



ANALISIS DESAIN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE PIUTANG HOTEL DALAM PERPEKTIF AKUNTANSI PERHOTELAN (STUDI PADA PT.ROYAL ORCHID GARDEN HOTEL & CONDOMINIUM)

Defia Nurbatin

STIE Indocakti Malang
Email: devia.nurbatin@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan menghasilkan desain model Standar Operasional Prosedur (SOP) Piutang Hotel berdasarkan pengembangan dari perspektif Akuntansi Perhotelan pada PT. Royal Orchid Garden Hotel (ROG Hotel) di Kota Batu, sebagai upaya meningkatkan pengendalian internal yang efektif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tehnik yang digunakan adalah wawancara dan mempelajari dokumen yang berkaitan dengan kelola piutang khususnya terkait jasa penjualan layanan kamar hotel dan restoran secara kredit. Serta melakukan observasi langsung pada proses penginputan manual transaksi penjualan layanan kamar maupun restoran di ROG Hotel. Berdasarkan hasil temuan lapangan dapat diketahui bahwa ROG Hotel telah memiliki SOP akuntansi piutang yang telah terkomputerisasi melalui bentuk program Myoh Back Office namun belum terimplementasi dengan baik. Penelitian ini menghasilkan usulan perbaikan melalui pengembangan pada rancangan SOP sebagai upaya meningkatkan pengendalian internal ROG Hotel. Sejumlah 20 SOP Piutang Hotel yang dihasilkan, diharapkan menjadi pedoman tertulis dan baku dalam melakukan kegiatan operasional hotel sehingga pengelolaan piutang atas penjualan layanan kamar dan restoran dapat berjalan baik tidak terkendala dengan proses sistem komputerisasi.

Kata kunci : SOP, *receivable*, *internal control*

Abstract

The purpose of this research is to analyze and produce the design of Standard Operational Procedure Model (SOP) Piutang Hotel based on the development from the perspective of Hotel Accounting at PT. Royal Orchid Garden Hotel (ROG Hotel) in Batu City, as an effort to improve effective internal control. The research method used is descriptive method with qualitative approach. Techniques used are interviews and studying documents relating to the management of receivables, especially related to the sale of hotel and restaurant room service on credit. And make a direct observation on the manual input process of transaction sales room service or restaurant at ROG Hotel. Based on the findings of the field can be seen that ROG Hotel already has SOP accounting receivables that have been computerized through the form of Myoh Back Office program but not yet implemented properly. This research resulted in the proposed improvement through the development of SOP design as an effort to improve the internal control of ROG Hotel. A total of 20 SOPs of hotel receivables generated, are expected to become written and standard guidelines in conducting hotel operations so that the management of receivables for the sale of room and restaurant services can run well not constrained by the process of computerized system.

Keywords: *SOP, receivable, internal control*



I. PENDAHULUAN

Persaingan bidang pariwisata saat ini telah meningkat sehingga sangat berperan dalam pembangunan nasional di Indonesia. Aspek utama yang menunjang meningkatnya pariwisata adalah bidang jasa perhotelan. Jasa perhotelan merupakan bentuk kegiatan bisnis yang didalamnya terdapat perpaduan jasa pelayanan dan penjualan produk yang mengutamakan pencapaian kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan suatu hotel tentunya memerlukan ketersediaan sumber daya yang memadai, termasuk sumber daya keuangan. Hotel juga memerlukan sistem yang dapat menyajikan informasi akuntansi dan keuangan yang cepat dan akurat untuk membantu proses pengambilan keputusan strategis oleh pihak manajemen hotel dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Perbaikan sistem informasi akuntansi dan keuangan juga dapat berdampak langsung terhadap pelayanan hotel kepada pelanggannya. Dengan sistem informasi akuntansi yang baik, pengadministrasian dokumen dapat lebih baik dan pelaksanaan proses prosedurnya juga akan lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan pada pelanggan.

Kota Batu memiliki sebutan Kota Wisata Batu (KWB) yang telah dicanangkan oleh Pemerintah Kota setempat. Oleh karenanya, sejumlah hotel berbintang di kota Batu makin menjamur dan berkembang seiring dengan meningkatnya objek tempat wisata yang dibangun Pemerintahan Kota Batu setempat untuk menarik minat wisatawan yang berlibur ke Kota Batu. Konsep dan spesifikasi bentuk pelayanan hotel-hotel di kota Batu sangat beragam dengan berbagai fasilitas yang di tawarkan pihak manajemen hotel pada para pelanggan. Terjadinya persaingan bisnis di sektor perhotelan menjadikan setiap manajemen hotel pun berlomba-lomba menawarkan

konsep dan pelayanan terbaik guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan atau tamu yang membutuhkan jasa akomodasi terbaik hotel.

