

**EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERN PIUTANG PADA  
KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO**



**TUGAS AKHIR**

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai serajat Ahli Madya Program Studi Diploma III Akuntansi

**Oleh:**

**CITRA WAHYU ARSIANI**

**F3308142**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**  
*commit to user*  
**2011**

**ABSTRAK****EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERN PIUTANG PADA  
KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO****CITRA WAHYU ARSIANI  
F3308142**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi sistem pengendalian piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel.

Langkah-langkah dari penelitian ini dilakukan dengan membandingkan antara Standard Operational Procedure dengan pelaksanaan di lapangan yang terdapat pada Kusuma Sahid Prince Hotel, kemudian mengevaluasinya menurut buku teori.

Hasil dari penelitian ini ditemukan kelebihan dan kekurangan dari evaluasi sistem pengendalian terhadap piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel. Kelebihan tersebut diantaranya adalah adanya pemisahan fungsi dan penjelasan *job description* secara jelas, adanya otorisasi oleh pejabat yang berwenang, dokumen yang digunakan sudah sangat lengkap. Sedangkan kekurangan yang dimiliki kurang telitinya beberapa bagian sehingga terjadi beberapa kesalahan, terkadang ada beberapa karyawan yang tidak bekerja sesuai dengan fungsinya masing-masing karena terbatasnya karyawan yang ada.

Kesimpulan dari penelitian tentang evaluasi sistem pengendalian piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel sudah baik, tetapi masih terdapat kelemahan yaitu kurang adanya pemisahan fungsi pada bagian *account receivable* dan kurang telitinya pada beberapa bagian. Berdasarkan hasil dari kelemahan yang ditemukan, Penulis memberikan beberapa rekomendasi pada Kusuma Sahid Prince Hotel sebaiknya perusahaan melakukan pemisahan fungsi pada bagian *account receivable*.

Kata kunci : sistem pengendalian, piutang

**ABSTRACT****EVALUATION OF INTERNAL CONTROL SYSTEM ACCOUNT  
RECEIVABLE AT  
KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO****CITRA WAHYU ARSIANI  
F3308142**

*The purpose of this research is to investigate and evaluate the control system account receivable at Kusuma Sahid Prince Hotel.*

*The steps of this research is conducted by comparing the Standard Operational Prosedure with the implementation on the ground that there is at Kusuma Sahid Prince Hotel, and evaluate it according to the theory book.*

*The results of these research found advantages and disadvantages of the evaluation system of control over the account receivable in Kusuma Sahid Prince Hotel. These advantages include the separation of functions and explanations are clear job description, the authorization by the competent authority, the document that is used is very complete. While the lack of a lessigorous owned some parts resulting in some errors, sometimes there there are some employees who do not work according to their respective functions due to the limited existing employees.*

*Conclusions from research on the evaluation of control system account receivable at Kusuma Sahid Prince Hotel was good, but there are still weaknesses that the lack of separation of functions in the account receivable an less rigorous in some parts. Based on the results of the weakness found, the author gives some recommendations on Kusuma Sahid Prince Hotel, the company should perform the separation of functions on the account receivable.*

***Keywords : control system. Account receivable***

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir ini dengan judul **“EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN  
INTERN PIUTANG PADA KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO”**.

Telah disetujui dengan baik oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan guna mencapai derajat Ahli Madya Program DIII Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 20 Januari 2012

Disetujui dan diterima oleh

Dosen Pembimbing



Dra. Setianingtyas Honggowati, MM, Ak

NIP. 19600427 198601 2 00 1

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh tim penguji  
Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret guna melengkapi  
tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya Akuntansi.

Surakarta, 30 Januari 2012

Tim Penguji Tugas Akhir

1. Adi Firman Ramadhan, SE, MAk, Ak  
Penguji



(.....)

2. Dra. Setianingtyas H, MM, Ak  
Dosen Pembimbing



(.....)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tiji Tibe, Mati Siji Mati Kabeh Mukti Siji Mukti Kabeh”

(Pangeran Sember Nyawa)



“Sedikit bicara, banyak bertindak”

(penulis)

Penulis Persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Keluarga
3. Almamater

*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya yang tiada terhingga disepanjang perjalanan hidup ini. Hanya berkat rahmat dan ijin-Nyalah, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul: **“EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERN PIUTANG PADA KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO”** Tugas akhir ini disusun guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Akuntansi Keuangan. Penulis sadar, kemampuan penulis terbatas dan masih sangat jauh dari sempurna, sehingga penulis tidak lepas dari bantuan, kerjasama, saran, serta dukungan dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. Ravik Karsidi, MS selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Wisnu Untoro, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi universitas Sebelas Maret.
3. Bapak Drs. Agus Budiarmanto, Msi, Ak, selaku Ketua Program Studi Akuntansi pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

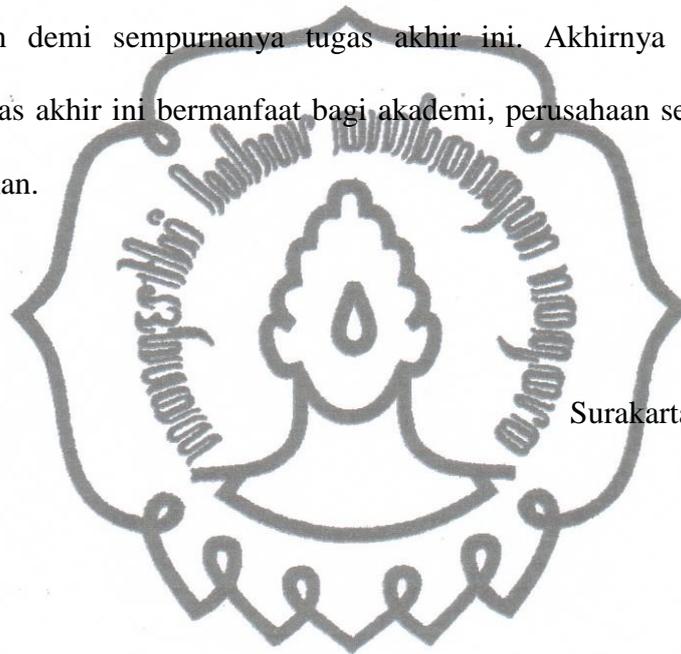
*commit to user*

4. Ibu Dra. Setianingtyas H, MM. Ak. CPMA selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Bapak maupun Ibu Dosen, yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Seluruh tenaga administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
7. Bapak Purwanto, S.E., M.Par. selaku General Manager Kusuma Sahid Prince Hotel yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan praktik magang kerja di Kusuma Sahid Prince Hotel Surakarta .
8. Ibu Susi Widowati selaku Chief Accountant Kusuma Sahid Prince Hotel yang telah mengizinkan penulis melakukan magang kerja di accounting departement.
9. Bapak Warjun, Mas Antok, Ibu Anik selaku pembimbing magang yang telah membantu mengarahkan dan membimbing penulis selama melakukan penelitian.
10. Seluruh karyawan di Accounting Departement dan HRD Departement yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.
11. Bapak, Ibu dan seluruh keluarga penulis, yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
12. Teman-teman tercinta dan tersayang, yang selalu memberi saran dan semangat dalam bentuk apapun.
13. Semua teman-teman D3 Akuntansi Keuangan angkatan 2008, yang memberi masukan dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

*commit to user*

14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari meskipun telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan dan menyusun tugas akhir ini, akan tetapi karya ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi sempurnanya tugas akhir ini. Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi akademi, perusahaan serta para pembaca yang budiman.



Surakarta, Desember 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
ABSTRACT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	1
2. Tujuan, Visi, Dan Misi Perusahaan.....	8
3. Lokasi Perusahaan.....	10
4. Standar Operasional Perusahaan (Sop).....	15
5. Kebijakan Akuntansi Perusahaan.....	16
6. Kegiatan Operasional Perusahaan.....	17
7. Deskripsi Jabatan.....	20
8. Struktur Organisasi.....	27

*commit to user*

B. LATAR BELAKANG.....	31
C. PERUMUSAN MASALAH.....	32
D. TUJUAN PENELITIAN.....	32
E. MANFAAT PENELITIAN.....	33
BAB II ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. TINJAUAN PUSTAKA.....	34
B. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	42
BAB III TEMUAN	
A. KELEBIHAN.....	51
B. KEKURANGAN.....	53
BAB IV PENUTUP	
A. KESIMPULAN.....	54
B. REKOMENDASI.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Daftar Hotel PT. Sahid Group Indonesia..... 13



*commit to user*

## DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Organisasi.....	29
2. Struktur Chief Accounting.....	30



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan Tugas Akhir
2. Surat Jawaban Dari Instansi Magang
3. Surat Keterangan Telah Melakukan Kegiatan Magang
4. Slip Cash Receipt
5. Slip Guest Bill
6. Daily Collection
7. Aging Account Receivable
8. Slip Invoice
9. Voucher



**ABSTRAK****EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERN PIUTANG PADA  
KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO****CITRA WAHYU ARSIANI  
F3308142**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi sistem pengendalian piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel.

Langkah-langkah dari penelitian ini dilakukan dengan membandingkan antara Standard Operational Procedure dengan pelaksanaan di lapangan yang terdapat pada Kusuma Sahid Prince Hotel, kemudian mengevaluasinya menurut buku teori.

Hasil dari penelitian ini ditemukan kelebihan dan kekurangan dari evaluasi sistem pengendalian terhadap piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel. Kelebihan tersebut diantaranya adalah adanya pemisahan fungsi dan penjelasan *job description* secara jelas, adanya otorisasi oleh pejabat yang berwenang, dokumen yang digunakan sudah sangat lengkap. Sedangkan kekurangan yang dimiliki kurang telitinya beberapa bagian sehingga terjadi beberapa kesalahan, terkadang ada beberapa karyawan yang tidak bekerja sesuai dengan fungsinya masing-masing karena terbatasnya karyawan yang ada.

