



Analysis of Internal Control of Travel Agent Receivables at Four Points by Sheraton Bali, Ungasan

Komang Mahayuni Chikara Wijaya¹, I Putu Arnawa², Christina Susanti^{3*}
Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: Christina Susanti christinasusanti@ppb.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: COSO, Internal Control, Receivables, Travel agent

Received : 14, July

Revised : 16, August

Accepted: 18, September

©2025 Wijaya, Arnawa, Susanti: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Four Points by Sheraton Bali, Ungasan, is a hotel that relies on revenue from the sale of rooms, food, beverages, and facilities such as meeting rooms, with support from *travel agents*. Sales on credit through *travel agents* generate receivables, but the internal control of receivables at this hotel has not run optimally, thus increasing the risk of uncollectible receivables that can threaten the sustainability of hotel operations. Each of these income categories can receive two types of payments, namely cash and credit payments. This study aims to describe the internal control of receivables in hotels in 2024, especially those sourced from *travel agents*. The method used is qualitative descriptive with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results of the study showed that there was a deviation between the ideal conditions according to the COSO Framework and its implementation in the hotel.

Analisis Pengendalian Internal Piutang Travel Agent di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan

Komang Mahayuni Chikara Wijaya¹, I Putu Arnawa², Christina Susanti^{3*}
Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: Christina Susanti christinasusanti@ppb.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: COSO,
Pengendalian Internal, Piutang,
Travel agent

Received : 14, Juli

Revised : 16, Agustus

Accepted: 18, September

©2025 Wijaya, Arnawa, Susanti: This is
an open-access article distributed under
the terms of the [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)
[Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Four Points by Sheraton Bali, Ungasan, merupakan hotel yang mengandalkan pendapatan dari penjualan kamar, makanan, minuman, dan fasilitas seperti ruangan meeting, dengan dukungan dari *travel agent*. Penjualan secara kredit melalui *travel agent* menghasilkan piutang, namun pengendalian internal piutang di hotel ini belum berjalan optimal, sehingga meningkatkan risiko piutang tak tertagih yang dapat mengancam keberlanjutan operasional hotel. Setiap kategori pendapatan ini dapat menerima dua jenis pembayaran, yaitu pembayaran tunai dan kredit. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengendalian internal piutang di hotel pada tahun 2024, khususnya yang bersumber dari *travel agent*. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya penyimpangan antara kondisi ideal sesuai COSO Framework dan implementasinya di hotel tersebut.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor yang memiliki beragam sumber pendapatan, yang dapat dibedakan menjadi beberapa kategori, seperti pendapatan dari penjualan kamar, makanan dan minuman, layanan tambahan, serta pendapatan dari fasilitas lainnya seperti spa dan ruang pertemuan (Dhian & Zidha, 2023). Setiap kategori pendapatan ini dapat menerima dua jenis pembayaran, yaitu pembayaran tunai dan kredit. Pembayaran tunai dilakukan secara langsung oleh tamu, sedangkan pembayaran kredit menggunakan kartu kredit atau metode elektronik lainnya. Selain itu, pembayaran kredit (piutang) juga diterapkan oleh travel agent, yang memungkinkan mereka untuk memesan layanan hotel atas nama tamu dan melakukan pembayaran di kemudian hari (Gabryela et al., 2024).

Banyak hotel memberikan kredit kepada travel agent, yang berarti bahwa pembayaran untuk layanan yang diberikan akan diterima di kemudian hari. Meskipun hal ini dapat menjadi sumber pendapatan yang penting, pengelolaannya sering kali menghadapi tantangan. Pengendalian internal terhadap piutang yang timbul dari kerjasama tersebut sering kali kurang optimal, disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya prosedur yang jelas, lemahnya komunikasi antara departemen, serta minimnya pemantauan terhadap piutang yang jatuh tempo.

Pengendalian internal memiliki peran krusial dalam mengatur pengelolaan piutang. Menurut Nurbaeti et al. (2023), penerapan sistem pengendalian internal pada mekanisme penagihan perusahaan diperlukan untuk menekan jumlah piutang yang berpotensi tidak tertagih. Tujuan utama dari pengendalian internal adalah mencegah risiko gagal tertagihnya piutang yang timbul dari transaksi penjualan barang maupun jasa secara kredit. Semakin besar nilai piutang, maka semakin tinggi pula potensi risikonya. Meskipun demikian, risiko tidak tertagihnya piutang tidak dapat dihapuskan sepenuhnya, melainkan hanya dapat diminimalisasi (Wirati & Wasita, 2023).