Seperti halnya salah satu bisnis jasa hotel yang berdiri di kota wisata Batu sejak tahun 1992 yaitu *Royal Orchids Garden Hotel (ROG Hotel)* adalah bisnis jasa perhotelan yang menyediakan fasilitas untuk kepuasan tamunya menginap saat *longweekend* dan juga menyediakan fasilitas bagi instansi swasta maupun pemerintah bila melakukan agenda meeting dan seminar. Untuk tetap dapat bersaing, pelayanan inovasi yang dilakukan ROG Hotel untuk menarik pengunjungnya yaitu memberikan kemudahan menikmati fasilitas di ROG Hotel bagi para pelanggan yang telah memegang kartu *member card royal unity privilege* melalui potongan harga yang sudah ditentukan oleh management. Bagi tamu lingkup perusahaan baik swasta atau pemerintahan juga diberikan kemudahan menikmati fasilitas ROG Hotel dengan pemberian *credit* pembayaran bagi perusahaan-perusahaan tersebut yang memercayakan kegiatan meeting atau seminarnya dilaksanakan di ROG Hotel.

Namun demikian, kondisi dilapangan menunjukkan bahwa ROG Hotel masih belum efektif menerapkan sistem informasi akuntansi yang saat ini sedang berjalan. Misalnya terkait dengan pemberian kebijakan *credit* pada beberapa tamu yang datang dan memiliki *member card*, hal tersebut menjadikan permasalahan tersendiri bagi pihak manajemen hotel terkait perputaran piutangnya yang dampaknya mengganggu perputaran arus kas di ROG Hotel. Sebagian besar sistem pembayaran untuk tamu yang datang langsung boleh membayar biaya menginap di akhir. Hal ini mengakibatkan adanya tamu yang tidak kembali pada hotel dan tidak membayar sisa dari harga jual kamar yang tertunggak. Begitu pula dengan sistem pembayaran dari agen ke hotel yang tidak memiliki batas piutang, hal ini akan



menyebabkan risiko piutang yang tinggi sehingga menghambat perputaran piutang dan arus kas operasi hotel menjadi kurang lancar. Selain itu, bagian penagihan tidak ditugaskan pada satu orang saja yang ditunjuk, melainkan dapat diganti oleh pihak manapun dari bagian akuntansi yang sedang tidak sibuk. Dampaknya dari hal tersebut banyak umur piutang di ROG Hotel memiliki masa umur hingga 90 hari bahkan lebih, sehingga rata-rata hari pengumpulan piutang yang semakin lama berdampak pada perputaran piutang yang semakin rendah akibatnya tidak ada aliran kas yang beredar sebagai budget operasional keseharian di ROG Hotel.

ROG Hotel telah melakukan transisi pembukuan akuntansinya dari sistem manual ke sistem komputerisasi. Proses posting piutang yang selama ini dilakukan manual telah beralih menggunakan program *Myoh Back Office*. Namun demikian terdapat permasalahan lain lagi khususnya terkait dengan pengendalian internalnya yang memiliki kelemahan seperti belum adanya standar prosedur pembuatan dan pengaturan invoice yang baku oleh bagian admin piutang, dampaknya oleh bagian admin piutang tidak mengecek invoice piutang yang umur piutangnya melebihi batas umur penagihan piutang. Hal tersebut akan berdampak pada ketidak akuratan dokumen untuk mendukung informasi kelola piutang yang efektif.

Akuntansi bidang perhotelan adalah akuntansi departemen yang mana terdapat departemen yang menghasilkan penjualan kamar, makanan dan minuman sehingga menyerap biaya operasional dan departemen yang tidak menghasilkan penjualan namun mendukung dan melayani operasional departemen penjualan. Berdasarkan hal tersebut, Peneliti menelaah dan mengembangkan prosedur sebagai upaya perbaikan prosedur yang ada dalam departemen penjualan khususnya terkait dengan pengelolaan piutang hotel agar tidak

berdampak buruk pada kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, proses pendokumentasian dan prosedur terkait sistem informasi akuntansi di ROG Hotel perlu dibenahi kembali karena tidak terimplementasikan dengan baik khususnya terkait dalam sistem pengelolaan piutang atas pelayanan jasa di departemen penjualan. Hal tersebut berdampak pada menurunnya ke-efektifan pengendalian internal dalam proses bisnis hotel yang memungkinkan juga berdampak terhadap kualitas pelayanan pada pelanggan hotel kedepannya. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengangkat review SOP yang telah ada di ROG Hotel kemudian dikembangkan sebagai solusi perbaikan pada pengelolaan piutang sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan hotel.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus pada PT Royal Orchid Garden (ROG Hotel) di Kota Batu Malang Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini menghasilkan sebuah produk berupa rancangan standar operasional prosedur (SOP) berdasarkan pengembangan dari SOP yang telah diterapkan di ROG Hotel dengan menekankan pada perbaikan prosedur pengelolaan piutang agar sistem pengendalian internalnya berjalan lebih efektif sesuai perpektif akuntansi perhotelan. SOP yang selama ini diterapkan di ROG hotel belum sepenuhnya teraplikasi dengan baik, tidak semua unit kerja pada departemen penjualan khususnya *finance and accounting* mampu handle pengelolaan piutang dengan baik. Dengan demikian permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana desain Standar Operasional Prosedur (SOP) Piutang Hotel sebagai pengendalian internal terhadap sistem akuntansi perhotelan di ROG Hotel Batu ?