Kesimpulan dari penelitian tentang evaluasi sistem pengendalian piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel sudah baik, tetapi masih terdapat kelemahan yaitu kurang adanya pemisahan fungsi pada bagian *account receivable* dan kurang telitinya pada beberapa bagian. Berdasarkan hasil dari kelemahan yang ditemukan, Penulis memberikan beberapa rekomendasi pada Kusuma Sahid Prince Hotel sebaiknya perusahaan melakukan pemisahan fungsi pada bagian *account receivable*.

Kata kunci : sistem pengendalian, piutang

**ABSTRACT****EVALUATION OF INTERNAL CONTROL SYSTEM ACCOUNT  
RECEIVABLE AT  
KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO****CITRA WAHYU ARSIANI  
F3308142**

*The purpose of this research is to investigate and evaluate the control system account receivable at Kusuma Sahid Prince Hotel.*

*The steps of this research is conducted by comparing the Standard Operational Procedure with the implementation on the ground that there is at Kusuma Sahid Prince Hotel, and evaluate it according to the theory book.*

*The results of these research found advantages and disadvantages of the evaluation system of control over the account receivable in Kusuma Sahid Prince Hotel. These advantages include the separation of functions and explanations are clear job description, the authorization by the competent authority, the document that is used is very complete. While the lack of a less rigorous owned some parts resulting in some errors, sometimes there there are some employees who do not work according to their respective functions due to the limited existing employees.*

*Conclusions from research on the evaluation of control system account receivable at Kusuma Sahid Prince Hotel was good, but there are still weaknesses that the lack of separation of functions in the account receivable an less rigorous in some parts. Based on the results of the weakness found, the author gives some recommendations on Kusuma Sahid Prince Hotel, the company should perform the separation of functions on the account receivable.*

***Keywords : control system. Account receivable***

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Gambaran Umum Perusahaan

#### 1. Sejarah Berdirinya Kusuma Sahid Prince Hotel (KSPH) Solo

Surakarta sudah terkenal dengan pusat Budaya Jawa yang adiluhung karena mempunyai 2 buah istana yaitu Keraton Kasunanan Surakarta Hadiningrat dan Istana Mangkunegaran. Keraton Surakarta Hadiningrat dibangun oleh Pakubuwono II yang kemudian para Raja bertahta, mulai dari Pakubuwono ke-II sampai Pakubuwono ke-XII sekarang. Bangunan Kusuma Sahid Prince Hotel dulunya merupakan Ndalem Kusumoyudan salah satu anak dari Pakubuwono ke X dari keraton Surakarta yang luasnya 2 hektar dibangun dengan ruangan dan tempat yang disesuaikan dengan penggunaan untuk keperluan seorang pangeran beserta keluarga yang besar.

Pada tahun 1970, dibeli oleh Bapak Sukamdani selaku Direktur PT. Sahid & Co, untuk direncanakan dibangun menjadi sebuah hotel, dalam mengantisipasi perkembangan kota Solo sebagai kota pariwisata. Pada tanggal 26 Oktober 1974 dilakukan peletakan batu pertama pembangunan hotel oleh Kanjeng Gusti Putri Mangkunegoro ke VIII dan penanaman Prasasti oleh Presiden Sahid Group Bapak Sukamdani S. Gitosardjono. Pembangunan hotel selain tahun 1977, dan pada tanggal 8 Juli 1977 diresmikan pembukaanya oleh bapak Ahmad Taher, Menteri Perhubungan R.I. dengan nama

Kusuma Sahid Prince Hotel. Kusuma Sahid Prince Hotel diresmikan sebagai hotel berbintang 4 pada tahun 1985, dengan penambahan-penambahan fasilitas dan menjadi hotel pilihan utama di Solo dengan keunikan dan sejarah yang ada di dalamnya.

Pada tanggal 8 Juli 1995 bertepatan dengan HUT yang ke-18 seiring dengan program Pemerintah Indonesia untuk menggunakan Bahasa Indonesia dengan baik dan benar, Kusuma Sahid Prince Hotel diganti namanya menjadi Hotel Sahid Kusuma Raya yang pada acara HUT Sahid Group pada tanggal 8 Juli 2008 yang digelar di lobby Budyono Manthili Sahid Kusuma Raya berganti nama lagi menjadi Kusuma Sahid Prince Hotel, dan diserahkan sertifikasi Bintang Lima untuk Kusuma Sahid Prince Hotel, acara ini dihadiri oleh jajaran pimpinan dari Sahid Group wilayah Jateng-DIY.

Kusuma Sahid Prince Hotel dahulu merupakan kediaman seorang Pangeran, maka sentuhan jawanya masih sangat melekat dan kental di hotel ini. Dari pelayanan, menu maupun ornamen hotelnya sangat kental dengan budaya Jawa. Namun demikian semua telah diperbaiki sesuai dengan Standard Operasional Pelayanan (SOP) hotel yang bertaraf internasional.

Sebagai hotel berbintang lima keadaan hotel sangat baik dengan fasilitas dengan sarana dan prasarana yang dimiliki, antara lain:

1. 121 *room* dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Moderate            36 *room*
- 2) Cabanas            18 *room*
- 3) Superior            16 *room*
- 4) Executice Suite    16 *room*
- 5) Prince Suite        12 *room*
- 6) Luxury              2 *room*
- 7) Royal Suite         1 *room*
- 8) Griyadi              20 *room*

Lantai 1 terdiri dari 52 *room* dan lantai 2 terdiri dari 48 *room*.

Terdapat juga Indraloka yaitu 1 *room* mawar, dan 2 *room* Kenanga.

2. *Meeting Room*

KSPH memiliki 5 ( lima ) buah ruang pertemuan yaitu:

1) Pantiarjo *Room*

- *Teatre style* berkapasitas 150 orang
- *Class room style* berkapasitas 100 orang
- *O\_blank style* berkapasitas 80 orang
- *U\_shape style* berkapasitas 80 orang

2) Sriwedari *Room*

- *Teatre style* berkapasitas 100 orang
- *Class room style* berkapasitas 75 orang
- *O\_blank style* berkapasitas 80 orang
- *U\_shape style* berkapasitas 80 orang

3) Anggrek Bulan *Lounge*

- *Teatre style* berkapasitas 30 orang
- *Class room style* berkapasitas 20 orang
- *O\_blank style* berkapasitas 30 orang
- *U\_shape style* berkapasitas 30 orang

4) Dewandaru *Room*

- *Teatre style* berkapasitas 40 orang
- *Class room style* berkapasitas 20 orang
- *O\_blank style* berkapasitas 30 orang
- *U\_shape style* berkapasitas 30 orang

5) Tirtasari *Room*

- *Teatre style* berkapasitas 400 orang
- *Class room style* berkapasitas 200 orang
- *O\_blank style* berkapasitas 150 orang
- *U\_shape style* berkapasitas 150 orang

Dalam rangka memberikan kemudahan para tamu yang menginap di Kusuma Sahid Prince Hotel disediakan pula fasilitas yang menyediakan sarana makanan dan minuman sebagai berikut:

a. Gambir Saketi *Coffe Shop*

Terletak disebelah timur hotel, pelayanan dibuka selama 24 jam dan menyediakan special menu Oriental maupun Eropean dalam susana yang santai dan nyaman serta elegan. Untuk sarapan antara jam 06.00 sampai jam 10.00 WIB.

b. *Madugondo Bar*

Terletak disebelah utara *Coffe Shop*, menyediakan berbagai minuman ringan dan *coctail* dalam berbagai variasi yang menarik serta diiringi dengan *live music entertainment* dan tempat untuk karaokean.

c. *Lounge*

Terletak di sebelah barat hotel, pelayanan dibuka dari pukul 10.00 pagi sampai pukul 12.00 malam. Tempat ini cocok untuk bersantai sambil mendengarkan musik yang ringan.

d. *Pool Cafe*

Terletak di depan *fitness centre*, dekat dengan kolam renang. Pelayanan dibuka dari pukul 12.00 siang sampai pukul 08.00 malam.

e. *Iringan Gamelan*

Lantunan indah dari setiap nada yang keluar dari gamelan dinikmati dan didengarkan antara jam 17.00 sampai dengan jam 19.30 WIB yang terletak *lobby*.

Sarana-sarana lainya seperti *swimming pool, taxi, fitness centre, SPA, Batik Store, Laundry & Dry Cleaning Service, Car Parking Area, Drug Store, Shuttle Bus, Toddler's pool, aloha Internet, House Clinic & Doctor* dan *Javanesse Live Music*.

Kusuma Sahid Prince Hotel terdiri dari beberapa Departemen diantaranya:

a. *Front Office Departement*

Front Office departemen bertugas menjual produk hotel khususnya kamar. Pada departemen ini semua *staf* harus menguasai produk-produk hotel karena semua sumber berita ada di *Front Office departement*. Hampir semua tamu, baik yang menginap maupun yang tidak menginap akan bertanya ke *Receptionists*.

b. *Marketing Departement*

*Marketing Departement* bertugas menjual semua produk-produk hotel, dari produk kamar sampai fasilitas-fasilitas hotel lainnya. Dalam menjual produk hotel kita harus berpedoman pada *budget* yang sudah ditentukan yang sudah dibuat pada saat akhir tahun dengan *Accounting Departement* dan manajemen.

c. *Housekeeping Departement*

*Housekeeping Departement* bertanggungjawab atas kebersihan kamar, kemudian dilaporkan ke *Front Office Departement* bila kamar telah siap jual. *Front Office Departement* harus segera melaporkan ke *Housekeeping* bila ada tamu yang *check in* atau *check out*.

d. *Food and Beverage Departement*

*Food and Beverage Departement* bertugas menyiapkan sarana makanan dan minuman baik tamu yang menginap di hotel maupun yang tidak menginap di hotel.

e. *Laundry Departement*

*Laundry Departement* bertugas melayani tamu-tamu hotel/tamu diluar hotel yang akan mencuci pakaian.

f. *Accounting Departement*

*Accounting Departement* bertugas membuat laporan keuangan dari tamu-tamu hotel untuk setiap harinya. Kemudian didistribusikan ke semua departemen guna mengetahui pendapatan hotel setiap harinya.

g. *Engineering Departement*

*Front Office Departement* melaporkan pada *Engineering Departement* bila ada tamu yang *complaint* mengenai kerusakan alat elektronik di kamar, misal: AC, TV, ataupun kerusakan di area hotel.

h. *Human Resources Departement*

Semua kegiatan harus melalui bagian *Human Resources Departement*, misalnya pengangkatan pegawai baru, promosi maupun pemberhentian hubungan kerja, mengatur jadwal cuti maupun kesejahteraan karyawan.

