BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan kerja praktek ini, penulis ditempatkan pada bagian *Account Receivables (AR / Piutang*)., yang bertugas mengenai segala kegiatan penagihan piutang usaha pada *Accounting Department Golden Flower* Hotel Bandung, hal inilah yang mendasari penulis mengambil kajian mengenai prosedur penagihan piutang usaha pada *Accounting Department Golden Flower* Hotel Bandung.

3.2 Teknis Penyelesaian Kerja Praktek

Kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama kerja praktek di *Accounting Department Golden Flower* Hotel Bandung adalah membantu kegiatan aktivitas para karyawan. Adapun tugas yang diberikan kepada penulis adalah sebagai berikut :

1. Mencetak *invoice* yang secara otomatis sudah tersedia di sistem VHP (*Visual Hotel Program*).
2. Membuat kwitansi secara manual dengan menggunakan komputer.
3. Membuat *Forecast*.
4. Membuat Dokumen Referensi Bank.
5. Membuat *Guest* Folio.
6. Menginput data-data transaksi perusahaan ke dalam komputer melalui program khusus yang dimiliki oleh perusahaan (*VHP* / *Visual Hotel Program*).

7. Menginput data dari rekening koran ke Bank Statement.

8. Ikut dalam melakukan penagihan piutang kepada pelanggan.

9. Mendengarkan arahan dari Ibu pembimbing *Golden Flower* Hotel.

3.3 Pembahasan Hasil Kerja Praktek

3.3.1 Prosedur Penagihan Piutang Usaha pada Golden Flower Hotel Bandung

3.3.1.1 Pengertian Prosedur

Menurut Mulyadi, definisi prosedur adalah sebagai berikut:

> "Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang berulang-ulang".
>
> (2008:5)

Menurut Zaki Baridwan definisi prosedur adalah sebagai berikut :

> "Prosedur merupakan suatu urutan-urutan kerani (clerical), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sedang terjadi".
>
> (2009 : 30)

Menurut Narko definisi prosedur adalah :

> "urutan pekerjaan klerikal yang melibatkan beberapa orang, yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang".
>
> (2000 : 3)

Sedangkan menurut Azhar Susanto, definisi prosedur adalah sebagai berikut:

> "Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama".
>
> (2008:264)

Berdasarkan pengertian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa prosedur adalah suatu urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

3.3.1.2 Pengertian Penagihan

Penagihan berasal dari kata tagih, menagih (kk) yang ditambahkan dengan konfiks pe-an yang mengandung makna menyatakan peristiwa. Kata tagih, menagih (kk) dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia adalah :

"meminta atau memperingatkan kepada orang yang punya hutang untuk membayar hutangnya; memperingatkan atau mendesak agar membayar pajak, iuran dsb, menuntut atau menggugat agar melaksanakan janji (pernyataan tersebut)".

(512)

Dari definisi diatas penulis menyimpulkan penagihan piutang adalah proses dalam meminta pemenuhan janji dalam pelunasan piutang.

3.3.1.3 Pengertian Piutang Usaha (*Account Receivable*)

Menurut Ely Suhayati & Sri Dewi Anggadini, definisi *account receiveble* (piutang dagang) adalah sebagai berikut:

> "Piutang dagang adalah suatu tagihan terhadap perusahaan atau orang-orang tertentu yan timbul akibat penjualan kredit atau disebabkan perusahaan telah memberikan jasa tertentu".

(2009:177)

Menurut Kieso, Weygandt dan Warfield definisi piutang (*receivables*) adalah sebagai berikut:

"Piutang adalah klaim uang, barang, atau jasa kepada pelanggan atau pihak-pihak lainnya".

(2008:346)

Menurut Soemarso definisi piutang usaha adalah sebagai berikut:

"Piutang (*Trade receivable*) adalah piutang yang berasal dari penjualan barang dan jasa yang merupakan kegiatan usaha normal perusahaan".

(2005:338)

Menurut Wibowo definisi piutang adalah sebagai berikut :

"Piutang (*receivables*) adalah klaim terhadap sejumlah uang yang diharapkan diperoleh pada masa yang akan datang".

(2008 : 132)

Berdasarkan pengertian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa piutang adalah suatu tagihan kepada pelanggan atau pihak lainnya baik berupa uang, barang, atau jasa yang timbul akibat penjualan secara kredit yang diharapkan akan diterima di masa yang akan dating.