II. KAJIAN LITERATUR

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur merupakan perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan prosedur kerja. SOP dapat pula diartikan sebagai panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap bisnis unit. Menurut Nurbatin (2016) SOP merupakan prosedur kerja bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah dan prosedur kerja tersebut dibakukan menjadi dokumen tertulis. Tujuan dibuatnya SOP antara lain agar karyawan selalu bisa menjaga konsistensi dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari dan karyawan akan tahu dengan jelas peran dan tanggung jawabnya karena dalam SOP sudah diterangkan dengan rinci alur tugas masing-masing. Sedangkan menurut Handoyo (2016) SOP merupakan salah satu prosedur bagi perusahaan untuk dapat menghindari human error dalam pekerjaan karena dengan adanya SOP, maka akan membantu karyawan dalam memahami proses tugas dan tanggung jawab dalam perusahaan.

Berdasarkan pemaparan ahli sebelumnya SOP merupakan dokumen berisi serangkaian intruksi kerja tertulis yang dibakukan terkait berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran atau bisnis usaha yang menguraikan cara melakukan pekerjaan, mengatur kegiatan operasional, waktu pelaksanaan, tempat kegiatan, pelaku yang terlibat dalam kegiatan usaha.

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi merupakan rangkaian prosedur kerja bersifat formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada para pemakai yang berkepentingan (Gantino dan Soeratno (2014). Beberapa nilai tambah dari sistem informasi yaitu memperbaiki kualitas dan mengurangi biaya produksi dan jasa, memperbaiki efisiensi, memperbaiki *decision making capabilities* serta menaikkan *the sharing*

of knowledge. Terdapat tiga aktivitas transaksi pada sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi bisnis yaitu (1) *Input* merupakan sekumpulan informasi berupa data mentah dalam organisasi maupun diluar organisasi untuk diproses dalam suatu sistem ekonomi; (2) *Processing* adalah konversi atau pemindahan, manipulasi dan analisis input informasi berupa data mentah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi pihak pengguna; (3) *Output* adalah distribusi informasi yang sudah diproses dan diolah dimana output tersebut akan digunakan pada pihak berkepentingan dengan bentuk laporan keuangan. Sedangkan pemahaman sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, pengambilan keputusan strategis dalam operasional bisnis.

Sistem Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan prosedur untuk melindungi asset perusahaan dari penyalahgunaan, menjamin informasi akuntansi perusahaan tersedia secara akurat serta kebijakan manajemen perusahaan yang dijalankan sebagaimana mestinya dipatuhi seluruh unit bagian/karyawan (Hery, 2012:90). Unsur-unsur terciptanya pengendalian internal meliputi (1) terdapatnya struktur organisasi dengan pemisahan tanggung jawab fungsional yang tegas; (2) sistem otorisasi beserta prosedur pencatatan yang memberikan jaminan perlindungan kuat terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya; (3) praktik yang sehat dalam melaksanakan fungsi disetiap unit organisasi;

Tujuan pengendalian internal menurut Mulyadi (2010:163) adalah (a) menjaga kekayaan dan catatan organisasi; (b) mengecek ketelitian dan keandalan akuntansi; (c) mendorong efisiensi; (d) mendorong dipatuhinya kebijakan



Standar Prosedur Jasa Penjualan Kamar Hotel dan Restoran

Penjualan jasa kamar, makanan dan minuman dalam kegiatan operasional hotel merupakan kegiatan pelayanan utama dalam sebuah hotel. Pelayanan berdasarkan jasa kamar, makanan dan minuman memberikan kontribusi terhadap total pendapatan hotel kisaran 60%-70% (Anggraeni dan Dzulkirom, 2014). Penjualan kamar adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak hotel dengan menyewakan kamar dengan berbagai fasilitas didalamnya kepada pelanggan hotel. Sedangkan jasa layanan restoran merupakan jasa kedua yang disediakan oleh hotel, yang mana tamu atau pelanggan hotel yang datang akan mendapatkan pelayanan menikmati makanan dan minuman.

Menurut Anggraeni (2014) fungsi yang terkait dalam jasa penjualan kamar hotel dan restoran terdiri atas (1) Fungsi penjualan dengan subbagian *receptionist*, *front office*, *food&beverages*, dan *operator*; (2) Fungsi *general cashier*. bagian mengumpulkan uang dari kasir untuk dibawa ke bank; (3) Fungsi akuntansi yang bertanggungjawab dalam pencatatan seluruh penerimaan kas.