## 2. Tujuan, Visi, dan Misi Perusahaan

Bidang usaha yang telah dijalani selama ini adalah industri pariwisata dan perhotelan melalui kantor pusatnya di Jakarta, dan kantor-kantor cabangnya yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia. Kusuma Sahid Prince Hotel telah membuktikan diri sebagai hotel pilihan di Kota Bengawan ini karena komitmennya untuk senantiasa menjaga tradisi Budaya Jawa yang adiluhung serta nilai-nilai sejarah yang terkandung didalamnya. Adapun tujuan Kusuma Sahid Prince Hotel adalah sebagai berikut:

- a. Memperoleh keuntungan.
- b. Melestarikan budaya bangsa khususnya yang bersifat tradisional supaya tetap lestari pada masyarakat globalisasi sekarang ini.
- c. Mensejahterakan karyawan.
- d. Membuka lapangan pekerjaan.

Dalam mewujudkan tujuan di atas Kusuma Sahid Prince Hotel didukung oleh visi dan misi yang telah disepakati bersama, adapun visi dan misi Kusuma Sahid Prince Hotel sebagai berikut:

### a. Visi

*Vision Statement:*

*“Were Tradition And Service Merge”*

*The Truly Heritage Hotel in Solo*

Menjadikan perusahaan yang mampu menyediakan jasa perhotelan yang dikelola secara profesional dengan menggunakan *commit to user*

manajemen modern dan menjanjikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standard Internasional tanpa meninggalkan unsur-unsur Budaya Jawa yang sudah lama melekat. Mampu menumbuhkan kreativitas, inovasi, produktivitas, kesejahteraan dan kualitas sumber daya manusia yang teruji sehingga mampu menjadi pusat unggulan di bidang perhotelan dan pariwisata.

b. Misi

*Mission Statement:*

*We are committed in the year 2011 Management Kusuma Sahid Prince Hotel will more concentrate to marketing strategy wiyh improve our produk, facility and service and to increase our relationship to all customer.*

*We Constanty started on 2011 management has been done some improvement such as: Room renovation at Bungalow & Superior and Lobby area until Indraloka Suite also to add some hotel facilities.*

Meningkatkan kualitas produk dan mutu pelayanan dengan sasaran memberikan kepuasan kepada pelanggan. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar menjadi terampil dan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik secara profesional. Meningkatkan upaya pengembangan usaha baik di bidang bisnis utama maupun bisnis lainnya sehingga mampu memantapkan keunggulan posisinya dalam kegiatan perekonomian di Indonesia dalam hal industri pariwisata dan perhotelan.

*commit to user*

### 3. Lokasi Perusahaan

Lokasi perusahaan Kusuma Sahid Prince Hotel berada di jalan Sugiyopranoto No. 20 Surakarta, yang merupakan salah satu jalan yang padat di Solo. Tempat ini berjarak 500 meter dari Tugu Gladag Solo, 7 Km dari Bandara Adi Sumarno, 1 Km dari Keraton Solo dan 45 Km dari Wisata Alam Tawangmangu. Selain itu Kusuma Sahid Prince Hotel dekat dengan fasilitas-fasilitas kota yang sangat menarik, misalnya: Mall, Museum, Pusat kerajinan, Wisata Kuliner Khas Solo, dan lain-lain.

Ditinjau dari beberapa faktor, lokasi perusahaan tersebut sangat menguntungkan, yaitu :

#### a. Segi Pemasaran

Lokasi perusahaan sangat baik sebab daerah ini merupakan pusat kota Solo. Wilayah ini juga merupakan wilayah pariwisata dimana memudahkan para wisatawan domestik maupun wisatawan asing mencari tempat penginapan, sehingga perusahaan banyak didatangi oleh konsumen.

#### b. Segi Transportasi

Lokasi perusahaan sangat strategis, terletak di pinggir jalan raya, sehingga sangat mudah untuk menemukan perusahaan ini dan mudah untuk dijangkau oleh kendaraan umum dan kendaraan pribadi konsumen. Perusahaan menyediakan jasa *drive* untuk memudahkan para tamu yang tidak membawa kendaraan pribadi untuk berpergian.

Selain itu di depan perusahaan terdapat becak yang merupakan salah satu kendaraan tradisional Jawa, biasanya wisatawan asing dalam berpergian lebih senang menggunakan becak untuk menikmati keindahan kota Solo.

### c. Segi Pelayanan

Dengan fasilitas yang lengkap dan modern, suatu hotel akan mempunyai daya tarik sendiri di dalam menarik konsumen.

#### 1) Usaha yang dilakukan oleh pihak instansi adalah:

- Membuat struktur organisasi yang baik dan merata.
- Menciptakan peraturan atau tata tertib yang harus dilakukan dan dipatuhi oleh bawahan.
- Membuat manajemen yang baik dan mudah untuk dipahami.
- Menciptakan prosedur pelayanan yang baik dan merata.

#### 2) Usaha yang dilakukan oleh pihak karyawan:

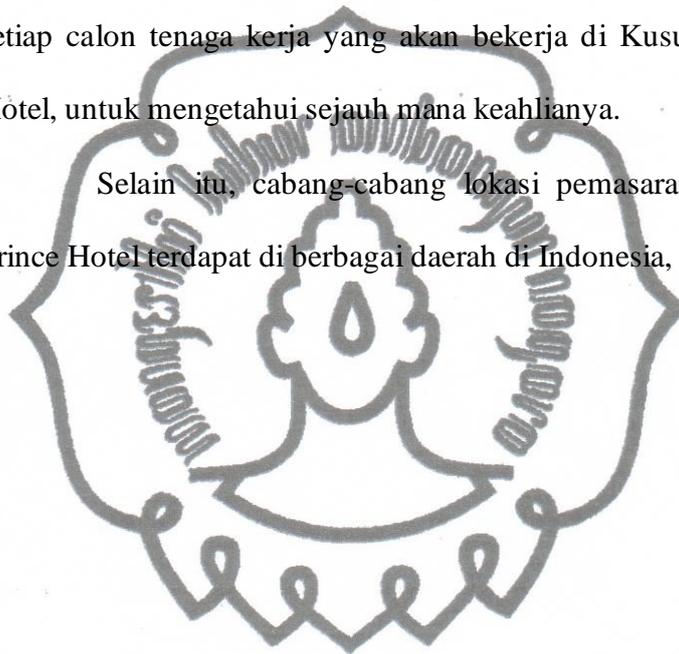
- Bekerja dengan cepat dan tepat.
- Memiliki pengetahuan luas dan ketrampilan serta budi pekerti.
- Melakukan kerja sama sesama karyawan dalam satu tim.
- Membagi tugas.
- Memberikan pelayanan dengan ramah dan tulus hati.

Tentunya dengan usaha-usaha tersebut diatas, akan tercipta pelayanan yang tepat, cepat, efektif, dan efisien. Karena keberhasilan akan tercipta dari kerja sama, kekompakan, dan kecekatan.

#### d. Segi Tenaga Kerja

Di daerah Surakarta dan sekitarnya sudah banyak terdapat tenaga kerja yang terlatih dan berpengalaman dalam bidang akuntansi maupun perhotelan, sehingga perusahaan tidak terlalu kesulitan dalam mencari tenaga kerja. Perusahaan juga melakukan *training* kepada setiap calon tenaga kerja yang akan bekerja di Kusuma Sahid Prince Hotel, untuk mengetahui sejauh mana keahliannya.

Selain itu, cabang-cabang lokasi pemasaran Kusuma Sahid Prince Hotel terdapat di berbagai daerah di Indonesia, antara lain :



**Tabel II.1. Daftar Hotel PT. Sahid Group Indonesia**

No.	Dari Nama	Menjadi	Bintang	Lokasi	Jumlah Kamar
1	Hotel Sahid Solo	Hotel Jaya Solo	Sahid *****	Solo	138
2	Hotel Sahid Jaya	Hotel Jaya Jakarta	Sahid *****	Jakarta	844
3	Hotel Kusuma	Sahid Kusuma Prince Hotel	Sahid *****	Solo	121
4	Hotel Yogya	Sahid Hotel Yogyakarta	Sahid ****	Yogyakarta	144
5	Hotel Kawanua	Sahid Hotel Kawanua	Sahid ***	manado	100
6	Hotel Sahid Bali	Hotel Raya Bali	Sahid ****	Bali	400
7	Hotel Krakatau	Sahid Hotel Lampung	Sahid ***	Lampung	98
8	Hotel Toraja	Sahid Hotel Toraja	Sahid ***	Tana Toraja	50
9	Hotel Manado	Sahid Hotel Manado	Sahid ***	Manado	50
10	Hotel Surabaya	Sahid Hotel Surabaya	Sahid ***	Surabaya	239

11	Hotel	Sahid	Hotel	Sahid	*****	Cikarang	142
	Lippo		Lippo	Cikarang			
12	Hotel	Sahid	Hotel	Sahid	*****	Makasar	150
	Makasar		Jaya	Makasar			
13	Hotel	Sahid	Hotel	Raya	****	Medan	200
	Medan		Medan				
14	Hotel	Sahid	Hotel	Sahid	***	Pekanbaru	100
	Pekanbaru		Pekanbaru				
			Lombok				
15	Apartement		Apartement		*****	Jakarta	100
	Istana Sahid		Istana Sahid				
16	Sahid	Tour & BPU	Sahid			Solo	150
	Travel		Gema Wisata				
17	Hotel	Sahid	Hotel	Sahid	***	Sorong	100
	Mariat		Mariat	Sorong			
18	Hotel	Sahid	Hotel	Sahid	***	Mataram	70
	Mataram		Mataram				

---

Sumber: Kusuma Sahid Prince Hotel Surakarta



Langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menangani keluhan tamu sebagai berikut:

- a. Mendengarkan dengan baik dan catatlah keluhan tersebut.
- b. Jangan memotong pembicaraan sewaktu tamu menyampaikan keluhan dan jangan berdebat.
- c. Harus mengerti benar apa yang dikeluhkan.
- d. Mencari kemungkinan dalam memecahkan persoalan atau keluhan dan jangan berdebat.
- e. Bertindaklah sesuatu dengan segera.
- f. Jangan menjanjikan sesuatu bilamana belum dapat memenuhinya.
- g. Menyerahkan kepada atasan bila keluhan sudah diluar jangkauan.