Untuk tujuan pelaporan keuangan, piutang diklasifikasikan sebagai lacar (jangka pendek) atau tidak lancar(jangka panjang). Piutang lancar (*current receivables*) diharapkan akan tertagih dalam satu tahun atau selama satu tahun siklus berjalan, mana yang lebih panjang (Kieso, Weygandt dan Warfield, 2008 : 346-347).

Adapun yang termasuk piutang usaha adalah piutang dagang dan piutang jasa ini hanya tergantung dari jenis perusahaannya saja. Namun yang biasanya dipakai adalah piutang usaha. Yang termasuk kepada piutang lain-lain atau piutang

non-usaha adalah piutang kepada karyawan, uang muka ke kantor cabang, tuntutan kepada perusahaan asuransi, piutang deviden dan piutang bunga.

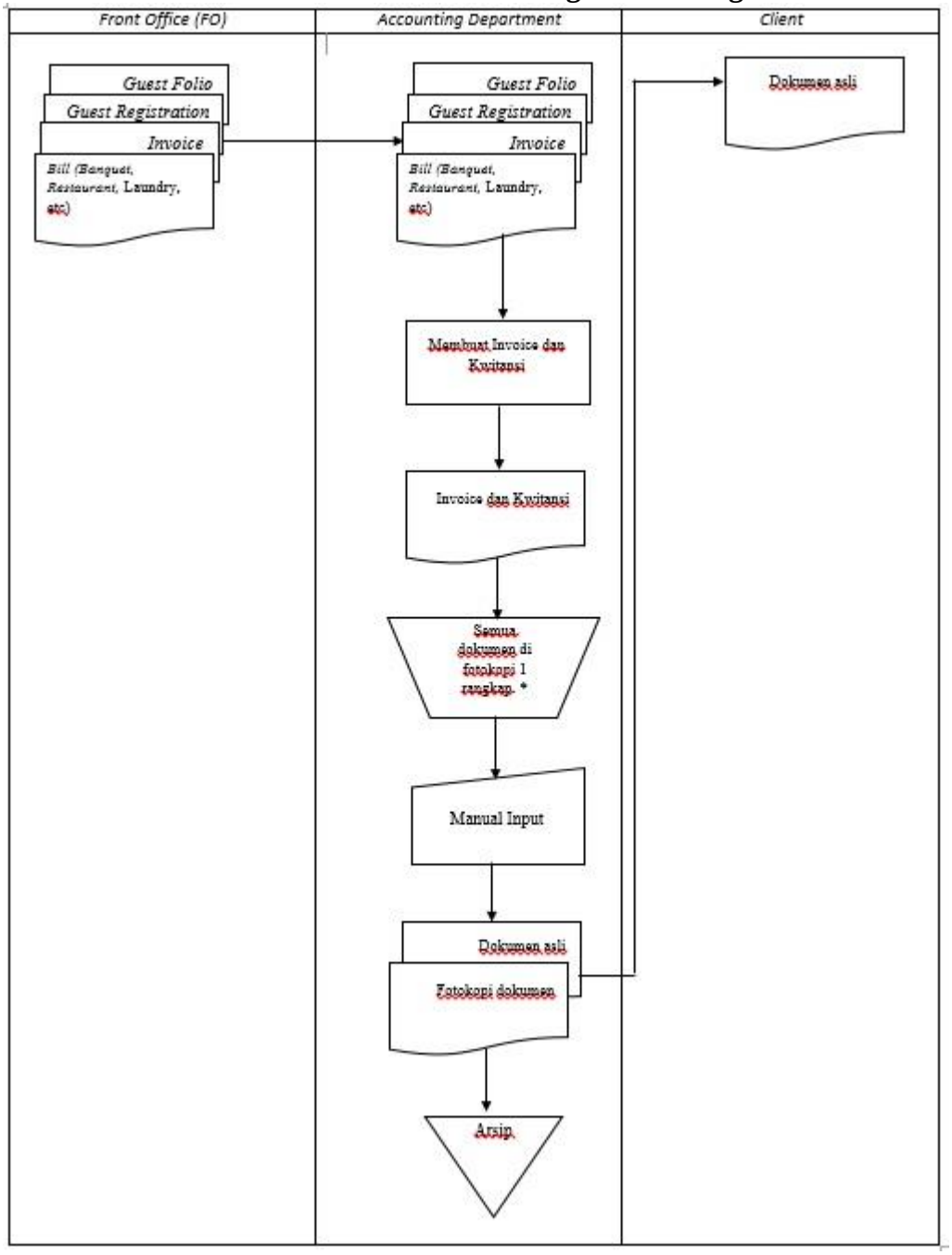
Piutang usaha merupakan suatu hal yang penting bagi pihak manajemen perusahaan, karena piutang merupakan aktiva lancar yang mempengaruhi jumlah harta atau kas. Selain itu pada umumnya transaksi penjualan yang terjadi pada perusahaan dilakukan secara kredit, sehingga dari setiap transaksi menimbulkan piutang bagi perusahaan. Untuk itu *Golden Flower Hotel* mengawasi pengelolaan piutang secara baik dan ditangani secara khusus.