Piutang yang tidak dapat tertagih berpotensi menimbulkan kerugian dalam aktivitas operasional perusahaan, sebab kondisi tersebut mengurangi arus kas yang semestinya dapat dimanfaatkan untuk menunjang kegiatan operasional (Ayu, 2023). Dengan demikian, perusahaan perlu menerapkan strategi *internal control* yang efektif dalam pengelolaan piutang guna meminimalisasi risiko atas piutang yang gagal ditagih. Pada *FourPoints by Sheraton Bali, Ungasan*, sebagian besar penerimaan diperoleh melalui transaksi penjualan secara kredit. Adapun rincian mengenai sumber-sumber piutang beserta jumlah saldonya pada *FourPoints by Sheraton Bali, Ungasan* tahun 2024 ditampilkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Saldo Piutang FourPoints By Sheraton Bali, Ungasan Tahun 2024

NO	Keterangan	Tahun 2024	
		Jumlah (Rp)	Persentase (%)
1	<i>Travel agent</i>	698.586.728	61%
2	<i>Credit Card</i>	53.067.220	5%
3	<i>Government</i>	352.105.281	31%
4	<i>Internal</i>	45.393.250	4%
TOTAL		1.149.152.479	100%

Sumber: Accounting Department FourPoints by Sheraton Bali, Ungasan Tahun 2024

Data saldo piutang pada tahun 2024 menunjukkan bahwa total saldo piutang mencapai Rp. 1.149.152.479, dengan sumber terbesar berasal dari travel agent. Namun, dalam praktiknya, penagihan piutang travel agent sering mengalami keterlambatan. Oleh karena itu, analisis yang jelas terhadap piutang diperlukan untuk mengetahui proses perputaran piutang dan mengantisipasi kemungkinan terjadinya piutang tak tertagih. Data mengenai umur piutang pada travel agent di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan menunjukkan bahwa pengumpulan piutang lebih lama dari yang di tentukan.

Adapun data mengenai umur piutang pada travel agent di FourPoints by Sheraton Bali, Ungasan pada tahun 2024 disajikan pada Tabel 2 :

Tabel 2. A/R Ledger Aging Summary Travel Agent di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan Tahun 2024

Account Name	A/R Ledger Aging Summary						Persentase (%)	Total (Rp)
	Up to 30 days (Rp)	31-60 days (Rp)	61-90 days (Rp)	91-120 days (Rp)	121-150 days (Rp)	151 days and over (Rp)		
<i>Travel agent A</i>	76.772.922						11%	76.772.922
<i>Travel agent B</i>	350.500.000					271.313.806	89%	621.813.806
Total A/R Ledger	427.272.922	-	-	-	-	271.313.806	100%	698.586.728

Sumber: Accounting Department FourPoints by Sheraton Bali, Ungasan Tahun 2024

Berdasarkan informasi pada Tabel 2, terlihat bahwa periode pengumpulan piutang oleh *Four Points by Sheraton Bali, Ungasan* pada tahun 2024 mengalami keterlambatan, di mana realisasi waktu penagihan lebih panjang dibandingkan ketentuan yang ditetapkan pihak hotel, yaitu 30 hari. Beberapa piutang bahkan telah melewati batas waktu yang ditentukan dan masuk ke dalam kategori piutang jatuh tempo lebih dari 30 hari. Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai piutang dengan umur melebihi standar tersebut mencapai Rp. 271.313.806. Kondisi ini menegaskan urgensi bagi pihak *Four Points by Sheraton Bali, Ungasan* untuk melakukan evaluasi komprehensif terhadap kebijakan penjualan berbasis kredit.

Dalam konteks pengendalian internal, penerapan COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*) *Internal Control Framework* dipandang sebagai alternatif strategis untuk mengelola piutang. Kerangka tersebut memberikan arahan bagi organisasi dalam menerapkan sistem pengendalian yang berfungsi mencegah, mendeteksi, sekaligus menangani potensi risiko *fraud* yang berkaitan dengan pelaporan keuangan eksternal. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengendalian internal piutang travel agent di *Four Points by Sheraton Bali, Ungasan*, pada tahun 2024. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai pengendalian internal terhadap piutang hotel, serta menjadi rujukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ini. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu hotel dalam mengevaluasi dan memaksimalkan penagihan piutang yang terjadi.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengendalian Internal