Penggunaan formulir merupakan faktor pendukung dalam pencatatan jasa penjualan kamar hotel dan restoran dalam akuntansi perhotelan. Menurut Anggraeni dan Dzulkirom (2014) formulir yang digunakan dalam sistem akuntansi penjualan jasa kamar dan restoran meliputi *reservation card*, *registration form*, *guest bill*, *cash receipt*, *captain order*, *store room requestion food & beverages*. Sedangkan formulir pendukung untuk pencatatan penjualan kamar hotel dan restoran diperlukan dokumen seperti catatan-catatan jurnal penjualan, jurnal umum, jurnal penerimaan kas, *bin card*, *summary by Cash*, rekapitulasi penerimaan kas.

Akuntansi Jasa Perhotelan

Akuntansi Perhotelan merupakan prosedur baku yang digunakan untuk mengelola data keuangan yang digunakan sebagai pengendalian manajemen hotel untuk pengambilan keputusan strategis bisnis hotel (Ikhsan (2008:28). Sedangkan tujuan dari akuntansi perhotelan yaitu memberikan informasi mengenai segala operasional hotel khususnya terkait jasa penjualan kamar hotel dan restoran. Berdasarkan informasi keuangan tersebut dapat membantu pihak manajemen hotel untuk melakukan perencanaan kegiatan periode mendatang, analisis strategis dan pengendalian aktivitas operasional hotel serta mengambil keputusan strategis bisnis hotel kedepannya. Informasi keuangan untuk keputusan ekonomis khususnya operasional hotel bersumber dari Laporan Rugi-Laba, Neraca, Laporan Arus Kas, dan Catatan atas Laporan Keuangan.

Sistem akuntansi yang lazim diterapkan di industri perhotelan adalah *Uniform System of Accounts for Hotel (USAH)*. Sistem ini awalnya dikembangkan di Amerika Serikat oleh perhimpunan pengusaha hotel di New York pada tahun 1925. Dengan berkembangnya industri perhotelan bersistem jaringan (*Chain Hotel*) di Indonesia, hotel-hotel dengan jaringan tertentu yang beroperasi di Indonesia mengadopsi *Uniform System of Accounts for Hotel*. Oleh karenanya USAH pun terus dikembangkan. Kini USAH berkembang menjadi *Uniform System of Accounts for The Lodging Industry (USALI)*. Sistem ini memberikan beberapa manfaat diantaranya keseragaman pemahaman untuk istilah yang lazim diterapkan di bisnis perhotelan. Misalnya, istilah *gross operating profit (GOP)* yang merupakan laba seluruh departemen minus biaya-biaya departemen yang bersangkutan atau *undistributed operating expenses*. Dalam *USALI*, terminologi yang diterapkan untuk *gross operating profit* adalah



income after undistributed operating expenses. Manfaat lainnya adalah data keuangan untuk hotel dengan kelas yang sama dapat dibandingkan (Winarno, 2012). Manfaat selanjutnya terutama dirasakan oleh pihak ketiga, yaitu membuat data runut waktu dengan tujuan kompilasi dan interpretasi lebih lanjut.

Dengan demikian, akuntansi perhotelan merupakan departemen hotel yang melaporkan hasil kegiatan operasionalnya untuk setiap periode tertentu. Misalnya aktivitas kantor depan (*front office* hotel) melaporkan laba departemen yang dicapai per bulan atau periode tertentu untuk informasi peningkatan pelanggan tamu hotel yang telah menggunakan jasa hotel. Misalnya lagi penjualan jasa kamar hotel yang terjadi dalam sebulan dilaporkan bersamaan dengan biaya-biaya operasional yang terserap untuk menghasilkan penjualan jasa kamar hotel meliputi biaya gaji dan upah pegawai hotel dan biaya alat tulis administrasi hotel dan biaya-biaya lain yang bersifat habis pakai untuk keperluan tamu hotel.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskripsi yang bersumber dari data primer dan sekunder berupa informasi piutang di Royal Orchid Garden Hotel (ROG Hotel). Pengumpulan data diperoleh melalui tehnik wawancara dan observasi dengan melihat sistem informasi akuntansi penjualan dan penerimaan kas yang berjalan. Tehnik analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif melalui pengamatan langsung pada standar kebijakan yang tertuang dalam *Standard Operational Prosedur* (SOP) akuntansi Piutang yang belum dikembangkan dan diimplementasikan sepenuhnya oleh ROG Hotel. Berdasarkan review SOP tersebut nantinya dapat diketahui informasi terkait akuntansi piutang yang digunakan ROG Hotel. Sedangkan fokus penelitian ini adalah (1) mengetahui bagaimana sistem dan prosedur akuntansi jasa penjualan

kamar hotel dan restoran yang selama ini diterapkan oleh ROG Hotel di Batu; (2) menilai sistem pengendalian intern yang diterapkan di ROG Hotel khususnya pada jasa penjualan kamar hotel dan restoran. Penilaian terhadap pengendalian internal berdasarkan pada struktur organisasi, visi dan misi serta prosedur kebijakan pengelolaan piutang yang telah ada di ROG Hotel. Prosedur analisis data yang dilakukan yaitu

