BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kerja Praktek

Persoalan kualitas dalam dunia bisnis saat ini sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap sukses dalam bisnisnya. Pelanggan yang memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan sering kali melihat dari nilai lebih dari produk produk/jasa dibandingkan dengan perusahaan lain. Besarnya nilai lebih yang diberikan oleh sebuah produk jasa kepada pelanggan tersebut merupakan suatu jawaban dari pertanyaan yang timbul tentang mengapa seorang pelanggan.

Pada globalisasi seperti sekarang ini, agar perusahaan bisa bertahan dalam ketatnya persaingan usaha, diperlukan adanya suatu terobosan atau strategi penjualan yang baik. Perusahaan dituntut untuk menemukan cara agar dapat mempertahankan pelanggan lama supaya tidak berpindah ke perusahaan kompetitor, serta agar dapat menambah pelanggan baru yang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan, yang akan bermuara pada keberlanjutan usahanya *(going concern*).

Salah satu cara yang paling efektif dalam mempertahankan pelanggan lama dan menarik pelanggan baru adalah dengan melakukan penjualan secara kredit. Hal ini dikarenakan penjualan secara kredit dapat memudahkan pelanggan dalam mendapat barang atau jasa yang dibutuhkan meskipun sedang kekurangan dana untuk memperoleh barang atau jasa yang dibutuhkan, selain itu penjualan secara

kredit juga dapat menarik pelanggan dilihat dari segi kebijakan piutang perusahaan, yang biasanya memberikan potongan atau diskon jika melakukan pembayaran lebih awal. Piutang usaha timbul karena adanya transaksi penjualan secara kredit oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Sekalipun pembayaran piutang seringkali tidak tepat waktu dari tanggal yang sudah di tetapkan, namun sebagian besar dari piutang tersebut akan tertagih dalam jangka waktu yang kurang dari satu tahun. Dengan alasan itulah maka piutang dikategorikan sebagai aktiva lancar perusahaan. Pos piutang dalam neracabiasanya merupakan bagian yang cukup besar dari aktiva lancar dan oleh karenanya perlu mendapat perhatian yang cukup serius agar perkiraan piutang dapat di atur dengan cara yang seefisien mungkin. Diakui atau tidak, penanaman modal dalam bentuk piutang mempunyai biaya-biaya tertentu. Semakin besar piutang semakin besar pula biaya-biayanya, demikian pula sebaliknya.

Oleh karena itu, setiap perusahaan mengambil kebijaksanaan untuk memberikan kredit yang sudah ditetapkan saja dan dapat diharapkan untuk membayar piutang mereka lebih awal atau paling lama pada waktu yang sudah ditentukan. Mengingat bahwa piutang merupakan suatu bentuk investasi yang cukup besar dalam sebagian besar perusahaan, maka dengan adanya manajemen piutang yang lebih baik akan dapat memberikan keuntungan-keuntungan dan penghematan yang cukup besar bagi perusahaan.

Industri perhotelan merupakan salah satu investasi pembangunan kepariwisataan yang merupakan bagian integral dari pembangunan Nasional. Lingkungan hijau dan berkelanjutan adalah salah satu aspek dalam pembangunan

kepariwisataan yang harus dikembangkan dengan memperhatikan aspek-aspek pertumbuhan ekonomi, peningkatan kesejahteraan dan pelestarian lingkungan dan sumber daya alam.

Dewasa ini bisnis perhotelan semakin tumbuh dan berkembang di Indonesia. Dalam industri perhotelan hotel merupakan penyediaan sarana akomodasi, makanan dan minuman serta penyedia sarana lainnya yang sangat berperan dalam menentukan keberhasilan ataupun kepuasan pada wisatawan dalam melakukan aktivitasnya. Hotel pada prinsipnya merupakan salah satu bentuk perdagangan jasa. Sebagai industri jasa setiap pengusaha hotel akan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamunya. Dengan kata lain kekuatan usaha ini adalah bagaimana para pelaku usaha menawarkan jasa yang terbaik kepada para tamunya. Setiap hotel akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk dan jasa serta pelayanan yang diberikan kepada tamunya.

Sebagai suatu industri jasa, usaha perhotelan dalam menyelenggarakan pelayanannya harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai, antara lain fasilitas penginapan, ruang tamu, tempat parkir, makan dan minum, rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja, dan lain-lain. Sehingga usaha perhotelan benar - benar menjadi usaha komersial yang mampu mendapatkan profitabilitas yang semaksimal mungkin, sekaligus menunjang pembangunan negara dimana hotel itu berada.

Bandung, yang menjadi destinasi wisata para turis domestik maupun turis asing yang ingin menikmati sejuknya udara kota Bandung dan merasakan

nikmatnya bermacam-macam sajian kuliner yang khas, turut mendorong lahirnya tempat singgah sementara (Hotel). *Golden Flower Hotel* Bandung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Untuk keberlangsungan usahanya. *Golden Flower Hotel* melakukan penjualan jasa secara *tunai* dan *non tunai*, dikarenakan semakin meroketnya persaingan usaha jasa perhotelan di kawasan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat ini, yang ditandai dengan dibangunnya banyak hotel-hotel baru baik itu sebagai afiliasi perusahaan ataupun sebagai kompetitor perusahaan.

Penjualan merupakan satu aspek yang sangat penting dalam urat nadi kehidupan usaha tersebut. Eksistensi dan kesinambungan hidup organisasi usaha sangat tergantung dari kemampuannya menghasilkan arus kas dari penjualan produk yang dihasilkan. Usaha hotel mempunyai sumber pendapatan utama yang berasal dari penjualan kamar, penjualan makanan dan minuman, penjualan dari outlet-outlet lainnya.

