. (2019) menyatakan bahwa pengendalian internal yang efektif atas piutang dapat membantu perusahaan mengurangi risiko tersebut sekaligus menjaga kestabilan likuiditas. Oleh karena itu, penerapan sistem pengendalian internal yang kuat, seperti yang dianjurkan dalam kerangka kerja COSO, menjadi sangat penting untuk menjamin pengelolaan piutang yang optimal.

Deka Hotel Surabaya sebagai salah satu pelaku industri perhotelan di Kota Surabaya tidak terlepas dari aktivitas penjualan kredit yang berpotensi menimbulkan piutang usaha. Permasalahan yang dihadapi Deka Hotel Surabaya dalam pengelolaan piutang meliputi perangkapan tugas pada bagian account receivable, di mana satu orang bertanggung jawab atas beberapa fungsi sekaligus seperti pencatatan, penagihan, dan pengarsipan dokumen. Ketidakterpisahan fungsi ini menyebabkan lemahnya pengawasan dan kontrol internal, yang berdampak pada terjadinya penunggakan pembayaran oleh tamu karena proses penagihan tidak berjalan optimal. Selain itu, sistem dokumentasi yang tidak tertib juga mengakibatkan hilangnya berkas-berkas penting terkait piutang, sehingga menyulitkan proses verifikasi dan penagihan. Permasalahan ini mencerminkan adanya kelemahan dalam sistem pengendalian internal yang perlu dianalisis dan diperbaiki agar pengelolaan piutang dapat berjalan lebih efektif dan terhindar dari risiko kerugian.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penting untuk dilakukan analisis terhadap penerapan pengendalian internal dalam pengelolaan piutang di Deka Hotel Surabaya. Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas sistem pengendalian internal yang diterapkan dan mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang ada.

KAJIAN TEORI

Piutang

Menurut Rudeng (2025), secara umum piutang merupakan hak atau klaim atas pihak lain terkait uang, barang, atau jasa. Namun, dalam konteks akuntansi, piutang lebih spesifik mengacu pada klaim yang akan diselesaikan melalui penerimaan kas. Melalui klaim ini, perusahaan memiliki hak untuk menagih pembayaran dalam bentuk uang tunai atau memperoleh aset maupun jasa lain dari pihak yang berutang.

Pengendalian Internal

Menurut Gino dan Cita (2021), pengendalian internal merupakan dasar dalam mengarahkan, mengawasi, dan mengevaluasi sumber daya manusia dalam suatu organisasi, serta berperan penting dalam pencegahan dan deteksi tindakan kecurangan. Sementara itu, Rumamby et al. (2021) menyatakan bahwa sistem pengendalian internal dirancang untuk melindungi aset organisasi, memverifikasi keakuratan dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi, dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen. Ulfa (2019) juga menegaskan bahwa tujuan utama dari sistem pengendalian internal meliputi peningkatan efisiensi operasional, pengamanan aset, kepatuhan terhadap peraturan internal, serta menjamin keakuratan dan kredibilitas informasi akuntansi. Menurut COSO (2013), pengendalian internal terdiri dari lima komponen utama yang saling terkait dan terintegrasi dalam proses manajemen. Kelima komponen tersebut meliputi lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pengawasan.

Pengendalian Internal Pada Piutang

Rudeng (2025) menyatakan bahwa pengendalian internal atas piutang adalah suatu sistem yang meliputi struktur organisasi, prosedur, dan langkah-langkah yang dirancang untuk mengoordinasikan upaya dalam melindungi aset perusahaan, menjamin keakuratan data akuntansi, serta mendukung pelaksanaan kebijakan manajemen. Terdapat beberapa ciri utama pengendalian intern yang baik, yaitu: Struktur organisasi yang memecah tanggungjawab fungsionalnya dengan tepat. Otoritas serta proses akuntansi yang baik guna memantau akuntansi aset, kewajiban, pendapatan, dan pengeluaran yang tepat. Praktek yang baik haruslah terikuti atas melaksanakan tugasnya serta kegiatan di tiap bidang organisasinya. Tingkat kualifikasi pegawai sesuai dengan tugasnya (Suheri & Nasution, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif, yang berfokus pada pemanfaatan data historis serta fenomena nyata yang terjadi di perusahaan sebagai objek kajian. Proses analisis data dilakukan secara induktif dan bersifat kualitatif.

Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung, observasi terhadap aktivitas pengelolaan piutang di perusahaan, serta pengumpulan dokumen yang relevan. Wawancara dilakukan bersama tim keuangan guna memperoleh pemahaman mengenai sistem pengendalian internal yang dijalankan oleh perusahaan. Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah chief accounting sebagai informan 1, account receivable sebagai informan 2, dan sales sebagai informan 3 atau informan tambahan.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari rekap internal perusahaan melalui akses terhadap arsip dan dokumen yang telah disetujui untuk digunakan. Informasi yang dikumpulkan berkaitan dengan aspek piutang, termasuk kebijakan pemberian kredit, prosedur penagihan, dokumen invoice, serta transaksi penjualan yang terdokumentasi dalam sistem VHP.

Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam pendekatan kualitatif dilakukan secara berkesinambungan, baik selama proses pengumpulan data maupun setelahnya, hingga mencapai titik kejenuhan data (F. Handayani et al., 2022). Tahapan analisis mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang seluruhnya mengacu pada kerangka kerja dari COSO (Committee of Sponsoring Organizations) sebagai pedoman pengendalian internal.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber, yaitu dengan memverifikasi data dari berbagai sumber, metode, dan waktu pengumpulan yang berbeda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengendalian Internal Piutang COSO (Commitee of Sponsoring Organizations)

1. Lingkungan Pengendalian

“Sebagai Chief Accounting, saya mengawasi langsung kerja Account Receivable yang juga merangkap income audit. Account Receivable bertanggung jawab penuh atas pencatatan, otorisasi, dan penagihan piutang. Pengawasan ini penting untuk memastikan semua proses berjalan sesuai prosedur dan laporan pendapatan bisa dipertanggungjawabkan.” (Informan 1)

“Di Deka Hotel, pencatatan, otorisasi, dan penagihan piutang ditangani langsung oleh bagian Account Receivable yang juga merangkap sebagai income audit. Jadi selain ngurus piutang, Account Receivable juga pastikan semua pendapatan tercatat dengan benar.” (Informan 2)

Jadi, lingkungan pengendalian perusahaan yang ada dalam Deka Hotel Surabaya belum terdapat pemisahan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Khususnya Account Receivable yang merangkap tugas terkait pencatatan, otorisasi dan penagihan piutang.

2. Penilaian Risiko

“Di Deka Hotel Surabaya, setiap permintaan fasilitas kredit dari corporate customer harus melalui proses CRC (Credit Reference Check). Saya akan hubungi beberapa hotel atau perusahaan lain yang pernah bekerja sama dengan corporate tersebut untuk memastikan track record pembayaran mereka. Dari situ, saya bisa menilai apakah customer ini layak diberi fasilitas kredit dan berapa besar limit yang bisa diberikan. Jadi sebelum approve, saya sudah punya gambaran jelas soal kemampuan bayar dan histori mereka.” (Informan 1)

“Setiap calon debitur di Deka Hotel wajib mengisi formulir credit facility yang sudah disiapkan oleh manajemen. Formulir ini menjadi dasar kami untuk melakukan pengecekan latar belakang, termasuk histori pembayaran mereka di hotel lain. Setelah formulir dikaji dan disetujui, limit kredit akan ditentukan oleh Chief Accounting berdasarkan riwayat pembayaran dan total piutang yang pernah dimiliki customer tersebut di hotel lain. Setelah credit facility disetujui, Account Receivable akan memastikan bahwa setiap reservasi dari corporate tersebut disertai dengan Guarantee Letter. Dokumen ini bersifat wajib karena akan kami lampirkan sebagai dasar pada saat proses penagihan berlangsung. Ini juga menjadi salah satu bentuk pengamanan agar proses penagihan lebih tertib dan terstruktur, serta meminimalkan potensi piutang tak tertagih.” (Informan 2)

Jadi penentuan resiko dalam mengendalikan piutang dalam Deka Hotel Surabaya cukup hati-hati dalam memilih perusahaan (corporate) untuk bekerja sama. Dengan adanya proses credit facility yang ketat, Deka Hotel dapat mengevaluasi kelayakan customer untuk mendapatkan approval pengajuan kredit dari Chief Accounting.