- a. Menganalisis visi dan misi serta struktur organisasi yang ada di ROG Hotel Kota Batu. Hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana struktur organisasi, wewenang, dan tanggung jawab pada tiap-tiap fungsi. Dengan struktur yang sudah ada tersebut, dapat menilai keefektifan pengendalian intern.
- b. Menganalisis sistem mutu pengelolaan piutang yang merupakan sekumpulan prosedur yang terdokumentasi dan aktivitas-aktivitas standar untuk pengelolaan piutang yang bertujuan agar kegiatan di ROG Hotel konsisten dan tertata dilakukan. Bentuk sistem mutu yang dianalisis yaitu SOP yang telah ada dan diterapkan di ROG Hotel khususnya SOP pencatatan penjualan kamar dan restoran di ROG Hotel. Hal ini untuk menilai apakah prosedur pencatatan pengelolaan piutang atas penjualan jasa kamar hotel dan restoran telah efektif mendukung pengendalian intern atau belum.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Obyek Penelitian

PT. Royal Orchid Garden (ROG) Hotel & Condominiums merupakan perusahaan yang bergerak bidang bisnis jasa perhotelan yang berlokasi di kota Batu Malang Jawa Timur. Usaha hotel ini berdiri semenjak tahun 1992 yang diberi nama awal “Libra Hotel” sebelum berubah nama resmi menjadi *Royal Orchid Garden* hingga saat ini. ROG Hotel memiliki fasilitas 113 kamar dengan



5 tipe dengan fasilitas layanan yang berbeda-beda tiap tipenya dan hotel ini juga memiliki 19 unit villa dengan 5 tipe villa dan fasilitas yang berbeda pula di tiap tipenya. Fasilitas layanan lainnya yang diberikan yaitu restaurant, kolam renang, mini zoo, lapangan tenis, *jogging track* dan taman bermain anak-anak yang bisa dinikmati oleh para tamu. Jasa pelayanan yang ditawarkan oleh ROG Hotel tidak hanya ditujukan pada layanan hotel dan villa yang dapat dinikmati oleh para tamu ROG Hotel saja, namun juga menyediakan beberapa fasilitas umum berupa layanan hotel yang dapat dinikmati para pengunjung hotel tanpa harus menginap seperti fasilitas kolam renang, restaurant, lapangan tenis, *meeting rooms* dan *wedding rooms*.

Visi, Misi dan Struktur Organisasi ROG Hotel

Hasil dari observasi peneliti di lapangan untuk mendukung penyusunan dan pengembangan standar operasional prosedur, peneliti menganalisis SOP yang telah diterapkan di ROG Hotel melalui analisis kesamaan visi dan misi serta struktur organisasi ROG Hotel dengan penerapan yang telah dibakukan di SOP dan operasional di ROG Hotel. Hal ini untuk melihat efektivitas pengendalian internal telah tercapai atau belum dengan penerapan SOP nya.

Sebagai upaya menjaga eksistensi di bisnis perhotelan dengan begitu banyaknya pesaing sejenis, ROG Hotel selalu konsisten terhadap visi dan misi yang ditetapkan sejak awal berdirinya tentunya dengan berbagai pengembangan dan inovasi fasilitas yang diberikan sebagai upaya mengedepankan pelayanan kualitas kepada pelanggan tamu pada khususnya dan masyarakat Kota Batu sebagai penikmat fasilitas umum yang disediakan oleh ROG Hotel. Visi yang ditetapkan oleh ROG Hotel yaitu menjadikan PT Royal Orchid Garden Hotel sebagai salah satu hotel yang memiliki daya tarik tersendiri untuk

dikunjungi bagi setiap wisatawan yang datang ke kota Batu. Dengan visi tersebut memberikan hal positif mengenalkan Kota Batu yang merupakan bagian kota di Jawa Timur dapat dikenal secara Nasional maupun International dengan wisata alamnya dan hal ini menjadi peluang bisnis tersendiri untuk masyarakat Kota Batu. Sedangkan Misi ROG Hotel adalah (1) mengutamakan pelayanan yang terbaik bagi setiap tamu yang datang; (2) meningkatkan kualitas kebersihan di semua area hotel untuk membeikan kenyamanan bagi para pengunjung; (3) menjadi salah satu hotel terbaik di kota wisata Batu untuk mendukung program Pemerintah Kota Batu menetapkan kotanya sebagai “Kawasan Wisata Batu” dengan jargon “*Shinning Batu*”