Apabila ada sesuatu yang dapat diberikan kepada tamu untuk menghilangkan suatu kekecewaan sejauh masih dapat dipertanggungjawabkan maka akan diberikan diagram struktur organisasi Kusuma Sahid Prince Hotel.

## 5. Kebijakan Akuntansi Perusahaan

Kebijakan akuntansi yang dianut dalam pelaksanaan pencatatan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan Kusuma Sahid Prince Hotel berpedoman pada Prinsip Akuntansi Berterima Umum. Dasar yang dianut dalam pedoman ini adalah *accrual basic* yang berarti tidak hanya mencatat penerimaan dan pengeluaran kas saja, tetapi mengakui setiap hak yang

akan diterima dan kewajiban yang harus dipenuhi pada saat dihasilkan (dan bukannya pada saat uang diterima atau dibayarkan).

Piutang tamu pulang disajikan dalam laporan keuangan sebesar nilai yang dapat ditagih. Tamu yang menginap dinilai sebesar timbulnya piutang tersebut. Dengan demikian piutang tamu pulang dilakukan penyajian penyisihan piutang yang ditaksir tidak dapat ditagih, dan untuk piutang tak tertagih dilakukan penghapusan sesuai dengan keputusan manajemen saat itu.

Persediaan dicatat berdasarkan nilai perolehannya, dan pembebanannya ke perkiraan biaya dengan memakai metode rata-rata bergerak (*moving average*). Persediaan yang habis masa pakainya dikeluarkan dari gudang dan dibukukan sebagai kerugian tahun berjalan. Metode pencatatan persediaan barang *perpetual inventory method*, sedangkan untuk laporan keuangan *physical inventory method*.

Aktiva tetap dibukukan sebesar harga perolehan dari aktiva yang dibeli ditambah dengan biaya lain sampai aktiva tersebut dapat dioperasikan. Penyusutan aktiva tetap menggunakan *straight line method* yang perhitungannya dilakukan oleh kantor pusat.

## 6. Kegiatan Operasional Perusahaan

### a. Penjualan (Persewaan) Kamar

Sebelum proses penjualan dilaksanakan, perusahaan perlu mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan untuk proses penjualan.

*commit to user*

Dalam hal ini akan diuraikan secara terperinci, berdasarkan penjelasan dari karyawan Kusuma Sahid Prince Hotel, yaitu mengenai persiapan awal proses penjualan sampai jasa/barang siap dijual. Adapun persiapan awalnya sebagai berikut:

- 1) Perencanaan, dalam hal ini bagian *receptionist* dengan *Housekeeping Departement* berkoordinasi mempersiapkan kamar yang akan dijual telah siap untuk digunakan baik fasilitas yang tersedia didalamnya maupun *service* yang diberikan sesuai dengan standard hotel.
- 2) Konsumen dapat memesan kamar dari *Travel Agent/Reservation Departement/Receptionist Departement*. Setelah mengisi form pemesanan kamar, konsumen diantar ke kamar yang telah dipesan oleh *bell boy*.
- 3) Konsumen yang menginap mendapat fasilitas-fasilitas yang disediakan langsung di dalam kamar seperti tv, lemari es, perlengkapan mandi, dll maupun yang di luar kamar seperti fasilitas *Swimming pool, Tennis court dan Health & Fitness Center*. Fasilitas selain yang disebutkan tadi, apabila konsumen ingin menggunakannya maka konsumen akan terkena *Charge* ( tambahan pembayaran ) untuk dibayar pada saat melakukan *check out*.
- 4) pada saat melakukan *check out*, konsumen menghubungi *front office* yang nantinya *bill-bill* konsumen tersebut segera disediakan sebagai dasar pembayaran.

b. Penjualan Makanan dan Minuman

- 1) Konsumen dapat memesan langsung melalui telepon yang telah disediakan nomor-nomor departemen yang dituju, untuk dibawakan ke dalam kamar atau makan dan minum di *outlet-outlet* yang menjual makan dan minuman.
- 2) Dapat dilakukan pembayaran langsung di *outlet* tersebut atau pada saat *check out* yang artinya pembayaran masuk dalam pembayaran kamar, dalam hal ini kasir *outlet* terkait berhubungan dengan kasir *Front Office*.
- 3) Pajak penjualan 21% dari harga jual.

c. *Minor Operating Departement ( MOD )*

1) *Bussiness Center*

1. *Telephone & Fax*
2. *Car Rental*
3. *Ticketing*
4. *Pengetikan*
5. *Computer Rental*
6. *Internet Connection*
7. *Notulis, dll*

2) *Sport & Recreation*

1. *Swimming pool*
2. *Tennis court*
3. *Health & Fitness Center*

*commit to user*

4. *Massage & Spa*
5. *Salon & Barbershop*
- 3) *Laundry & dry cleaning*
  1. *House Laundry*
  2. *Guest Laundry*

## 7. Deskripsi Jabatan

Deskripsi jabatan adalah suatu kerangka yang menunjukkan hubungan antara pejabat maupun bidang kerja yang satu dengan yang lainnya, sehingga akan tampak struktur kepegawaiannya. Dengan organisasi yang baik, maka akan dapat diketahui mengenai kedudukan, tanggung jawab, wewenang, tugas dan kewajiban dari masing-masing pegawai. Berikut ini adalah deskripsi jabatan pada Kusuma Sahid Prince Hotel (KSPH).

### a. *General Manager (GM)*

- 1) Membuat kebijakan operasional yang sesuai dengan garis kebijaksanaan Board of Director (BOD) maupun PT. SHIM &C.
- 2) Meningkatkan hasil usaha yang baik secara kualitas maupun kuantitas.
- 3) Memberikan motivasi kepada karyawan agar dapat bekerja dengan baik dan penuh semangat untuk tercapainya tujuan dan pengembangan usaha perhotelan KSPH.
- 4) Mengadakan training program untuk semua karyawan.

- 5) Membina dan memelihara hubungna baik dengan BOD, PT. SHIM & C, Instansi pemerintah dan swasta untuk meningkatkan potensi pariwisata daerah dan untuk meningkatkan ketrampilan tenaga kerja dalam industri pariwisata.
- 6) Pengembangan citra yang baik bagi perusahaan di mata masyarakat.
- 7) Membentuk tim kerja pada suatu proyek dan waktu tertentu, serta mengadakan pemantauan pelaksanaan kerja agar berhasil seperti yang selalu diharapkan.
- 8) Mengawasi pembuatan dan pelaksanaan pedoman operasional, pedoman kerja dan pelatihan pada setiap bagian serta posisi.
- 9) Mengadakan pengawasan atas penerimaan dan penempatan krayawan baru dan pelaksanaan sanksi terhadap karyawan yang melanggar peraturan yang ada di KSPH.
- 10) Memberikan penghargaan kepada karyawan yang disiplin dan loyalitas tinggi terhadap perusahaan.
- 11) Mengadakan perjalanan dinas yang bertanggungjawab dengan promosi serta pemasaran.
- 12) Menentukan kebijaksanaan atas harga dari setiap produk dan pelayanan hotel.

b. *Internal Auditor*

Pendamping dan *monitoring* segala aktivitas manajemen perusahaan, yang laporannya disampaikan langsung kepada *General Manager*, tugasnya:

- 1) Memeriksa administrasi perusahaan dan menganalisis laporan keuangan perusahaan, serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh *General Manager* mengenai keadaan keuangan perusahaan.
- 2) Sebagai pendamping dan *monitoring* segala aktivitas pekerjaan manajemen perusahaan yang laporannya disampaikan langsung kepada *General Manager*.
- 3) Memberikan rekomendasi hasil pekerjaan dari masing-masing bagian, baik mengenai keuangan dan manajemen.

c. *Secretary General Manager*

- 1) Menerima telepon dari *client* untuk *General Manager*.
- 2) Meneliti dan Memeriksa semua surat-surat yang masuk baik berupa surat maupun *faximile* yang tertuju untuk *General Manager*.
- 3) Mengatur dan memeriksa kembali peralatan dan keperluan *General Manager*.
- 4) Mencatat hasil *meeting* dan membuat notulen serta membagikanya ke departement yang bersangkutan.
- 5) Menerima dan menyimpan laporan dari setiap departemen mengenai dokumen-dokumen penting *General Manager*.

d. *Sales & Marketing Manager*

- 1) Menjalin hubungan baik dengan semua *client* baik dari perorangan, organisasi maupun instansi pemerintah dan swasta.
- 2) Meningkatkan volume penjualan produk hotel.
- 3) Menciptakan dan memelihara citra baik hotel di masyarakat luas.
- 4) Menjalin kerjasama yang baik dengan pihak lain untuk mempromosikan Kusuma Sahid Prince Hotel.
- 5) Meningkatkan *market share* yang dapat dikuasai.
- 6) Menciptakan dan menyusun strategi yang tepat untuk pemasaran hotel.
- 7) Menjaga efisiensi kerja dalam hal waktu maupun biaya pemasaran.
- 8) Menyusun kebijakan dalam pemberian potongan harga dan menciptakan paket yang menarik.
- 9) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang terkait dengan pekerjaan sesuai dengan perintah manajemen.
- 10) Mempersiapkan dan menyediakan *entertainment* yang tepat dan baik untuk hotel.

e. *Chief Accounting*

- 1) Memeriksa dan menyetujui laporan *financial statement* secara bulanan yang dibuat oleh *book keeper*.
- 2) Membuat laporan pajak pemerintah.
- 3) Menyetujui dan mengerem permintaan barang untuk keperluan hotel.