3. Aktivitas Pengendalian

“Untuk piutang yang telah berumur 30 sampai 60 hari, kami memberikan surat peringatan kepada corporate sebagai bentuk pengingat resmi. Surat ini kami kirimkan sebagai bagian dari upaya awal untuk mendorong penyelesaian kewajiban secara tepat waktu, sekaligus menjaga agar tidak terjadi keterlambatan yang lebih panjang. Apabila piutang sudah memasuki kategori umur 60 sampai 90 hari, maka kami akan melakukan pendekatan langsung kepada pihak perusahaan. Dalam hal ini, tim Sales bersama kami dari sisi keuangan akan melakukan kunjungan ke klien untuk mengetahui kondisi sebenarnya, mengklarifikasi kendala yang mungkin terjadi, dan mendorong penyelesaian piutang secara baik-baik.” (Informan 1)

“Berdasarkan umur piutang, jika piutang dari klien corporate telah memasuki umur 30 hingga 60 hari, maka langkah pertama yang kami lakukan adalah mengirimkan surat peringatan

secara resmi. Surat ini bertujuan sebagai pengingat sekaligus bentuk komunikasi awal agar pihak corporate menyadari bahwa kewajiban pembayaran mereka sudah mendekati jatuh tempo. Namun apabila piutang telah memasuki usia 60 hingga 90 hari dan belum ada penyelesaian, maka dari tim Sales bersama tim Account Receivable akan mengambil pendekatan yang lebih intensif, yaitu dengan mendatangi perusahaan tersebut secara langsung.” (Informan 2)

Jadi, dalam aktivitas pengendalian pada Deka Hotel Surabaya terkait penagihan piutang cukup efektif. Surat peringatan dan kunjungan langsung ke corporate sebagai bentuk Upaya Deka Hotel Surabaya dalam mengatasi keterlambatan piutang.

4. Informasi dan Komunikasi

“Deka Hotel mencatat piutang menggunakan sistem VHP. Dalam proses pencatatan, informasi mengenai data piutang diperoleh dari front office dan sales department. Oleh karena itu, komunikasi antara chief accounting, account receivable, sales department, dan front office harus berjalan dengan baik.” (Informan 1)

“Seluruh piutang di Deka Hotel tercatat secara otomatis dalam sistem VHP, namun untuk proses rekonsiliasi pembayaran masih dilakukan secara manual. Setiap pembayaran dari debitur perlu saya cocokan secara langsung dengan mutasi bank. Sistem belum bisa langsung mengenali bahwa sebuah invoice telah dibayar, jadi status pelunasan tidak otomatis berubah. Karena itu, saya sebagai Account Receivable harus melakukan pengecekan manual menggunakan bukti transfer yang dikirimkan oleh pihak debitur. Agar proses ini berjalan lancar, komunikasi yang jelas dengan bagian front office, sales, dan juga customer sangat penting.” (Informan 2)

Jadi dalam hal informasi dan komunikasi pada Deka Hotel Surabaya sudah dilakukan dengan efektif. Komunikasi antara chief accounting, account receivable, sales, dan front office dilakukan dengan baik.

5. Pemantauan

“Saya minta tim AR untuk menyusun laporan aging piutang setiap minggu, supaya kami bisa melihat secara detail posisi piutang per customer, termasuk yang sudah jatuh tempo atau mendekati jatuh tempo. Laporan ini kami evaluasi bersama untuk menentukan langkah penagihan lebih lanjut. Selain itu, saya juga memantau efektivitas follow-up yang dilakukan Account Receivable, seperti kapan terakhir debitur dihubungi, responnya seperti apa, dan kendala yang dihadapi. Kalau ada piutang yang macet atau stagnan, biasanya akan saya eskalasi ke manajemen untuk ditindaklanjuti, misalnya melalui surat peringatan.” (Informan 1).