Struktur organisasi yang ada di ROG Hotel cukup kompleks dan terbagi atas beberapa departemen. ROG Hotel merupakan hotel berbintang 4 di Kota Wisata Batu Jawa Timur, oleh karenanya management hotel memerlukan banyak struktur koordinasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab untuk pengelolaan operasional maupun non operasional hotel. Berdasarkan hal itu, terdapat 8 departemen yang masuk jajaran pengelolaan manajemen hotel yang dipimpin oleh seorang General Manager. Sedangkan masing-masing 8 departemen tersebut akan bertanggung jawab pada masing-masing Manajernya per departemen, oleh Manajer di per departemen akan melaporkan dan bertanggung kepada General Manager sebagai pemimpin tertinggi. Hal tersebut sesuai dengan perspektif konsep akuntansi perhotelan yang membagi tugas dan tanggung jawab pelaporan keuangan ke dua departemen yaitu departemen yang menghasilkan penjualan dan departemen yang tidak menghasilkan penjualan namun terkait langsung dengan operasional penjualan dan piutang.

Pada penelitian ini, peneliti fokus pada departemen *finance and accounting* yang bertanggung jawab kepada *chief*



accounting sebagai manajer yang melaporkan dan bertanggung jawab kepada General Manager. Peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang mendukung ketersediaannya data dan informasi untuk kelengkapan analisis pengelolaan piutang di ROG hotel. Pihak-pihak yang telah menjadi responden utama dan informan yaitu *General Manager, Chief Accounting, Supervisor Accounting, General Cashier dan Information Teknologi staf.*

Kebijakan Mutu Pengelolaan Piutang Sebelum dan Sesudah Pengembangan SOP

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung di lapangan, terdapat beberapa masalah dalam penerapan SOP yang ada di ROG Hotel karena banyak beberapa kebijakan mutu yang telah ditentukan berdasarkan visi, misi serta alur otorisasi dan tanggung jawab yang digambarkan pada struktur organisasi di ROG Hotel tidak sesuai dengan prakteknya di lapangan sehingga target pengendalian internal yang efektif dirasa sulit tercapai khususnya pada departemen *accounting* yang mengelola akuntansi piutang yang menjadi fokus dan objek bagi peneliti. Berikut beberapa masalah yang ditemukan peneliti saat penerapan SOP Akuntansi piutang di ROG Hotel terutama yang disebabkan kelemahan isi SOP sebelum adanya pengembangan SOP, antara lain:

1. Sistem pencatatan piutang belum terdokumen rapi dan tidak jarang selalu tidak diselipkan bukti transaksi penjualan karena transaksi penjualan tunai dan kredit terkadang dijadikan satu transaksi.
2. Sistem pembuatan lembar invoice belum terdokumentasi dengan baik dan tidak jarang belum terotorisasi pengesahan oleh pimpinan
3. Tidak terjadwalnya pengiriman invoice tagihan dan belum ada jadwal jatuh tempo pembayaran. Berdasarkan hal tersebut bagian

piutang tidak secara *continue* membuat analisa umur piutang yang seharusnya dilakukan semenjak terjadi transaksi penjualan layanan kamar dan restoran secara kredit

4. Tidak adanya follow up terhadap tagihan invoice yang telah dikirimkan
5. Penginputan beberapa jurnal dan buku besar atas transaksi penjualan dan piutang masih dilakukan manual sedangkan berdasarkan SOP yang ada semua pembukuan sudah harus terinput dalam program *Myoh Back Office.*

Beberapa alternatif pemecahan terhadap masalah yang timbul dari penerapan SOP yang lama, yang kemudian solusi ini akan ditambahkan kedalam SOP baru sebagaimana dipaparkan oleh peneliti sebagai berikut:

- a) Tercatatnya setiap transaksi penjualan hingga terjadinya piutang khususnya dibagian departemen yang menghasilkan penjualan
- b) Adanya laporan rekapitulasi transaksi piutang setiap harinya
- c) Melakukan pencatatan penjualan dan piutang yang baru terjadi lengkap bukti invoice dan sudah terbayar kedalam sistem program *Myoh Back Office.*
- d) Pembuatan invoice setelah terjadinya piutang sebagai bahan pendukung dalam proses penagihan piutang
- e) Pengiriman invoice yang terjadwal untuk menghindari pembayaran atau pelunasan yang terlambat
- f) Penentuan waktu jatuh tempo untuk pembayaran piutang agar membantu ketepatan pembayaran piutang
- g) Menyediakan data-data administrasi pendukung yang dapat membantu proses penagihan piutang
- h) Penagihan piutang harus dilakukan oleh bagian account receivable dengan memisahkan transaksi penjualan layanan kamar dan hotel per instansi seperti dari kantor pemerintahan, perusahaan swasta, atau dari bisnis travel agent.