- 4) Mengawasi pengeluaran dan penerimaan uang hotel.
- 5) Memeriksa atas jurnal *voucher* masing-masing *vendor* yang belum terbayar.
- 6) Memberikan surat peringatan kepada *client* yang sudah lama belum tertagih pembayarannya.
- 7) Memeriksa hasil *income audit*, *account payable* maupun *account receivable*.
- 8) Memeriksa pendapatan kas, check hasil *market survey*.
- 9) Mengontrol tugas *Restaurant Beverage Cashier* dan *Front Office Cashier*.
- 10) Melakukan hubungan yang baik dengan instansi yang terkait dengan perpajakan dan pembelian barang baik secara kas maupun kredit.

f. *Front Office Manager*

- 1) Memberikan keyakinan bahwa para tamu puas akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan.
- 2) Merencanakan jumlah karyawan yang sesuai dengan keperluan yang sesuai dengan budget.
- 3) Bertanggungjawab atas operasional *Front Office* kepada *General Manager* dan selalu menjaga *standard service* dan *performance staf Front Office* dalam melayani setiap tamu yang datang ke hotel.
- 4) Menyelenggarakan dan mengembangkan *training* bagi *staf Front Office*.

*commit to user*

- 5) Selalu mengadakan *meeting* atau *training* secara periodik.
- 6) Menyetujui dan merencanakan pembelian barang keperluan *Front Office*.
- 7) Menjaga moralitas yang tinggi bagi *Front Office*.
- 8) Membantu dalam menentukan *budget* penjualan kamar tamu.
- 9) Menjaga *room rate* serta penjualan kamar secara maksimum.
- 10) Bersedia menerima tugas yang diberikan oleh manajemen.

g. *Housekeeping Manager*

- 1) Memberikan penjelasan dan menjaga seluruh *staf housekeeping* agar selalu memenuhi standard pelayanan bagi para tamu.
- 2) Bertanggungjawab atas operasional *housekeeping* secara keseluruhan kepada *General Manager* dan menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel.
- 3) Membaca laporan para *supervisor* melalui *logbook* setiap awal jam kerja .
- 4) Menghadiri *departement head meeting* maupun *marketing meeting*.
- 5) Selalu *checking* untuk memastikan bahwa semua peralatan bersih, perawatan kamar dan public area terkoordinasi dengan baik.
- 6) Mengontrol tentang *lost and found property* baik *property* hotel maupun tamu.
- 7) Membuat rencana dan jadwal kerja untuk pembersihan dan perawatan kamar serta area lainnya yang berada di hotel secara periodik.

- 8) Mengadakan evaluasi kinerja seluruh *staf housekeeping* dengan bantuan *supervisor housekeeping*.

h. *Laundry Manager*

- 1) Mengurusi semua yang berhubungan dengan jasa pencucian baik untuk area hotel maupun luar hotel.
- 2) Bertanggungjawab atas kebersihan pakaian, *sheet*, *blanket*, karpet hotel, dan semuanya yang berhubungan dengan pencucian yang dilakukan di *laundry*.

i. *Food and Beverage Manager*

- 1) Mengkoordinasi semua pekerjaan di *Food and Beverage* di bagian produk maupun *service* agar dapat dilaksanakan dengan hasil yang baik.
- 2) Menghidangkan produk dan pelayanan baik berupa makanan dan minuman sehingga tamu merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang diberikan.
- 3) Bertanggungjawab atas kualitas pelayanan dan produk yang disajikan baik makanan dan minuman serta menjaga dan merawat semua peralatan yang digunakan dalam *Food and Beverage*.
- 4) Berekreasi dalam membuat menu baru dan menarik dalam setiap penyajiannya.
- 5) Mengadakan evaluasi terhadap kinerja *staf Food and Beverage* departemen secara periodik.

j. *Engineering Manager*

- 1) Bertanggungjawab atas semua perawatan dan perbaikan peralatan operasional hotel seperti mesin maupun listrik.

k. *Human Resources Manager*

- 1) Mengkoordinir semua tugas dan tanggungjawab setiap departemen hotel dalam mengatur tugas masing-masing.
- 2) Merencanakan dan menyiapkan terbentuknya sumber daya manusia yang berkompeten tinggi dalam bekerja.
- 3) Menyusun perencanaan jumlah peserta siswa maupun mahasiswa yang mengadakan *on the job training* di Kusuma Sahid Prince Hotel.
- 4) Menjaga hubungan kerja yang baik dalam lingkungan hotel maupun luar hotel.

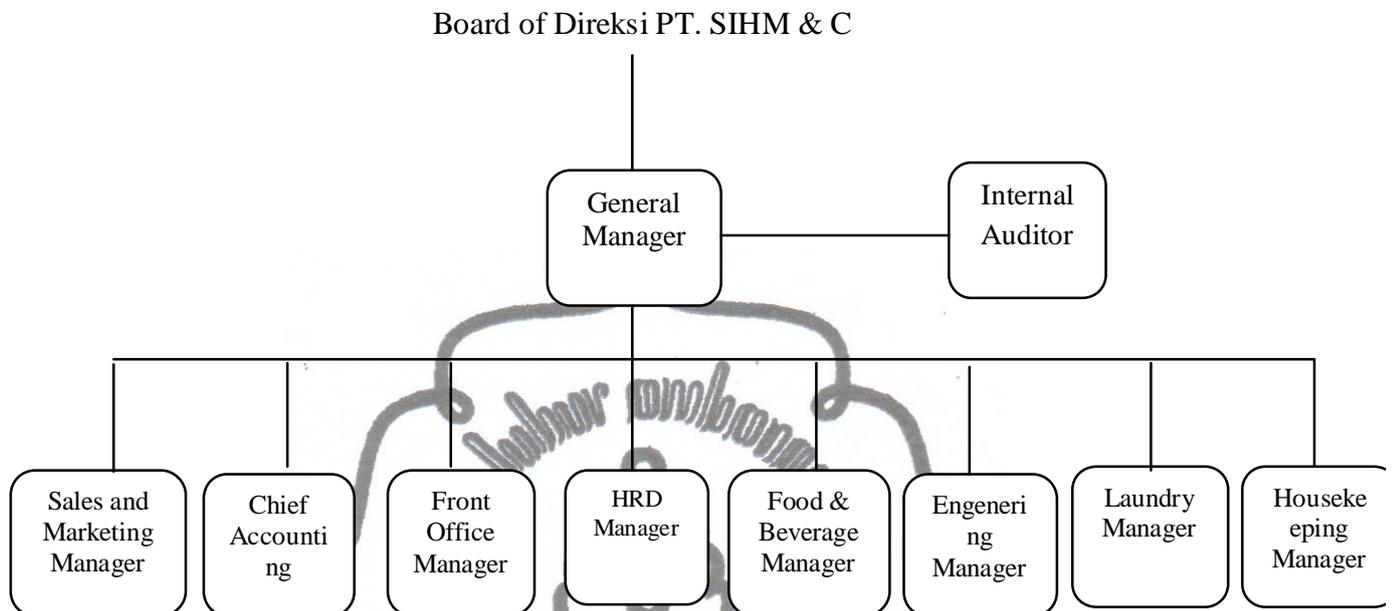
## 8. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu kerangka menunjukkan hubungan antara jabatan maupun bidang kerja yang satu dengan yang lainnya sehingga akan tampak struktur kepegawaian. Dengan adanya struktur organisasi yang baik, maka akan dapat diketahui mengenai kedudukan, tanggung jawab, wewenang, tugas dan kewajiban dari masing-masing pegawai.

Dengan adanya struktur organisasi yang baik, maka akan diperoleh keterangan mengenai :

- a. Besar kecilnya perusahaan yang bersangkutan.
- b. Saluran tanggung jawab dari masing-masing pegawai.
- c. Jabatan yang terdapat dalam organisasi beserta jabatannya.
- d. Perincian dan tugas-tugas dari masing-masing unit organisasi.