“Saya rutin melakukan pemantauan atas saldo piutang dan progres penagihan. Monitoring ini biasanya dilakukan secara mingguan, melalui laporan aging piutang yang saya susun berdasarkan jatuh tempo masing-masing invoice. Laporan ini menjadi alat utama untuk mengidentifikasi piutang yang mulai mendekati tempo atau yang sudah overdue. Selain itu, saya juga selalu update dengan status pembayaran dari customer, dan mencatat setiap komunikasi atau follow-up penagihan yang sudah dilakukan. Hasil monitoring ini kemudian saya laporkan ke Chief Accounting sebagai bahan evaluasi.” (Informan 2)

Jadi dalam hal pemantauan terkait pengelolaan piutang telah dilakukan oleh Deka Hotel Surabaya secara efektif. Account receivable memuat laporan aging piutang sesuai umur piutang yang akan diperiksa oleh chief accounting untuk dilakukan evaluasi.

Tabel 1. Penyusunan Unsur-Unsur Sistem Pengendalian Piutang

No	Unsur- Unsur SPI	Teori COSO	Deka Hotel Surabaya	Keterangan
1	Lingkungan	Tempat karyawan	Adanya	Belum

	Pengendalian	dalam perusahaan melakukan pekerjaan dan melaksanakan kewajiban untuk mengendalikan perusahaan.	pemisahan tugas yang belum sesuai dengan kewajiban masing-masing untuk sistem pengendalian internal.	Sesuai
			<i>Account receivable</i> merangkap tugas pencatatan, otorisasi, penagihan piutang, dan income audit.	
2	Penilaian Resiko	Dapat melihat untuk jangka Panjang resiko yang dihadapi manajemen perusahaan sehingga dapat mengetahui pengelolaan resiko yang terjadi	Dalam menentukan resiko akibat adanya penjualan kredit yang menimbulkan piutang, Deka Hotel Surabaya dengan hati-hati dalam memilih perusahaan (<i>corporate</i>) yang ingin mengajukan kredit. Deka Hotel Surabaya melakukan CRC (<i>credit reference check</i>) sebagai bahan pertimbangan approval pengajuan kredit sebuah perusahaan.	Sesuai
3	Aktivitas Pengendalian	Tindakan perusahaan untuk memastikan bahwa arahan	Dalam aktivitas pengendalian yang terjadi pada	Sesuai

		manajemen sudah dilakukan dengan baik, guna meminimalisir adanya kesalahan yang akan timbul untuk jangka pendek dan jangka panjangnya	Deka Hotel Surabaya sudah efektif. Deka Hotel Surabaya akan memberikan surat peringatan atau melakukan kunjungan	
			Langsung kepada perusahaan yang melakukan penunggakan piutang.	
4	Informasi dan Komunikasi	Sistem informasi dan komunikasi antar dua belah pihak harus memadai, karena hal tersebut digunakan sebagai alat bertukar informasi satu sama lain secara mudah pada suatu manajemen perusahaan.	Dalam hal informasi dan komunikasi, Deka Hotel Surabaya telah melakukan secara efektif. <i>Chief accounting, accounting receivable, sales, dan front office</i> saling bertukar informasi dengan baik terkait penjualan dan piutang.	Sesuai
5	Pemantauan	Proses penilaian secara rutin dan melekat dalam aktivitas harian.	Dalam hal pemantauan, setiap minggu <i>account receivable</i> membuat laporan aging piutang sesuai umur piutang	Sesuai

			yang nantinya dilaporkan ke <i>chief accounting</i> sebagai bahan evaluasi..	
--	--	--	--	--

PEMBAHASAN

Lingkungan Pengendalian (Control Environment)

Deka Hotel Surabaya, masih ditemukan kelemahan pada aspek lingkungan pengendalian, terutama terkait struktur organisasi yang belum ditetapkan secara jelas dan formal. Hal ini berdampak langsung pada ketidaksesuaian antara tugas yang dijalankan dengan tanggung jawab yang seharusnya diemban oleh masing-masing personel.