- i) Melakukan pencatatan setelah dilengkapi dengan bukti-bukti penjualan dan bukti pelunasan piutang, dengan begitu mempunyai laporan bulanan usia piutang
- j) Laporan catatan atas transaksi piutang dapat disajikan didalam Neraca Saldo

Berdasarkan solusi yang ditawarkan oleh peneliti, solusi-solusi tersebut sebagai kebijakan mutu yang sebaiknya dilakukan secara kontinyu dan telah dimasukkan dalam 20 SOP akuntansi piutang hotel yang telah dirancang sebagai langkah pengembangan.

V. KESIMPULAN

Prosedur akuntansi piutang yang disajikan dalam SOP di ROG Hotel belum mampu diterapkan dengan baik karena terdapat beberapa ketidaksesuaian seperti sistematika (baik sub prosedur maupun uraian di masing-masing prosedur) pendefinisian dokumen tidak lengkap dan sering terjadi perbedaan persepsi prosedur karena prosedur yang telah tertulis secara baku berupa SOP tidak sesuai dengan yang dikerjakan di setiap unit kerja hotel. Hal tersebut berdampak pada tidak efektifnya pengendalian internal karena masing-masing bagian tidak sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah tertera di struktur organisasi sehingga memungkinkan pengelolaan operasional hotel terhambat.

Permasalahan pada sistematika yang tidak efektif tentunya akan mempengaruhi aliran dokumen juga kurang baik, karena dokumen terkait dalam transaksi di setiap kegiatan operasional hotel menjadi tidak terlihat mengalir dengan jelas. Atas dasar beberapa permasalahan tersebut itulah maka perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut atas prosedur dalam SOP yang telah diterapkan dengan kesesuaian praktiknya dilapangan sehingga dapat dilakukan perbaikan penyajian prosedur dan tentunya tetap memperhatikan kaidah-kaidah yang berlaku.

Sebagian besar sistem pembayaran untuk tamu yang datang langsung yaitu tamu boleh membayar biaya menginap di akhir. Hal ini memungkinkan tamu untuk tidak kembali pada ROG Hotel dan tidak membayar sisa dari harga jual kamar yang tertunggak. Begitu pula dengan sistem pembayaran dari agen ke hotel yang tidak memiliki batas piutang, hal ini akan menyebabkan risiko piutang yang tinggi sehingga menghambat perputaran piutang dan arus kas operasi ROG Hotel menjadi kurang lancar. Sedangkan untuk bagian penagihan tidak ditugaskan pada satu orang saja yang ditunjuk, melainkan dapat diganti oleh pihak manapun dari bagian akuntansi yang tidak sibuk. Hal ini akan menyebabkan pengendalian internal di ROG Hotel juga menjadi lemah. Oleh karenanya dirancangnya SOP yang lebih spesifik pada akuntansi piutang sebagai upaya perbaikan dan pengembangan dari SOP pengelolaan piutang yang telah diterapkan di ROG Hotel.

VI. IMPLIKASI PENELITIAN

Berdasarkan beberapa tahap prosedur penelitian yang dilakukan peneliti, telah dihasilkan desain hasil dari pengembangan SOP sejumlah 20 SOP terkait akuntansi kelola piutang sesuai perspektif akuntansi perhotelan. Secara keseluruhan hasil review bahwa antara SOP baru dan lama, baik dari sistematika prosedur, pendefinisian dokumen, kelengkapan proses aktivitas penjualan jasa hotel dan restoran, kesesuaian standar tertulis baku yang telah diperbaiki dengan yang dikerjakan di setiap unit kerja hotel khususnya terkait jasa penjualan hotel dan restoran serta pengendalian internalnya sudah cukup banyak perubahan selama masih berada dalam perspektif konsep akuntansi perhotelan. Sistematikanya sudah lebih sistematis, pendefinisian dokumen sudah cukup jelas, uraian prosesnya sudah cukup lengkap dan alur mengalir dengan jelas serta beberapa hal memang cukup sesuai yang mana prosedur telah diterapkan di setiap unit



kerja penjualan jasa hotel, adapun terdapat hal-hal yang belum sesuai tetapi tetap dibuat karena tujuannya adalah supaya prosedur tersebut dapat diterapkan dan dilakukan perbaikan berkelanjutan kedepannya.

VII. KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan yang dihadapi peneliti adalah masalah waktu yang diberikan pihak manajemen hotel kepada peneliti untuk melakukan wawancara disalah satu bagian departemen *finance and accounting*, karena waktu yang dibatasi sehingga akses yang dapat dijangkau peneliti menjadi tidak menyeluruh dan bahan yang dapat digali juga menjadi terbatas. Hal tersebut juga membuat peneliti kurang menganalisis hal yang lebih banyak terkait prosedur-prosedur yang diterapkan dalam ROG Hotel serta aspek-aspek lain yang ada dalam pengendalian internal sebagaimana terstandar dalam COSO seperti pengendalian lingkungan, penilaian resiko, informasi dan komunikasi dan monitoring.