Internal control (pengendalian internal) merupakan suatu rancangan organisasional beserta seluruh prosedur yang disusun untuk menjaga keamanan aktiva, mendorong kepatuhan karyawan terhadap kebijakan perusahaan, meningkatkan efektivitas kegiatan operasional, serta menjamin ketepatan dan keandalan catatan akuntansi (Istanti, 2020). Fungsi utama internal control adalah mengarahkan, mengawasi, dan mengevaluasi pemanfaatan sumber daya organisasi (Anjarsari & Handayani, 2022). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberadaan internal control yang efektif menjadi faktor esensial dalam pengelolaan sebuah hotel

Piutang

Piutang merupakan hak perusahaan untuk menerima pembayaran dari pelanggan yang membeli barang atau jasa secara kredit (Christabel & Dewanti, 2025). Dalam konteks bisnis perhotelan, piutang dapat berasal dari berbagai sumber, seperti pembayaran tertunda dari tamu, penyewaan ruang tamu, penyewaan ruang pertemuan, dan kerja sama dengan agen perjalanan (travel agent) (Dasuba & Wijaya, 2024). Piutang dibagi menjadi dua kategori, yaitu piutang tidak lancar (jangka panjang) yang jatuh temponya lebih dari satu tahun, dan piutang lancar (jangka pendek) yang jatuh temponya kurang dari satu tahun (Sulistia & Meidawati, 2024). Meskipun kedua jenis piutang ini ada, piutang jangka pendek cenderung lebih dominan karena banyak transaksi hotel yang

melibatkan pembayaran yang harus diselesaikan dalam waktu kurang dari satu tahun. Pengelolaan piutang yang baik sangat penting untuk menjaga arus kas dan stabilitas keuangan hotel, serta mengurangi risiko gagal bayar dari pelanggan (Nurliani et al., 2024). Dengan demikian, pengelolaan piutang yang efektif dapat memastikan kelancaran arus kas dan meningkatkan kesehatan finansial hotel.

COSO (Committee of Sponsoring Organizations) Internal Control Framework

COSO (Committee of Sponsoring Organizations) Internal Control Framework dibentuk pada tahun 1985 untuk mensponsori the National Commission on Fraudulent Financial Reporting, sebuah inisiatif sektor swasta independen yang mempelajari faktor-faktor yang dapat menyebabkan pelaporan keuangan yang curang (COSO, 2013). COSO adalah sebuah organisasi yang membantu suatu organisasi dalam mengelola risiko, mengembangkan sistem pengendalian yang efektif dan meningkatkan tata kelola perusahaan. Keberadaan COSO bertujuan untuk menyediakan kerangka kerja komprehensif bagi organisasi dalam merancang, menerapkan, dan mengevaluasi pengendalian internal secara menyeluruh.

Salah satu kontribusi utama dari COSO adalah pengembangan COSO Internal Control Framework, yaitu sebuah kerangka kerja yang dirancang untuk membantu organisasi dalam membangun dan menilai efektivitas pengendalian internal. Kerangka ini menjadi acuan global dalam memastikan tercapainya tujuan utama organisasi, yaitu efektivitas dan efisiensi operasional, keandalan pelaporan keuangan, serta kepatuhan terhadap hukum dan regulasi. Olaniyi & Omubo (2023) menyebutkan unsur-unsur pengendalian internal COSO Framework terdiri dari lima komponen sebagai berikut :

- a. Lingkungan Pengendalian (Control Environment)
- b. Aktivitas Pengendalian (Control Activities)
- c. Penilaian Risiko (Risk Assessment)
- d. Informasi dan Komunikasi (Information and Communication)
- e. Aktivitas Pemantauan (Monitoring Activities)

Kebijakan Pengelolaan Piutang

Pengelolaan piutang merupakan bagian penting dalam manajemen keuangan perusahaan, yang berfungsi untuk menjaga kelancaran serta kestabilan arus kas (Rojak et al., 2024). Praktik pengelolaan piutang yang optimal tidak hanya memastikan terpenuhinya kebutuhan likuiditas, melainkan juga menopang pertumbuhan serta keberlangsungan operasional perusahaan dalam jangka panjang. Menurut Pratiwi et al. (2023), efektivitas pengelolaan piutang harus dirancang dan dianalisis dengan cermat agar kebijakan yang diterapkan berjalan secara efisien dan tepat guna, meliputi penagihan piutang, penjualan kredit, maupun persoalan piutang lainnya. Piutang dapat dikategorikan sebagai aktiva yang bersifat tidak produktif karena tidak memberikan cash inflow sebelum proses penagihan diselesaikan.