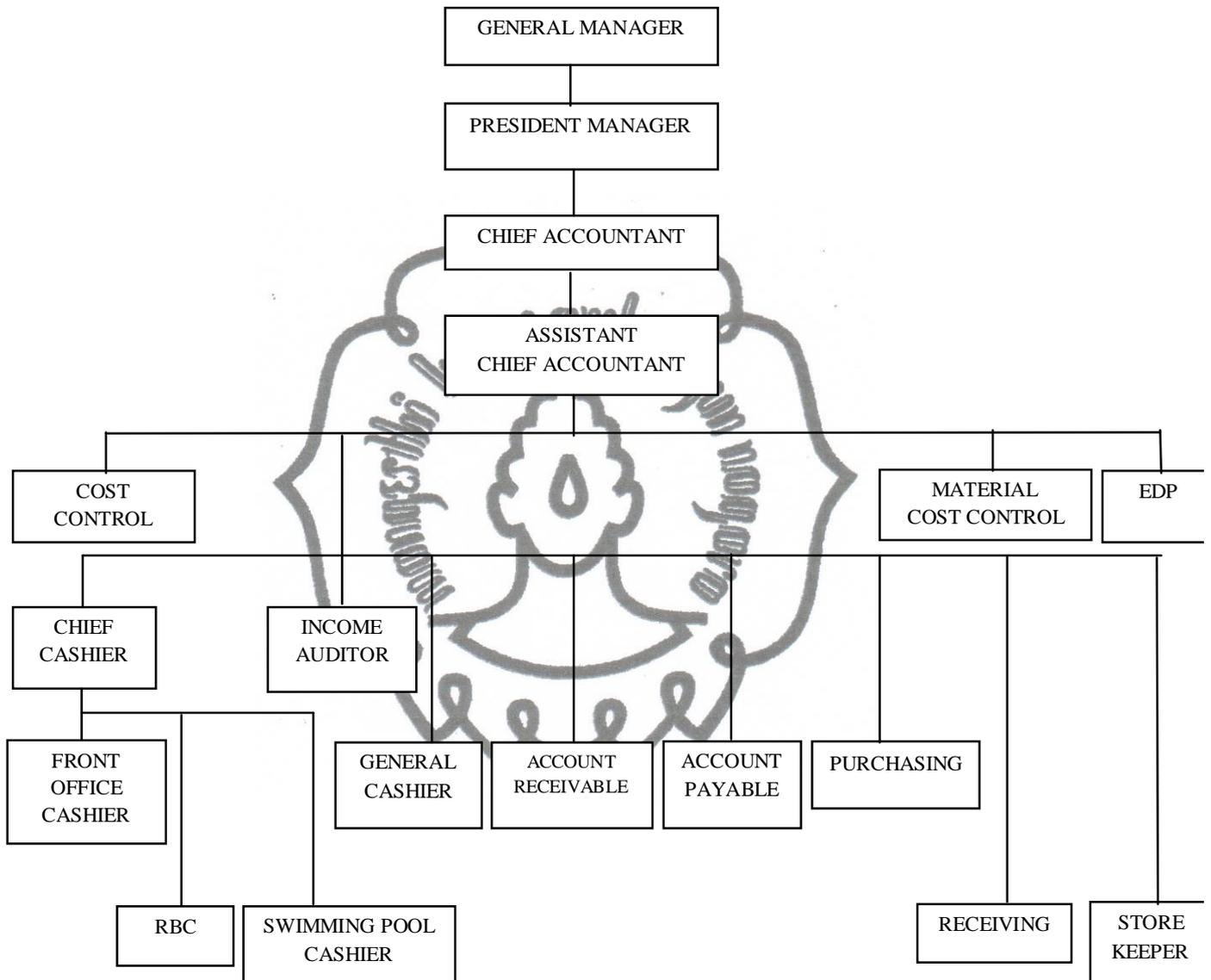
Struktur organisasi menunjukkan perwujudan hubungan antara fungsi, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing pegawai. Pimpinan menentukan kepada bawahan mengenai pekerjaan atau tugas. Direktur utama membawahi bagian-bagian yang masing-masing dipimpin oleh manajer. Para manajer tersebut membawahi dan mengawasi langsung semua aktivitas karyawan, meskipun semua bagian saling berhubungan, tetapi setiap bagian memiliki tugas yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Hubungan wewenang dan tanggung jawab seorang pegawai didasarkan pada Kusuma Sahid Prince Hotel ditunjukkan pada gambar sebagai berikut.



Sumber : Kusuma Sahid Prince Hotel Surakarta

**Gambar I.1**

**Struktur Organisasi PT. Kusuma Sahid Prince Hotel**



Sumber : Kusuma Sahid Prince Hotel

**Gambar I.2**  
**Struktur Organisasi Departemen Akuntansi PT. Kusuma Sahid Prince Hotel**

*commit to user*

## B. Latar Belakang

Dalam era globalisasi, semakin banyak usaha yang berkembang baik dalam bentuk perusahaan dagang maupun perusahaan jasa. Ada perusahaan yang didirikan dengan tujuan mencari keuntungan dan ada juga yang tidak mengejar keuntungan. Persaingan di dunia bisnis juga semakin ketat, untuk itu setiap perusahaan harus memiliki manajemen yang baik. Serta didukung oleh sistem pengendalian intern yang dapat digunakan untuk mengatasi segala masalah yang timbul dalam perusahaan sehingga perusahaan tetap bertahan dalam persaingan dunia bisnis. Apabila sistem pengendalian intern kurang baik, maka dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Sistem pengendalian intern merupakan struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Kusuma Sahid Prince Hotel Solo merupakan salah satu anak perusahaan Sahid Group yang berpusat di Jakarta. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa yaitu perhotelan. Jasa yang ditawarkan di Kusuma Sahid Prince Hotel antara lain, pelayanan berupa kamar, makanan dan minuman, paket untuk *meeting room*, dan fasilitas-fasilitas lain seperti, *laundry*, *swimming pool*, warung internet, *batik shop*, dan lain sebagainya.

*commit to user*

Penawaran produk dan jasa perhotelan dilakukan dengan cara penjualan secara tunai maupun penjualan secara kredit.

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 menimbulkan penagihan piutang. Penagihan piutang harus terkontrol dengan baik oleh perusahaan. Untuk itu, perusahaan harus mempunyai sistem pengendalian intern yang baik agar perusahaan tidak mengalami kerugian.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan pengamatan dengan judul **“EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERN PIUTANG PADA KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO.”**

### **C. Perumusan Masalah**

1. Apakah sistem pengendalian piutang yang diterapkan oleh Kusuma Sahid Prince Hotel telah berjalan dengan baik?
2. Bagaimana prosedur pencatatan dan penagihan piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui sistem pengendalian piutang yang diterapkan oleh Kusuma Sahid Prince Hotel.

2. Mengetahui prosedur pencatatan dan penagihan piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan sebagai pertimbangan dalam evaluasi sistem pengendalian kredit macet.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini sebagai sarana untuk mempraktikkan teori yang diperoleh dibangku kuliah terhadap masalah yang dihadapi di perusahaan, terutama dalam menangani pembayaran kredit dan menangani kredit macet.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca serta menjadi referensi tambahan untuk penelitian berikutnya dengan tema yang sejenis.

## BAB II

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. TINJAUAN PUSTAKA

##### 1. Pengertian Hotel

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sefungsi atau keseluruhan fungsi untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987).

Pendapat lain mengatakan, hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran.

Menurut keputusan Direktorat Jendral Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi no 22/U/VI/1978 tanggal 12 Juni 1978, klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1 sampai 5. Semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Penilaian dilakukan selam 3tahun sekali dengan tatacara serta penetapannya dilakukan oleh Direktorat Jendral Pariwisata.

Sehingga dapat disimpulkan, hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang *commit to user*

menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

## 2. Sistem, Prosedur, Sistem Akuntansi

### a. Sistem.

Menurut Mulyadi (2001:5) sistem adalah:

“suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan.”

Jadi sistem adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.

### b. Prosedur

Menurut Mulyadi (2001:5), prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Kegiatan klerikal terdiri dari kegiatan menulis, menggandakan, menghitung, memberi kode, mendaftar, memilih (mensortasi), memindah, dan membandingkan.

c. Sistem Akuntansi

Menurut Mulyadi (2001: 3) sistem akuntansi adalah:

“Formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan”.

3. Pengertian Piutang

Menurut J.Fred Weston dan Eugene F.Brigham (1994:472) piutang usaha adalah: tagihan kepada pelanggan/pembeli. Piutang dagang adalah jumlah uang yang harus dibayar oleh si pembeli kepada perusahaan.

Piutang usaha adalah jumlah pembelian secara kredit dari pelanggan. Piutang timbul sebagai akibat dari barang dan jasa. Piutang ini biasanya diperkirakan akan tertagih dalam waktu 30 sampai 60 hari. Secara umum, jenis piutang ini merupakan piutang terbesar yang dimiliki oleh perusahaan. (Jerry J.Weygandt 2007:512).

Menurut Jusup (2001:54), Masalah-masalah akuntansi yang bersangkutan dengan piutang meliputi tiga hal:

- a. Pengakuan
- b. Penilaian
- c. Pengalihan atau Pelunasan

Informasi mengenai piutang yang dilaporkan kepada manajemen adalah:

- a. Saldo piutang pada saat tertentu kepada setiap debitur.
- b. Riwayat pelunasan piutang yang dilakukan oleh setiap debitur.
- c. Umur piutang kepada setiap debitur pada saat tertentu.

#### 4. Penagihan piutang

##### Pengertian Tagihan

Menurut Jusup (2001), tagihan merupakan segala macam tuntutan atau klaim kepada pihak ketiga yang pada umumnya akan berakibat adanya penerimaan kas di masa yang akan datang. Tagihan timbul sebagai akibat dari transaksi-transaksi penjualan dan atau penyerahan jasa, pinjaman yang diberikan, pesanan-pesanan yang diterima atas saham dan surat hutang obligasi yang akan diterbitkan, klaim atas ganti rugi dari perusahaan asuransi, dan uang sewa atas barang-barang yang disewakan kepada pihak lain.

Penggolongan Tagihan menurut Haryono Jusup (2001) :

Secara garis besar tagihan (piutang) digolongkan menurut:

- a. Sumber atau asal mula terjadinya piutang
- b. Ada dan tidak adanya dokumen-dokumen tertulis yang berisi tentang kesanggupan untuk membayar yang mendukung tagihan tersebut, yang digolongkan menjadi:

*commit to user*

1. Tagihan-tagihan yang tidak didukung oleh janji/kesanggupan untuk membayar secara tertulis, biasa disebut piutang.
  2. Tagihan-tagihan yang didukung dengan kesanggupan untuk membayar secara tertulis meliputi; wesel tagih, Aksep, Promes.
- c. Untuk tujuan penyajiannya di dalam laporan keuangan

Untuk tujuan akuntansinya, tagihan atau piutang dikelompokkan ke dalam dua golongan sesuai dengan jangka waktu yang diperlukan untuk merealisasikannya menjadi kas (jatuh temponya), yaitu:

- a. Piutang lancar

Meliputi tagihan-tagihan yang diharapkan akan diterima pelunasannya dalam jangka waktu satu tahun atau dalam periode siklus kegiatan normal perusahaan.

- b. Piutang jangka panjang

Meliputi tagihan-tagihan yang jangka waktu pelunasannya lebih dari satu tahun. Di dalam neraca piutang jangka panjang, harus disajikan di dalam kelompok aktiva tidak lancar, biasanya termasuk sebagai aktiva lain-lain.

#### Prosedur Pencatatan dan Penagihan Piutang

Pernyataan piutang ialah formulir yang menyajikan jumlah kewajiban debitur pada tanggal tertentu dan (dalam pernyataan piutang  
*commit to user*)

bentuk tertentu) disertai dengan rinciannya. Prosedur pencatatan piutang dalam hal ini berkaitan dengan aktifitas penjualan jasa hotel melalui *travel agent* hotel.