Kondisi ini paling terlihat pada bagian Account Receivable (AR). Saat ini, staf AR di Deka Hotel tidak hanya menangani pencatatan piutang, tetapi juga merangkap tugas otorisasi transaksi, penagihan piutang, serta melakukan fungsi income audit. Perangkapan fungsi yang seharusnya dipisahkan ini berpotensi menimbulkan beberapa risiko, di antaranya:

- Kesalahan pencatatan, karena tidak adanya proses verifikasi silang (cross-check) yang memadai antar fungsi.
- Kelalaian dalam penagihan, akibat beban kerja yang tidak proporsional dan fokus kerja yang terbagi.
- Risiko kehilangan atau salah urus dokumen, karena dokumen penting seperti invoice, bukti pembayaran, dan laporan harian dikelola oleh satu orang tanpa kontrol tambahan.

Ketidakjelasan struktur organisasi yang baku juga menyulitkan manajemen dalam melakukan evaluasi kinerja serta pengawasan internal secara menyeluruh. Selain itu, tidak adanya pemisahan tugas antara fungsi pencatatan dan pengawasan melanggar prinsip dasar pengendalian internal, yaitu segregation of duties.

Penilaian Resiko (Risk Assessment)

Finance Department secara aktif melakukan langkah-langkah untuk mengantisipasi risiko keterlambatan atau kegagalan pembayaran piutang. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan identifikasi dan analisis berkala terhadap perubahan saldo piutang yang dianggap signifikan. Tindakan ini memungkinkan perusahaan mengidentifikasi indikasi permasalahan sejak awal, sehingga upaya penanganan dapat dilakukan lebih cepat untuk mencegah risiko terjadi.

Financial Department selalu menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat dalam pemberian fasilitas kredit kepada tamu. Sebelum fasilitas kredit diberikan, dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap latar belakang tamu, termasuk rekam jejak kerja sama sebelumnya, serta kondisi keuangan terbaru, khususnya apabila tamu merupakan perusahaan atau institusi. Melalui pendekatan selektif ini, risiko piutang tak tertagih dapat ditekan seminimal mungkin. Selain itu, Financial Department juga menetapkan batas waktu pembayaran maksimal selama 14 hari sejak invoice diterima.

Dalam proses pencatatan piutang, Financial Department menggunakan sistem Visual Hotel Program (VHP) yang secara otomatis melakukan analisa umur piutang, mencatat dan mengklasifikasikan piutang berdasarkan rentang usia: mulai dari 30 hari hingga lebih dari 90 hari. Bila piutang telah memasuki umur 30 hingga 60 hari, pihak hotel akan segera mengirimkan surat peringatan kepada tamu, sebagai bentuk pengingat untuk segera melunasi tagihan mereka. Selanjutnya, untuk piutang yang telah mencapai umur 60 hingga 90 hari, akan dilakukan evaluasi

lebih lanjut oleh General Manager dan Chief Accounting mengenai kemungkinan piutang tersebut dihapuskan (write-off) atau tetap dilanjutkan proses penagihannya, tergantung pada pertimbangan kelayakan dan prospek penyelesaian.

Seluruh data dan pencatatan piutang ini dirangkum oleh bagian Account Receivable dalam bentuk laporan mingguan, yang kemudian disampaikan kepada General Manager dan Owner. Laporan tersebut menjadi bahan evaluasi dalam rapat manajemen (Credit Meeting) sebagai dasar pengambilan keputusan strategis terkait pengelolaan piutang.

Aktivitas Pengendalian (Control Activities)

Aktivitas pengendalian yang dijalankan oleh Finance Department sejauh ini telah berjalan dengan cukup efektif. Efektivitas ini ditunjang oleh penerapan berbagai mekanisme kontrol yang mencakup persyaratan pengajuan kredit, prosedur pencatatan keuangan dan akuntansi pemberian kredit, serta prosedur penanganan piutang tak tertagih dan proses penghapusan piutang. Setiap pengajuan kredit dari tamu dievaluasi terlebih dahulu sesuai standar yang telah ditetapkan, untuk memastikan bahwa hanya tamu yang layak dan memiliki rekam jejak baik yang diberikan fasilitas kredit. Hal ini dilakukan sebagai bentuk mitigasi risiko piutang tak tertagih di masa depan.