Penjualan secara kredit dilakukan untuk mempertahankan pelanggan-pelanggan yang sudah ada dan juga untuk menarik pelanggan baru bagi perusahaan. Penjualan kredit yang pada akhirnya akan menimbulkan hak penagihan atau piutang kepada langganan. Selain itu pengumpulan piutang juga sering tidak tepat waktu. Oleh karena itu, manajemen perlu memperhatikan prosedur dalam penagihan piutang agar pelaksanaan tersebut dilakukan secara efektif dan efisien serta tercapainya tujuan perusahaan.

Apabila piutang yang diberikan tersebut lancar pembayaranya dan dapat memperbesar tingkat barang atau jasa yang dijual, maka piutang yang diberikan

dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan. Berdasarkan manfaat pemberian piutang tersebut maka diperlukan adanya penganggaran piutang agar piutang yang diberikan terencana dan terarah sehingga mempermudah pengembalian piutang.

Piutang pada *Golden Flower* Hotel dikelola oleh pihak accounting bagian *AR* (*Account Receivable*). Proses penagihan piutang yang dilakukan oleh bagian *AR* (*Account Receivable*) itu terdiri dari beberapa prosedur. Walaupun prosedur tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang semestinya, namun pelaksanaan penagihan piutang ini tidak luput dari berbagai hambatan, baik itu dari pihak intern *Golden Flower* Hotel maupun Pihak ekstern Hotel yaitu dari segi klien.

Keberadaan piutang merupakan salah satu aktiva lancar yang mempengaruhi jumlah harta atau kas, maka dari itu perlu diawasi secara baik dan ditangani secara khusus karena resiko akan timbul bagi perusahaan atas piutang usahanya jika tidak mampu membuat prosedur pencatatan piutang usaha dengan ketat dan terawasi dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut di atas penulis tertarik untuk melakukan kerja praktek terkait prosedur penagihan piutang Usaha oleh *AR* (*Account Receivable*) pada bagian *Accounting Department* di *Golden Flower Hotel* Bandung dan menuangkannya ke dalam laporan kerja praktik dengan judul :

”Tinjauan Atas Prosedur Penagihan Piutang Usaha Pada *Accounting Department Golden Flower* Hotel Bandung”

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Praktik

1.2.1. Maksud Kerja Praktek

Maksud dari kerja praktik ini adalah untuk mengetahui gambaran yang jelas, mengumpulkan data-data informasi yang sesuai mengenai Prosedur Penagian Piutang pada *Golden Flower* Hotel Bandung.

1.2.2. Tujuan Kerja praktek

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur penagihan piutang usaha pada *Golden Flower* Hotel Bandung.
2. Untuk mengetahui dokumen yang digunakan dalam prosedur penagihan piutang usaha di *Golden Flower* Hotel Bandung.
3. Untuk mengetahui hambatan dan upaya yang dihadapi pada proses penagihan piutang usaha pada *Golden Flower* Hotel Bandung.

1.3. Kegunaan Kerja Praktek

1.3.1. Kegunaan Praktis

1. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi manajemen perusahaan mengenai Prosedur Piutang sebagai dasar pengambilan keputusan.
2. Sebagai salah satu sarana pertimbangan bagi perusahaan dalam hal penilaian kualitas mahasiswa yang pada akhirnya berhubungan pada penerimaan tenaga kerja baru yang *fresh graduate*.
3. Dapat membantu meringankan perusahaan dalam mnyelesaikan pekerjaan.

1.3.2. Kegunaan Akademis

1. Sebagai bahan informasi yang berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi ini dalam rangka melakukan penelitian.
2. Memperoleh masukan guna pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja.
3. Sebagai salah satu alat evaluasi terhadap kurikulum yang berlaku.

1.4. Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

1.4.1. Lokasi Kerja Praktek

Lokasi kuliah kerja praktik ini dilakukan di *Golden Flower* Hotel Bandung yang berlokasi di Jalan Asia - Afrika No. 15-17 Telp. (022) – 4239999, Fax. (022) – 4209889 Email : bandung@golden-flower.co.id, Bandung 40111.

1.4.2. Waktu Kerja Praktek

Adapun waktu kuliah kerja praktek tersebut dilaksanakan dari tanggal 15 Juli 2013 sampai 15 September 2013 dengan rincian sebagai berikut:

1. Kerja Praktek dilakukan dari hari Senin sampai dengan Sabtu.
2. Kerja Praktek dimulai pada pukul 09.00 sampai dengan pukul 17.00 WIB untuk hari Senin sampai dengan hari Jumat dan pukul 09.00 sampai dengan pukul 14.00 WIB untuk hari Sabtu.

Tabel 1.1
Jadwal Pelaksanaan Kerja Praktek

No	KEGIATAN	BULAN					
		JUL 2013	AGS 2013	SEP 2013	OKT 2013	NOV 2013	DES 2013
1	**PERSIAPAN KERJA PRAKTEK**						
	Permohonan Surat Kerja Praktek	■					
	Pengajuan Kerja Praktek Ke Perusahaan	■					
	Persetujuan Kerja Praktek	■					
2	**PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK**						
	Pendaftaran Ke Bagian HRD Perusahaan		■				
	Aktivitas Kerja Praktek		■	■			
	Bimbingan dengan Dosen Instansi				■		
3	**PELAPORAN KERJA PRAKTEK**						
	Pengajuan Judul				■		
	Bimbingan dengan Dosen Pembimbing					■	■
	Revisi					■	■
	Pengumpulan Laporan Kerja Praktek						■