Dengan timbulnya piutang yang disebabkan oleh adanya transakasi penjualan secara kredit, maka secara tidak langsung mengharuskan *Golden Flower* Hotel untuk melaksanakan proses penagihan atas piutang-piutang yang muncul demi kelangsungan usahanya.

Golden Flower Hotel memberikan kredit kepada langganannya berdasarkan pertimbangan yang penuh dengan kebijaksanaan. Karena bila tanpa kebijaksanaan kredit yang matang maka tidak menutup kemungkinan *Golden Flower* Hotel akan mendapatkan kerugian. Sementara tujuan utama dari memberikan kredit kepada langganan–langganannya tidak lain adalah untuk meningkatkan volume penjualan dan memperoleh keuntungan dari penjualan tersebut.

Dalam Laporan Kerja Praktek ini piutang yang diangkat sebagai bahan yang akan dibahas adalah “Piutang Usaha”. Dalam prosedur penagihan piutang pada *Golden Flower* Hotel Bandung seluruh bagian yang ada dalam perusahaan harus terlibat dalam mengawasi pengelolaan piutang usaha. Berikut prosedur penagihan piutang yang disajikan dalam bentuk *flowchart.*

Gambar 3.1
***Flowchart* Prosedur Penagihan Piutang**



Prosedur piutang usaha pada *Golden Flower* Hotel terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

1. Setelah terjadinya transaksi penjualan secara kredit, berdasarkan dokumen yang diterima dari *FO* (*Front Office*) bagian *AR* membuat kwitansi, dan

membuat/mencetak *invoice*, kemudian dokumen-dokumen tersebut di fotokopi (1 rangkap untuk *company* / *government* / individu / travel).

*khusus untuk KAHA Travel & M-G Holiday,di fotokopi 2 rangkap.

2. Setelah itu perusahaan terlebih dahulu melakukan input manual ke dalam buku ekspedisi pengiriman dokumen. Kemudian mengirimkan kwitansi, invoice, serta dokumen-dokumen asli terkait yang kepada klien melalui POS. Sedangkan untuk fotokopiannya dimasukan ke dalam rekapan tagihan *company*/ *government* / individu / travel.
3. Apabila dalam jangka waktu 2 minggu sampai satu bulan tagihan tersebut belum diproses pembayarannya oleh klien, bagian *AR* melakukan penagihan melalui email, telepon, SMS, ataupun mendatangi langsung pihak klien.

Berdasarkan prosedur piutang yang dilakukan oleh bagian *AR* (*Account Receivables* / Piutang) diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan penagihan piutang usaha tersebut telah dilaksanakan melalui prosedur yang baik sehingga ini akan berdampak kepada profitabilitas perusahaan. Dengan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkualitas pelaksanaan penagihan piutang usaha menjadi lebih efektif dan efisien.