Dalam hal pencatatan piutang, sistem hotel yang terintegrasi memungkinkan setiap transaksi kredit langsung tercatat secara otomatis dalam sistem informasi keuangan. Meskipun demikian, sebagai bentuk kontrol tambahan, bagian Account Receivable tetap melakukan analisis harian dan menyusun lembar kontrol piutang secara manual. Lembar ini berisi hasil perbandingan antara data dari sistem dengan perhitungan manual. Jika ditemukan adanya selisih atau ketidaksesuaian antara kedua data tersebut, maka harus segera dilakukan penelusuran untuk mencari sumber kesalahan dan dilakukan pembetulan guna memastikan akurasi laporan keuangan.

Informasi dan Komunikasi (Information and Communication)

Financial Department telah memanfaatkan sistem informasi yang terintegrasi yaitu Visual Hotel Program (VHP) untuk mencatat seluruh transaksi piutang secara otomatis mulai dari penerbitan invoice hingga pembayaran oleh tamu. Melalui sistem ini juga, dapat menghasilkan laporan umur piutang secara real time yang menjadi acuan utama bagi Account Receivable dalam memantau status tagihan dan mengidentifikasi potensi piutang bermasalah.

Selain itu, komunikasi yang efisien antar departemen sangat penting, terutama antara Accounting Department, dan Sales Department. Contohnya, Chief Accounting dan Sales Department saling bertukar informasi terkait klien yang mengajukan fasilitas kredit untuk menindaklanjuti kelengkapan dokumen yang dibutuhkan. Demikian pula, Account Receivable dan Sales rutin berkomunikasi mengenai pembayaran yang terlambat.

Pemantauan (Monitoring)

Aktivitas monitoring ini dilakukan baik secara harian maupun berkala oleh bagian Account Receivable, yang bertugas mengawasi status piutang tamu dan memantau jatuh tempo pembayaran. Salah satu bentuk pemantauan yang dilakukan adalah pengecekan aging summary yang dihasilkan dari Visual Hotel Program (VHP), untuk melihat umur piutang tamu dan menentukan langkah yang harus diambil apakah perlu diberi peringatan, ditindaklanjuti, atau bahkan dipertimbangkan untuk dihapuskan. Selain itu, setiap minggu Account Receivable membuat laporan perkembangan piutang yang kemudian disampaikan kepada Chief Accounting, General Manager, hingga Owner, dan menjadi bahan evaluasi dalam rapat keuangan bulanan (credit meeting).

Monitoring juga berlaku terhadap kepatuhan internal, jika ditemukan baik individu maupun departemen yang terbukti melanggar ketentuan atau menyetujui pemberian kredit tanpa

mengikuti prosedur yang berlaku, maka konsekuensi keuangan dapat dibebankan kepada departemen terkait. Beban kerugian dari piutang tak tertagih tersebut akan menjadi tanggung jawab departemen bersangkutan.

Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan melalui perbandingan data yang diperoleh dari berbagai informan. Proses ini melibatkan karyawan yang memiliki peran langsung dalam sistem pengendalian internal, serta dilakukan wawancara terstruktur dengan pegawai lainnya. Dalam penelitian ini, dua staf dari bagian keuangan menjadi informan utama, sementara informan tambahan adalah salah satu tim sales Deka Hotel Surabaya yang bertanggung jawab atas kelayakan pengajuan kredit oleh *corporate* bersama informan 1.

Pertanyaan Penelitian	Informan		Keterangan
Apakah lingkungan pengendalian pada Deka Hotel Surabaya sudah dilakukan sesuai SOP?	Informan 1 Struktur organisasi Deka Hotel Surabaya belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan SOP yang ideal. Karena masih terdapat staf yang merangkap fungsi atau tugas di luar jabatan utamanya.	Informan 2 Deka Hotel Surabaya belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan SOP karena belum ditetapkan struktur organisasi yang jelas dan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing bagian. Beberapa karyawan masih menjalankan tugas yang tumpang tindih atau dipenagihan piutang, luar fungsi utamanya.	Struktur organisasi pada Deka Hotel Surabaya belum ditetapkan secara penuh sesuai dengan tanggung jawab yang jelas. <i>Account Receivable</i> bertugas sebagai pencatatan, otorisasi, penagihan piutang, dan <i>income audit</i> .
	Informan 3 Deka Hotel Surabaya belum menerapkan struktur organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang jelas. Ada beberapa posisi yang belum spesifik difokuskan hanya pada tugasnya sendiri.		