Menurut Fakhri Kurnianti (2009) terdapat lima departemen yang terlibat secara langsung dalam pencatatan dan penagihan piutang atas penjualan jasa hotel melalui *travel agent*, yaitu sebagai berikut:

1. Bagian reservasi

Tugasnya dimulai dari membuat register card (RC) rangkap 2 yang didistribusikan kepada *receptionist* dan satu lembar lagi sebagai arsip.

2. Bagian *receptionist*

Setelah menerima RC dari bagian reservasi, bagian ini membuat *voucher reservation* yang digunakan untuk membuat *registration from* (RF), dan kemudian diserahkan pada *Front Office Cashier*.

3. Bagian kasir FO (*Front Office Cashier*)

Setelah menerima RF dari *receptionist*, bagian ini membuat *Master Bill*, kemudian diserahkan ke bagian piutang usaha (*Account Receivable*).

4. Bagian piutang usaha (*Account Receivable*)

Menerima *Master Bill* dari kasir FO dan juga menerima nota kredit rangkap 2 dari bank. Kemudian *master bill* digunakan sebagai dasar pembuatan *invoice* rangkap 3 yang didistribusikan kepada

*General Cashier*, arsip dan untuk pencatatan ke dalam jurnal penjualan.

5. Bagian *General Cashier*

Menerima *invoice* dari bagian piutang usaha.

5. Sistem Pengendalian Intern

a. Pengertian Pengendalian Intern

SPI didefinisikan pertama kali oleh American Institute of Certified Public Accountant (AICPA). Pengendalian intern meliputi struktur organisasi di dalam suatu organisasi dan semua metode-metode yang terkoordinir serta ukuran-ukuran yang ditetapkan di dalam suatu perusahaan untuk tujuan menjaga keamanan harta kekayaan milik perusahaan, memeriksa ketepatan dan kebenaran data akuntansi, meningkatkan efisiensi operasi kegiatan dan mendorong ditaatinya kebijaksanaan-kebijaksanaan manajemen yang telah diterapkan.

Pengendalian intern dapat diartikan sempit dan luas. Dalam arti yang sempit, SPI merupakan pengecekan penjumlahan mendatar, penjumlahan menurun, pengurangan dan perkalian angka-angka yang tertera dalam formulir, serta penelitian cara penjumlahan atau pencatatan. Dalam arti luas, definisi SPI menurut Baridwan dalam Winarno (2004) adalah pengendalian intern meliputi struktur organisasi dan semua cara-cara serta alat yang

dikoordinasikan dan digunakan di dalam perusahaan, memeriksa ketelitian, dan kebenaran data, memajukan efisiensi di dalam operasi dan membantu menjaga dipatuhinya kebijaksanaan manajemen yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Pengendalian intern menurut Mulyadi (1989) adalah pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Pengendalian intern menurut Standar Profesional Akuntan Publik pada SA 319 paragraf 6 adalah kebijakan dan prosedur yang diterapkan untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa tujuan tertentu suatu usaha akan tercapai.

#### b. Tujuan Pengendalian Intern

Menurut Mulyadi (2001:163) tujuan sistem pengendalian intern adalah:

- Menjaga kekayaan organisasi
- Mengecek keandalan dan ketelitian data akuntansi
- Mendorong efisiensi
- Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

c. Unsur-unsur Pengendalian Intern

Menurut Jogiyanto dalam Winarno (2004), SPI mempunyai enam elemen dasar yaitu:

1. Karyawan yang jujur dan cakap.
2. Adanya pemisahan fungsi dengan garis wewenang dan tanggung jawab yang jelas.
3. Prosedur yang tepat untuk pemberian wewenang.
4. Dokumen dan catatan yang lengkap.
5. Pengawasan fisik yang cukup terhadap aktiva dan catatan.
6. Dilakukannya pencocokan yang independen.

B. Analisis Data Dan Pembahasan

1. Kusuma Sahid Prince Hotel merupakan salah satu hotel bintang lima yang terkenal di Solo. Pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai, yang disediakan oleh Kusuma Sahid Prince Hotel tidak diragukan lagi. Sama dengan perusahaan pada umumnya, Kusuma Sahid Prince Hotel memiliki peraturan yang harus ditaati oleh seluruh karyawan, diantaranya:
  - a. Semua karyawan harus siap 15menit sebelum jam kerja.
  - b. Dilarang menggunakan fasilitas tamu.
  - c. Dilarang menemui teman, saudara selama bertugas.

- d. Senantiasa ramah, jujur, tolong menolong, baik hati, dan murah senyum.
- e. Tidak boleh memakai perhiasan berlebihan dan mencolok.
- f. Semua kesalahan yang ada kaitannya dengan pekerjaan akan ditanggung oleh yang bersangkutan.
- g. Menaati tata tertib yang berlaku dalam hotel.

Selain peraturan, Kusuma Sahid Prince Hotel juga memiliki struktur organisasi yang menunjukkan garis tanggung jawab dan wewenang dalam bekerja di perusahaan. Terdapat beberapa departemen di Kusuma Sahid Prince Hotel, salah satunya adalah departemen accounting.

Di dalam departemen accounting, terdapat bagian account receivable dan account payable. Kedua bagian tersebut merupakan bagian yang sangat vital dalam kelangsungan kerja di dalam perusahaan. Keberhasilan pengendalian keduanya sangat menentukan kemajuan perusahaan.

Kebijakan akuntansi dalam pelaksanaan pencatatan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan Kusuma Sahid Prince Hotel berpedoman pada Prinsip Akuntansi Berterima Umum. Dasar yang dianut dalam pedoman ini adalah *accrual basic* yang berarti tidak hanya mencatat penerimaan dan pengeluaran kas saja, tetapi mengakui setiap hak yang akan diterima dan kewajiban yang harus dipenuhi pada saat dihasilkan (dan bukannya pada saat uang diterima atau

dibayarkan). Sedangkan kebijakan untuk *account receivable* yaitu tamu pulang disajikan dalam laporan keuangan sebesar nilai yang dapat ditagih. Tamu yang menginap dinilai sebesar timbulnya piutang tersebut. Dengan demikian piutang tamu pulang dilakukan penyajian penyisihan piutang yang ditaksir tidak dapat ditagih, dan untuk piutang tak tertagih dilakukan penghapusan sesuai dengan keputusan manajemen saat itu.

Bagian *account receivable* memiliki tanggung jawab yang cukup besar. Bagian ini memiliki tugas untuk menangani pembayaran client secara kredit. Setiap ada *client check out* dari hotel, urusan pembayaran tidak lagi pada *Front Office Cashier* (FOC) tetapi pada *account receivable manager* melalui audit dari bagian *night audit* dan *income audit*.

Tugas *account receivable manager* yang paling utama adalah membuat *invoice* untuk mengirim tagihan kepada client. *Invoice* yang dikirimkan kepada *client* adalah *invoice* lembar pertama, *invoice* lembar kedua digunakan untuk arsip, *invoice* melampirkan *bill* dan foto copy voucher (biasanya *travel agent*) bila ada dan setelah mendapat persetujuan dari *chief accounting* baru dikirimkan. Setelah terjadi pembayaran *account receivable manager* membuat *cash receipt*, *cash receipt* lembar pertama diberikan kepada *client*, *cash receipt* lembar kedua digunakan untuk arsip. Setelah itu membuat rekapan tagihan dalam *aging*. Tujuan dibuat *aging* agar *account*  
*commit to user*

*receivable manager* dan *chief accounting* dapat mengontrol tagihan yang belum dapat tertagih. Setiap bulan *account receivable manager* melaporkan *aging* kepada *chief accounting*. Apabila di dalam *aging* terdapat tagihan yang belum tertagih dalam jangka waktu lebih dari 3 bulan atau di atas 90 hari akan segera melakukan tindakan untuk menagih pada *client* yang bersangkutan. Terkadang apabila hotel sedang ramai pengunjung yang menginap, pekerjaan *account receivable manager* sedikit terbengkalai karena harus mengurus administrasi yang dibutuhkan untuk menagih dan terjun ke lapangan untuk menagih.

## 2. Prosedur pencatatan dan penagihan piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel

Pernyataan piutang ialah formulir yang menyajikan jumlah kewajiban debitor pada tanggal tertentu dan (dalam pernyataan piutang bentuk tertentu) disertai dengan rinciannya. Prosedur pencatatan piutang dalam hal ini berkaitan dengan aktifitas penjualan jasa hotel melalui *travel agent* hotel.

Terdapat lima departemen yang terlibat secara langsung dalam pencatatan dan penagihan piutang atas penjualan jasa di Kusuma Sahid Prince Hotel melalui *travel agent*, yaitu sebagai berikut:

a. Bagian *Front Office Cashier* (FOC)

FOC merupakan kasir yang secara langsung berhubungan dengan tamu. Tugas utama FOC ialah membuat *bill*. Ketika tamu akan melakukan *check out*, maka tamu harus menyelesaikan administrasi terlebih dahulu di FOC. Di sini akan terjadi dua pembayaran yaitu secara *cash* maupun *Direct Bill* (DB).

Apabila tamu membayar secara *cash*, tugas FOC ialah merekap dan menyetorkan uang secara langsung kepada *General Cashier*. Dan apabila pembayarannya *direct bill* yaitu melalui transfer bank, *credit card*, *city ledger*-perusahaan, maka tugas FOC adalah membuat *bill* selama rombongan menginap kemudian diserahkan kepada *night auditor*.

b. *Night Auditor* (NA)

*Night Auditor* menerima *bill* dari *Front Office Cashier* untuk dicek kembali dan direkap kemudian diserahkan kepada *Income Auditor*.

c. *Income Auditor* (IA)

Setiap pagi *Income Auditor* menerima laporan dari *Night Auditor*. Tugas *Income Auditor* adalah mengecek laporan kembali agar tidak terjadi kesalahan kemudian menyerahkan laporan dan *bill* kepada *Account Receivable*.

d. *Account Receivable* (AR)

*Account Receivable* menerima *bill* dan laporan dari *Income Audit*. Tugas *Account Receivable* adalah membuat *invoice*. Setelah selesai membuat *invoice*, selanjutnya menyiapkan dokumen-dokumen pendukung seperti *guest bill* dan *voucher* dari *tour agent* bila ada. Setelah dokumen (*invoice* asli, *guest bill* asli dan *voucher tour agent*) lengkap dan telah disetujui oleh *chief accounting*, dokumen-dokumen tersebut segera dikirim. Apabila dalam mengirim tagihan langsung dibayar, maka dibuatkan *cash receipt* dan uang segera diserahkan kepada *General Cashier* dan membuat *post cash*.

e. *General Cashier*

Tugas *General Cashier* adalah menerima uang dari FOC (*Front Office Cashier*) dan AR (*Account Receivable*).