Kondisi tersebut dapat diminimalisasi melalui penerapan kebijakan penjualan kredit yang tepat, di antaranya adalah:

- a. Kebijakan periode kredit dapat dipahami sebagai ketentuan mengenai lamanya jangka waktu yang berlaku sejak transaksi penjualan dilakukan hingga tiba saat due date pembayaran.
- b. Kebijakan diskon merupakan aturan pemberian potongan harga yang bertujuan untuk mendorong pelanggan melakukan pembayaran lebih cepat.
- c. Kebijakan standar kredit adalah kebijakan yang menetapkan persyaratan minimum terkait kemampuan finansial pelanggan agar dapat melakukan pembelian dengan sistem kredit.
- d. Kebijakan penagihan menjelaskan sejauh mana tindakan maupun kelonggaran yang diberikan oleh perusahaan terhadap piutang yang belum dilunasi pada waktu yang telah ditentukan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan piutang memiliki peranan esensial dalam financial management perusahaan, yang berfungsi menjaga kelancaran sekaligus kestabilan arus kas. Implementasi pengelolaan yang optimal tidak hanya berkontribusi pada pemenuhan kebutuhan likuiditas, melainkan juga menopang pertumbuhan serta keberlangsungan operasional hotel. Untuk mewujudkan efektivitas tersebut, diperlukan perencanaan yang matang dan analisis mendalam terhadap kebijakan piutang, mencakup kebijakan terkait periode kredit, pemberian diskon atas pembayaran lebih awal, penetapan standar kredit, hingga mekanisme penagihan.

Prinsip Pemberian Kredit/Piutang

Dewi & Reviandani (2024) menyatakan analisis pemberian kredit atau piutang perlu memperhatikan prinsip 5C, antara lain sebagai berikut :

- a. Character (watak)
- b. Capacity (Kapasitas)
- c. Capital (Modal)
- d. Collateral (Jaminan)
- e. Condition of Economy (Kondisi Ekonomi)

Pengendalian Piutang

Pengendalian piutang dapat dikendalikan dengan menyusun tabel umur piutang (aging schedule of receivables), di mana dalam tabel tersebut dapat diketahui, jumlah piutang yang segera dapat ditagih dan yang lambat ditagih (Ishak & Tomu, 2022). Untuk mengelola keuangan perusahaan yang baik, manajer keuangan harus menyusun anggaran pengumpulan piutang yang akan digunakan untuk mengendalikan piutang. Terdapat dua indikator penting yang digunakan untuk mengukur efisiensi pengelolaan piutang perusahaan yaitu Rasio Perputaran Piutang (Accounts Receivable Turnover Ratio - ARTO) dan Hari Piutang (Days Sales Outstanding - DSO). ARTO dapat dihitung dengan membagi penjualan kredit dengan rata-rata piutang, serta DSO dapat dihitung dengan membagi 365 hari dengan hasil ARTO.

METODOLOGI

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif, yang dipilih atas dasar kebutuhan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik serta tantangan yang dihadapi pihak hotel dalam mengelola piutang dari *travel agent*. Melalui pendekatan kualitatif, data yang bersifat kaya dan kontekstual dapat dihimpun melalui teknik wawancara maupun observasi, sehingga memungkinkan terciptanya gambaran yang lebih menyeluruh tentang efektivitas pengendalian internal dengan menggunakan *COSO Internal Control Framework*.

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan bagian *Account Receivable* pada Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan. Sementara itu, data sekunder bersumber dari catatan terkait umur piutang yang terdapat pada Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan untuk periode tahun 2024. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menerapkan teknik yang sejalan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, serta metode dokumentasi.

HASIL PENELITIAN

Setelah dilakukan penelitian di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan, diperoleh hasil:

$$\begin{aligned}
 \text{Rata-rata piutang} &= \frac{\text{Saldo Awal} + \text{Saldo Akhir}}{2} \\
 &= \frac{\text{Rp.427.272.922,90} + \text{Rp.271.313.806,00}}{2} \\
 &= \text{Rp. 349.293.364,45} \\
 \text{ARTO} &= \frac{\text{Penjualan Kredit}}{\text{Rata-Rata Piutang}} \\
 &= \frac{\text{Rp.1.149.152.47}}{9} \\
 &= \text{Rp.349.293.364,45} \\
 &= 3,28 \text{ kali}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, tingkat perputaran piutang pada tahun 2024 di *Four Points by Sheraton Bali, Ungasan* tercatat sebesar 3,28 kali. Angka tersebut menunjukkan bahwa perputaran piutang tergolong lambat, sebab standar yang ditetapkan oleh *Four Points by Sheraton Bali, Ungasan* untuk tingkat perputaran piutang adalah sebanyak 12 kali dalam satu tahun.