Bagaimana langkah yang dilakukan perusahaan dalam mengatasi pengendalian resiko?	Informan 1 Kami selalu memastikan bahwa setiap permintaan kredit harus melalui proses verifikasi, termasuk pengecekan riwayat pembayaran, kelengkapan dokumen legal, serta evaluasi resiko dari sisi keuangan.	Informan 2 Deka Hotel Surabaya telah menerapkan CRC (Credit Registry Check) secara ketat dengan penuh kehati-hatian saat perusahaan (corporate) mengajukan kredit.	Pengendalian resiko diterapkan melalui proses CRC (Credit Registry Check) sebagai bentuk mengatasi pengendalian resiko adanya piutang tak tertagih.
	Informan 3 Tim sales dan accounting akan evaluasi bersama untuk memastikan dokumen legal, Riwayat kerja sama, dan ketepatan pembayaran sebelumnya benar-benar diperiksa terlebih dahulu.		
Apakah sudah ada langkah pengendalian dalam mengatasi keterlambatan piutang pada Deka Hotel Surabaya?	Informan 1 Deka Hotel Surabaya dalam mengatasi adanya pengendalian piutang yaitu dengan umur piutang. Dimana umur piutang 30-60 hari, <i>corporate</i> akan diberikan surat peringatan, apabila umur piutang berumur 60-90 hari maka Deka Hotel Surabaya akan bergerak untuk mendatangi <i>corporate</i> secara langsung untuk mengetahui keadaan <i>corporate</i> .	Informan 2 Deka Hotel mengatasi keterlambatan piutang melalui umur piutang. Untuk piutang yang berumur 30-60 hari, tim sales akan mengirimkan surat peringatan kepada perusahaan terkait, sebagai bentuk pengingat dan pengendalian awal. Apabila piutang telah memasuki usia 60-90 hari, tim sales bersama account receivable akan mengambil langkah lebih lanjut, yaitu dengan melakukan kunjungan langsung ke perusahaan tersebut.	Melalui surat peringatan dan melakukan kunjungan langsung kepada perusahaan (<i>corporate</i>) sebagai bentuk Deka Hotel Surabaya dalam mengatasi keterlambatan piutang.

	Informan 3 di Deka Hotel Surabaya, tim sales akan menerima informasi terkait penunnggakan piutang dari tim <i>accounting</i>. Berdasarkan informasi tersebut, apabila terdapat <i>corporate</i> yang mulai mendekati atau melewati batas jatuh tempo, sales akan segera mengambil langkah lanjutan dengan memberikan surat peringatan atau melakukan kunjungan langsung ke perusahaan mereka.		
Apakah informasi dan komunikasi perusahaan sudah berjalan efektif dan efisien?	Informan 1 Deka Hotel Surabaya telah menerapkan informasi dan komunikasi secara baik antar departemen khususnya chief accounting, account receivable dan sales. Mereka akan saling bertukar informasi mengenai persyaratan pengajuan kredit dan evaluasi pengajuan kredit oleh <i>corporate</i>.	Informan 2 Dalam hal informasi dan komunikasi, Deka Hotel Surabaya telah melakukannya dengan efektif. Dimana account receivable akan bertukar informasi terkait pembayaran dengan sales dan chief accounting bertukar informasi terkait persyaratan dan evaluasi dengan sales.	Informasi dan Komunikasi telah dilakukan secara efektif untuk saling bertukar informasi terkait persyaratan dan kelayakan kredit serta adanya pembayaran piutang melebihi jatuh tempo.
	Informan 3 Dalam hal informasi dan komunikasi Deka Hotel Surabaya sudah berjalan dengan cukup baik dan terbuka. Kami secara rutin menerima update dari tim Account Receivable terkait status pembayaran dari klien corporate, terutama jika ada keterlambatan		