SOP merupakan dokumen rahasia ROG Hotel yang tidak diberikan kepada pihak yang tidak terkait hotel sehingga kesulitan dalam melakukan evaluasi SOP yang ada. Salah satunya mengidentifikasi dan merekomendasi perbaikan terhadap prosedur penggunaan *Myoh Back Office* yang kenyataan dilapangan belum teraplikasi dengan baik khususnya di Departemen *finance dan accounting* karena beberapa kendala salah satunya keterbatasan pengetahuan terhadap sistem komputerisasi yang lebih kompleks.

Data karakteristik pelanggan (tamu) dan data analisa umur piutang pelanggan dianggap data yang cukup rahasia sehingga tidak dapat diberikan pada pihak eksternal hotel sehingga penggolongan batas piutang pelanggan (tamu) beberapa hanya berasal dari literatur dan wawancara singkat dengan pihak ROG Hotel.

SARAN

Berdasarkan tujuan dan proses penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti merekomendasikan beberapa saran bagi pihak manajemen ROG Hotel, yaitu perbaikan dokumen usulan diharapkan dapat diterapkan pada ROG Hotel untuk meningkatkan pengendalian internal hotel dan meminimalkan tingkat kesalahn maupun kecurangan yang dapat terjadi. Dokumen yang diarsip dengan rapi akan memudahkan ROG Hotel dalam mencari dokumen apabila diperlukan.

Pihak ROG Hotel diharapkan menunjukan secara jelas satu orang yang memiliki kemampuan untuk menjadi *collector* dan ditempatkan sebagai asisten dari bagian *account receivable* dan menerapkan standard operating prosedur terkait kinerja dari bagian penagihan tersebut. Hal ini bertujuan agar operasional ROG Hotel dapat efektif berjalan dan memiliki dasar pedoman yang baik sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan pengendalian internal Hotel. Hotel sebaiknya membuat kebijakan batas piutang terhadap pelanggan (tamu) dengan mempertimbangkan faktor-faktor dalam penggolongan batas piutang dan tingginya plafon dari piutang tersebut. Dengan adanya batas piutang dan bagian penagihan diharapkan piutang agen dapat terkontrol sehingga piutang tak tertagih hotel dapat diminimalkan

ROG Hotel diharapkan melakukan SOP terkait sistem pembayaran yang telah diusulkan dengan disiplin dan pihak atasan bertanggung jawab untuk memberitahukan kepada jajaran bawahnya mengenai tugas-tugas yang terkait sehingga sistem pembayaran dari tamu dapat berjalan dengan baik dan mampu memberikan pengendalian internal yang baik pula bagi hotel

Dengan adanya SOP yang telah dimuktahirkan melalui sistem komputerisasi, diharapkan ROG Hotel dapat menggunakan SOP tersebut sebagai dasar dalam menjalankan proses



bisnisnya, sehingga bisa meningkatkan kualitas kinerja para karyawan.

REFERENSI

- Anggraeni, Citra Violitasari, Dzulkirom, Moch. 2014. Analisis Sistem dan Prosedur Akuntansi Jasa Penjualan Kamar dan Jasa Restoran Hotel dalam Upaya Peningkatan Pengendalian Internal. *Jurnal Administrasi Bisnis* 12 (1): 1 Juli 2014. Administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id. Universitas Brawijaya Malang.
- Gantino, Rilla dan Soeratno. 2014. Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen pada TPQ Kecamatan PuloGadung. *Jurnal Riset Akuntansi VI* (2): ISSN 2086-0447. FE-Akuntansi Universitas Komputer Indonesia Bandung
- Hery. 2012. *Akuntansi Dan Rahasia Di BalikNya Untuk Para Manajer Non-akuntansi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoyo, Eduardo Michael. 2016. *Analisis dan Perancangan Standar Operasional Prosedur atas Sistem Penjualan pada TTM*. Skripsi. Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Ikhsan, Arfan dan Prianthara, Ida Bagus Teddy. 2008. *Sistem Akuntansi Perhotelan*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurbatin, Defia. 2016. Sebuah Model Penelitian dan Pengembangan Sistem untuk Pengelolaan Keuangan dan Pelayanan Pada Bisnis Internet. *Jurnal Riset dan Aplikasi Akuntansi dan Manajemen (JRAAM)* Polinema 1 (3) : ISSN 2443 – 3381. Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Malang
- Winarno, Sri. 2012. *Model Pengawasan Keuangan Hotel dalam Perspektif Efisien*. Naskah Publikasi Tesis. Program PascaSarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.