3.3.2 Dokumen yang Digunakan Dalam Prosedur Penagihan Piutang Usaha pada *Golden Flower* Hotel Bandung

3.3.2.1 Pengertian Dokumen

Menurut Lilis Puspitawati & Sri Dewi Anggadini, definisi dokumen adalah sebagai berikut:

> "Secarik kertas/media yang memiliki ruang untuk diisi dengan berbagai informasi sebagai dasar pencatatan transaksi/aktivitas ekonomi suatu unit organisasi. Dokumen tersebut bisa berbentuk faktur/invoice, kwitansi,

> nota/memo kredit, nota/memo debet, bukti penerimaan/pengeluaran kas, bukti setoran bank, cek/giro dan masih banyak lagi dokumen yang lainnya". (2011:69)

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia yang dimaksud dengan dokumen (kb) adalah :

> "sesuatu yang tertulis (surat dsb) yang dapat dipakai sebagai barang bukti keterangan (sepert akte kelahiran, surat nikah, dsb); barang cetakan atau naskah karangan yang dikirim melalui pos; rekaman gambar, foto dsb yang dijadikan sebagai bukti keterangan". (190)

`Dari definisi tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa dokumen adalah media dengan berbagai informasi yang tercetak sebagai bukti keterangan atau pencatatan.

Dokumen (formulir) bisa berbentuk faktur/invoice, kuitansi, nota/memo kredit, nota/memo debet, bukti pengeluaran atau penerimaan kas, bukti setoran bank, cek/giro bilyet dan masih banyak lagi jenis-jenis formulir yang lainnya. Formulir yang dipergunakan perusahaan dalam mengelola data keuangan dapat berjenis formulir tercetak ataupun formulir/dokumen elektronik. Dokumen/formulir tercetak biasanya sudah ada secara fisiknya untuk dapat mempergunakan formulir tersebut dapat dilakukan dengan cara menuliskan langsung dengan menggunakan tinta/balpoint, dokumen tercetak biasanya banyak dipergunakan dalam sistem akuntansi yang masih manual ataupun semi terkomputerisasi. Formulir/dokumen elektronik biasanya digunakan pada sistem informasi akuntansi yang sudah terkomputerisasi, artinyauser dapat mempergunakan/mengisi formulir tersebut langsung dalam layar komputer yang sudah berisi program/software (Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini, 2011 : 69-70).

Menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2011 : 70-72), dalam perusahaan formulir dapat bermanfaat untuk :

1. Menetapkan tanggung jawab timbulnya transaksi bisnis perusahaan.

   Dalam organisasi, setiap transaksi hanya terjadi apabila adanya otorisasi dari pejabat yang berwenang untuk melakukan transaksi tersebut. Pelaksanaan wewenang tersebut harus dipertanggungjawabkan dalam bentuk tertulis di antaranya mengunakan formulir. Dalam formulir, setiap orang bertanggung jawab atas terjadinya suatu transaksi membutuhkan tanda tangan sebagai bukti pertanggungjawaban pemakaian wewenang atas pelaksanaan transaksi.

2. Merekam data transaksi bisnis perusahaan

   Formulir berfungsi sebagai alat untuk merekam data transaksi . semua data yang diperlukan direkam pertama kali dalam formulir misalnya dalam faktur penjualan terdapat informasi, maka semua data tersebut harus direkam sebagai bukti telah dilaksanakan transaksi penjualkan tunai.

3. Mengurangi kemungkinan kesalahan dengan menyatakan semua kejadian dalam bentuk tulisan.

   Semua perintah pelaksanaan suatu transaksi perlu ditulis dalam suatu formulir untuk mengurangi kemungkinan kesalahan. Misalnya order pembelian barang X sebesar 100 ton. Kemungkinan order ini diterima salah oleh pemasok dalah besar, oleh karena itu order pembelian yang disampaikan secera lisan, untuk mengurangi kemungkinan kesalahan

biasanya disusul dengan pengiriman surat order pembelian kepada pemasok.

4. Untuk menyampiakan informasi dari orang yang satu ke orang yang lain atau dari organisasi yang satu ke organisasi yang lain.

   Formulir berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi secara intern organisasi atau antar organisasi . misalnya bagian gudang menggunakan formulir surat permintaan pembelian untuk memberitahu ke bagian gudang bahwa bagian gudang memerlukan barang sesuai yang tercantum dalam formulir.

Sedangkan untuk penggolongan formulir menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini dapat digolongkan menjadi dua bagian utama yaitu :

a) Golongan formulir menurut sumbernya
b) Golongan formulir menurut tujuan penggunaannya

Adapun penjelasan dari golongan formulir tersebut akan diuraikan sebagai berikut :

a) Formulir menurut sumbernya
   1) Formulir yang dibuat dan disimpan dalam perusahaan.

      Formulir ini dibuat dalam perusahaan. Misalnya : kartu jam kerja, bukti permintaan dan pengeluaran barang gudang.