	atau kendala tertentu dalam pelunasan. Selain itu, kami juga menjalin komunikasi yang aktif dengan Chief Accounting, khususnya dalam hal evaluasi kelayakan kredit, syarat pembayaran, maupun kebijakan kerja sama dengan klien baru.		
Bagaimana pelaksanaan pengendalian internal piutang pada Deka Hotel Surabaya?	Informan 1 Dari account receivable setiap minggunya akan membuat laporan aging piutang yang nantinya diberikan kepada saya sebagai bahan evaluasi terkait piutang.	Informan 2 Adanya pembuatan laporan aging piutang yang disesuaikan berdasarkan umur piutang yang nantinya dilaporkan kepada chief accounting untuk dicheck setiap minggunya.	Pemantauan secara berkala terkait pengelolaan piutang berdasarkan laporan aging piutang.
	Informan 3 dalam hal pelaksanaan pengendalian, tim sales akan menerima informasi berdasarkan laporan aging piutang oleh account receivable.		

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal yang diterapkan oleh Deka Hotel Surabaya dalam pengelolaan piutang belum sepenuhnya efektif, terutama karena masih terdapat kelemahan pada komponen lingkungan pengendalian, yakni adanya perangkapan tugas pada bagian account receivable. Kondisi ini menunjukkan belum optimalnya pemisahan fungsi, yang berpotensi menimbulkan risiko kesalahan dan keterlambatan dalam proses penagihan maupun pengarsipan dokumen. Meskipun demikian, komponen pengendalian internal lainnya, seperti aktivitas pengendalian, penilaian risiko, informasi dan komunikasi, serta pemantauan, telah berjalan sesuai prinsip-prinsip pengendalian internal yang baik. Oleh karena itu, agar pengelolaan piutang dapat berjalan lebih efektif dan risiko operasional dapat diminimalkan, Deka Hotel perlu melakukan perbaikan pada struktur organisasi dan pembagian tugas, khususnya dengan memastikan tidak terjadinya perangkapan fungsi dalam proses pencatatan dan penagihan piutang melalui penambahan karyawan. Dengan langkah tersebut, diharapkan pengendalian internal secara keseluruhan dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung kelancaran dan akuntabilitas keuangan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Rumamby, W. P. Kalangi, L., & Sunvetja. I G. (2021). Evaluasi Implementasi Pengendalian Internal Berbasis Coso Pada PT. Moy Veronika. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen. Bisnis Dan Akuntansi, 9(2).
- Anjarsari, T. A., & Handayani, A. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Piutang dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Bad Debt) di PTWAKABE Indonesia. Jurnal Indonesia Sosial Sains, 3(1).
- Ulfa, A. (2019). Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa yang Efektif dan Efisien di Desa Mayonglor Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara Tahun Anggaran Tahun 2017-2018
- Alvionnita, R. F. Sohikhin, A. & Agung A. G. 1 (2020). A. Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriot Hotel Jurnal Pariwisata Indonesia, 16(1)
- Nisa. Z. (2021) Sistem Pengendalian Internal Terhadap Prutang Usaha Pada PT. Rembang Bangun Bersada Pharmacognosy Magazine, 75(17).
- Rusdeng. R. (2025) Peranan Pengendalian Intem Terhadap Sistemi Dan Prosedur Penagihan Piutang (Studi Kasus PT Malindo Feedmill Tbk Di Gresik). Jurnal Inovasi Akuntansi Modern, 7(1)
- Supnani. A. K. Suarjana, W. I (2024) Analisis Pengendahan lotemal Piutang Usaha untuk Meminimalkan Pistang tak Tertagih pada Trans Resort Bali
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Coumussions (COSO) (2013) Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Dalam Pencegahan Kecurangan Persediaan Dengan Menggunakan Kerangka Kena COSO (Studi Kasus pada UMKM Warang Kopi Limarasa Bandung) (2013)
- Senawan PAS Z (2021) Analisis Sistern Pengendalian Intern Paitang Dagang Pada PT. Astra Intemational Tok Livna Sales Operation Makassar. Universitas Bosowa
- Puigasan, A., Subendra, A D & Kanznaeni E. (2019) Pengendalian Internal Prutang Pada Pr Saunndotex Manden Bekasi Jurnal Ilmiah Mamjensen Ekonomi & Akuntana (MEA), 3(1)