Prosedur penagihan piutang, apabila pembayaran melalui *credit card*, yaitu sebagai berikut :

a. Bagian *Front Office Cashier* (FOC)

FOC merupakan kasir yang secara langsung berhubungan dengan tamu. Tugas utama FOC ialah membuat *bill*. Ketika tamu akan melakukan *check out*, maka tamu harus menyelesaikan administrasi terlebih dahulu di FOC. Di sini akan terjadi dua pembayaran yaitu secara *cash* maupun *Direct Bill* (DB).

*commit to user*

Apabila tamu membayar secara cash, tugas FOC ialah merekap dan menyetorkan uang secara langsung kepada *General Cashier*. Dan apabila pembayarannya *direct bill* yaitu melalui *credit card* maka tugas FOC adalah membuat bill selama rombongan menginap dan di lampiri oleh bukti pembayaran *credit card* kemudian diserahkan kepada *night auditor*.

b. *Night Auditor (NA)*

*Night Auditor* menerima *bill* dan bukti pembayaran *credit card* dari *Front Office Cashier* untuk dicek kembali dan direkap kemudian diserahkan kepada *Income Auditor*.

c. *Income Auditor (IA)*

Setiap pagi *Income Auditor* menerima laporan dari *Night Auditor*. Tugas *Income Auditor* adalah mengecek laporan kembali agar tidak terjadi kesalahan kemudian menyerahkan laporan dan *bill* serta bukti pembayaran *credit card* kepada *Account Receivable*.

d. *Account Receivable (AR)*

*Account Receivable* menerima *bill* dan laporan serta bukti pembayaran *credit card* dari *Income Audit*. Tugas *Account Receivable* adalah mencetak rekening koran dari bank yang di tunjuk oleh Kusuma Sahid Prince Hotel seminggu sekali. Apabila bukti-bukti pembayaran *credit card* sudah sesuai dengan yang ada

di rekening koran bank, itu berarti sudah tidak ada piutang. Kemudian *Account Receivable Manager* membuat *post cash*.

Prosedur penagihan piutang, apabila pembayaran melalui *city ledger*-perusahaan, pembayaran melalui *city ledger*-perusahaan biasanya penggunaan jasa *laundry*, prosedurnya yaitu sebagai berikut :

a. *Bagian Laundry*

Bagian *laundry* mengumpulkan *bill-bill* perusahaan yang tergabung dalam *city ledger*-perusahaan. Kemudian diserahkan kepada *night auditor*.

b. *Night Auditor (NA)*

*Night Auditor* menerima *bill* dari bagian *laundry* untuk dicek kembali dan direkap kemudian diserahkan kepada *Income Auditor*.

c. *Income Auditor (IA)*

Setiap pagi *Income Auditor* menerima laporan dari *Night Auditor*. Tugas *Income Auditor* adalah mengecek laporan kembali agar tidak terjadi kesalahan kemudian menyerahkan laporan dan *bill* kepada *Account Receivable*.

e. *Account Receivable (AR)*

*Account Receivable* menerima *bill* dari *Income Audit*. Tugas *Account Receivable* adalah membuat *invoice*. Kemudian mengirimkan *invoice* yang telah disetujui oleh *Chief Accounting*  
*commit to user*

beserta dengan *bill* bukti telah menggunakan jasa pada Kusuma Sahid  
Prince Hotel.



### BAB III

#### TEMUAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diketahui hasil penerapan sistem pengendalian piutang dan prosedur pencatatan serta penagihan piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel. Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui pula kelebihan dan kelemahan dalam penerapan sistem pengendalian piutang dan prosedur pencatatan serta penagihan piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel. Berikut adalah kelebihan dan kelemahan dari hasil analisis yang telah penulis lakukan pada bab sebelumnya.

##### A. KELEBIHAN

Setelah melakukan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, penulis dapat mengetahui temuan berupa kelebihan pada perusahaan. Kelebihan tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Adanya pemisahan fungsi di setiap bagian pada Kusuma Sahid Prince Hotel yang terlibat dalam pelaksanaan fungsi akuntansi. Di dalam pemisahan fungsi juga terdapat *job description* yang jelas di setiap bagiannya. Sehingga dengan adanya pemisahaan fungsi akan sangat efektif untuk melaksanakan tugas perusahaan. Dalam pelaksanaannya pada Kusuma Sahid Prince Hotel sudah cukup baik.
2. Adanya otorisasi oleh pejabat yang berwenang pada Kusuma Sahid Prince Hotel terhadap dokumen-dokumen yang digunakan.

Pejabat yang berwenang berhak untuk memberikan otorisasi berupa tanda tangan terhadap dokumen yang digunakan dengan tujuan supaya dokumen tersebut dapat dipertanggungjawabkan dan ditelusur lebih lanjut oleh pihak manajemen bila terjadi hal-hal yang tidak wajar.

3. Dokumen-dokumen yang digunakan lengkap sesuai dengan standar akuntansi pada umumnya dan setiap pembuatan dokumen harus urut nomor yang sudah tersedia dan tercetak. Hal ini bertujuan untuk memudahkan dalam penelusuran data *customer* bila perusahaan menerima surat-surat atau dokumen-dokumen yang berkaitan dengan customer tersebut. Pada Kusuma Sahid Prince Hotel dokumen-dokumen ini sangat penting dan harus lengkap untuk menyetujui suatu transaksi serta pengarsipan dokumen sangat penting. Sehingga bila terjadi hal-hal yang tidak wajar, perusahaan memiliki bukti otentik yang dapat dipertanggungjawabkan. Penggunaan dokumen pada Kusuma Sahid Prince Hotel sudah cukup baik untuk merekam terjadinya transaksi karena dokumen-dokumen tersebut memberikan manfaat sebagai berikut:
  - a. Menetapkan tanggung jawab suatu transaksi
  - b. Merekam data transaksi
  - c. Menyampaikan informasi kepada pihak lain
  - d. Mengurangi adanya kesalahan dengan menyatakan dalam bentuk tulisan

## B. KEKURANGAN

Setelah melakukan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, penulis dapat mengetahui temuan berupa kekurangan pada perusahaan. Kekurangan tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Terkadang beberapa kali karyawan tidak bekerja sesuai dengan fungsinya masing-masing. Hal ini disebabkan kurangnya personil pada bagian-bagian tertentu khususnya *account receivable*. Contohnya bila hotel sedang ramai pengunjung bagian yang tersibuk adalah bagian *account receivable*, banyak urusan administrasi yang harus dipersiapkan untuk menagih dan tugas lapangan yaitu menagih di luar hotel. Sehingga apabila ada beberapa hal yang mendesak yang harus segera diselesaikan bagian ini dibantu oleh bagian lain.
2. Tidak adanya cadangan kerugian piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel karena keuangan langsung dikendalikan oleh kantor pusat.
3. Kurang telitinya dari beberapa bagian sehingga terkadang ada beberapa dokumen yang dibutuhkan untuk menagih kurang atau tidak ada.

## BAB IV

### PENUTUP

#### C. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan data yang telah dilakukan oleh penulis pada bab sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan mengenai hasil penerapan sistem pengendalian piutang dan prosedur pencatatan serta penagihan piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel. Berikut ini adalah kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya.

1. Sistem pengendalian piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel sudah cukup baik dan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku secara umum. Dokumen-dokumen yang digunakan sangat lengkap dan detail sehingga cukup untuk dijadikan bukti secara tertulis apabila terjadi hal-hal yang tidak wajar. Proses perekapan dan pengarsipan mengenai transaksi piutang sangat detail dan lengkap sehingga pengendaliannya dapat dikontrol. Tugas *account receivable manager* sangat banyak, baik mengurus mengenai administrasi yang dibutuhkan maupun menagih secara langsung pada *customer*, sedangkan pada bagian ini hanya ada satu karyawan saja. Sehingga terkadang pekerjaan agak kurang terkontrol kalau hotel sedang ramai pengunjung.

*commit to user*

2. Prosedur penagihan yang dilakukan dalam proses transaksi piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel sudah cukup baik. Prosedur yang dilakukan juga sudah berdasarkan persetujuan dari pejabat yang berwenang. Kurang lebih prosedur penagihan pada Kusuma Sahid Prince Hotel sudah sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku pada umumnya bahkan lebih detail dan melalui proses audit terlebih dahulu. Namun terkadang kurang telitinya beberapa bagian sehingga ada dokumen yang kurang.

#### **D. REKOMENDASI**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan oleh penulis sebelumnya, penulis dapat memberikan rekomendasi untuk perusahaan untuk meningkatkan sistem pengendalian piutang pada Kusuma Sahid Prince Hotel. Berikut rekomendasi yang diberikan oleh penulis.

1. Sebaiknya perusahaan mempertahankan sistem pengendalian pada piutang dan lebih meningkatkan ketelitian dalam bekerja. Selain itu, sebaiknya perusahaan membagi tugas *account receivable manager* ke dalam dua bagian yaitu bagian administrasi yang bertugas untuk merekap dan mengarsip dokumen dan bagian lapangan yang bertugas menagih. Hal ini bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan pengawasan dalam mengendalikan tagihan piutang.

2. Sebaiknya perusahaan mampu mempertahankan prosedur penagihan yang sudah ada dan meningkatkan ketelitian. Hal ini bertujuan untuk mengurangi adanya kesalahan yang mungkin akan terjadi.