   2) Formulir yang dibuat dan dikirimkan kepada pihal luar perusahaan

      Formulir ini dibuat dalam perusahaan dan digunakan untuk menyampaikan informasi kepada pihak luar perusahaan. Misalnya : faktur penjulan, surat permintaan penawaran harga.

3) Formulir yang diterima dari pihak luar perusahaan.

Formulir ini diterima dari pihak luar sebagai akibat dari transaksi bisnis antara perusahaan dengan pihak luar.

b) Formulir menurut tujuan penggunaannya

1) Formulir yang dibuat untuk dilaksanakannya suatu tindakan.

Digunakan oleh suatu unit organisasi untuk meminta organisasi lain untuk melaksanakan tindakan. Misalnya : surat permintaan pembelian, bukti permintaan dan pengekluaran barang gudang.

2) Formulir yang digunakan untuk mencatat tindakan yang telah dilaksanakan.

Digunakan untuk merekam data transaksi yang telah dilaksanakan. Misalnya : laporan penerimaan barang, faktur penjualan, faktur pembelian, kartu jam kerja.

Pada kenyataannya dokumen yang digunakan oleh bagian *accounting* pada *Golden Flower* Hotel Bandung sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini, dan apabila dilihat dari segi manfaatnya, keberadaan dokumen tersebut memang sangat penting.

Dalam prosedur penagihan piutang usaha oleh bagian *account receivable (AR)*, digunakan dokumen untuk mencatat data-data penting dari setiap transaksi perusahaan, sehingga dapat digunakan untuk meminimalisir terjadinya kekeliruan dalam pembukuan. Dokumen yang digunakan dalam prosedur piutang usaha pada *Golden Flower* Hotel Bandung yaitu:

1. Kwitansi

2. *Invoice*
3. *Guest folio*
4. *Guest Registration Card*
5. *Guarantee Letter*
6. *Bill* dari *Banquet* / *Restaurant*
7. *Bill Laundry*
8. Kontra Bon
9. Giro

3.3.3 Hambatan dan Upaya yang Dihadapi dalam Proses Penagihan Piutang Usaha

Dalam proses penagihan piutang walaupun telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan manajemen piutangnya telah dikelola secara manajerial tetap saja sesekali ditemukan kendala/hambatan dalam pelaksanaannya. Kendala yang muncul dapat dilihat dari dua segi yaitu segi *intern* dan ekstern. Kendala yang muncul dilihat dari segi intern adalah terdapat beberapa *miss communication* antar *department* yang bisa menghambat proses penagihan tersebut yang mengakibatkan piutang perusahaan tersebut akan lambat tertagih bahkan sampai menimbulkan piutang tersebut tidak dapat tertagih. Akan tetapi hambatan itu bisa diatasi dengan jiwa kepemimpinan yang bagus oleh jajaran top manajemen.

Adapun kendala-kendala yang sering muncul dilihat dari segi ekstern antara lain sering terjadi penguluran berkas dari *company* dan ketatnya verifikasi dokumen dari pihak konsumen (biasanya untuk klien yang berasal dari pihak *government*). Untuk mengatasi hambatan dalam penguluran berkas dari klien, pihak hotel selalu mencari asal-usul perusahaan ke hotel lain dan meminta untuk

melakukan deposit uang terlebih dahulu demi kelancaran pembayarannya. Selain hambatan tersebut terdapat lagi hambatan seperti *client* yang tidak ingin melakukan pembayaran ketika menggunakan fasilitas hotel. Untuk mengatasi hal ini pihak hotel melakukan tindakan pengiriman surat peringatan 1, 2, dan 3 kepada *client* tersebut.

Salah satu hambatan dari segi *intern* yang dihadapi *Golden Flower* Hotel Bandung adalah *miss communication* antara *Sales* dan *Banquet*, akan tetapi hambatan itu bisa diatasi dengan jiwa kepemimpinan yang bagus oleh jajaran top manajemen dan juga *Golden Flower* Hotel Bandung selalu berupaya untuk mengatasi hal ini dengan mengadakan pelatihan-pelatihan kepada para pegawainya, hal ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas SDM yang dimiliki, sehingga hambatan seperti *miss communication* antara *Sales* dan *Banquet* tersebut dapat diminimalkan.