Angka 3,28 kali menunjukkan perputaran piutang tidak memenuhi standar yang ditetapkan, yang mengindikasikan bahwa proses penagihan piutang di hotel ini memerlukan perhatian lebih. Perputaran piutang yang hanya 3,28 kali menunjukkan bahwa ada tantangan dalam penagihan yang dapat mempengaruhi arus kas dan kesehatan finansial perusahaan. Maka penting untuk melakukan perbaikan strategi penagihan agar dapat meningkatkan efisiensi dan mendekati standar yang diharapkan.

$$\begin{aligned} \text{DSO} &= \frac{365}{\text{Rasio Perputaran Piutang}} \\ &= \frac{365}{3.28} \\ &= 111 \text{ hari} \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas, jangka waktu rata-rata penagihan piutang (Days Sales Outstanding) di *Four Points by Sheraton Bali Ungasan* pada tahun 2024 adalah selama 111 hari. Hal ini sangatlah tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh *Four Points by Sheraton Bali Ungasan* dalam melakukan penagihan piutang yaitu selama 30 hari, sementara yang terealisasi melebihi batas waktu yang diharapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa piutang berhasil dibayarkan setelah lebih dari tiga bulan yang dimana hotel menetapkan penagihan piutang selama sebulan. Sehingga perlu adanya perhatian khusus untuk memperbaiki proses penagihan agar dapat mencapai target waktu yang diinginkan.

Dalam rangka penerapan sistem pengendalian internal, bagian Account Receivable secara konsisten melaksanakan proses rekonsiliasi pada periode harian, bulanan, maupun tahunan. Rekonsiliasi harian berfungsi memastikan seluruh transaksi piutang tercatat secara akurat serta tepat waktu, sedangkan rekonsiliasi bulanan dan tahunan memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai kondisi kesehatan piutang hotel. Setiap kegiatan rekonsiliasi yang dilakukan oleh Account Receivable turut diawasi langsung oleh Director of Finance guna menjamin kepatuhan terhadap kebijakan serta prosedur yang berlaku.

Namun dapat kita lihat bahwa dalam hal pengumpulan piutang menggunakan rasio ARTO menunjukkan hasil 3,28 kali, dimana standar yang ditetapkan adalah 12 kali dalam setahun, yang artinya 1 kali setiap bulannya, selain itu DSO yang terealisasi juga 111 hari, yang menunjukkan bahwa pengumpulan piutang yang dilakukan jauh melebihi standar yang ditetapkan yaitu 30 hari. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam pengelolaan piutang yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efisiensi dalam proses penagihannya.

Setiap tahunnya Account Receivable juga akan melakukan credit meeting dengan Director of Finance. Dalam credit meeting tahunan, pihak Account Receivable bersama Director of Finance akan mengevaluasi kinerja setiap grup dan travel agent berdasarkan riwayat pembayaran, potensi bisnis, dan risiko yang mungkin timbul. Keputusan mengenai pemberian fasilitas kredit akan didasarkan pada analisis menyeluruh untuk memastikan bahwa hanya klien yang memenuhi syarat yang diberikan akses, sehingga mengurangi risiko piutang tak tertagih. Untuk mengurangi risiko tersebut, pengelolaan piutang dapat menerapkan prinsip 5C yang terdiri dari Character, Capacity, Capital, Collateral, Conditions.

Pengelolaan piutang travel agent pada Four Points by Sheraton Bali Ungasan telah menerapkan prosedur yang terstruktur untuk memastikan akurasi dan kelancaran proses penagihan. Director of Finance berperan sebagai gatekeeper yang bertanggung jawab memberikan persetujuan akhir untuk segala fasilitas kredit, dengan mempertimbangkan kelayakan dan risiko yang terkait. Proses monitoring yang ketat dilakukan secara berjenjang, mulai dari pengecekan transaksi harian, analisis laporan piutang bulanan, hingga evaluasi tahunan terhadap seluruh travel agent yang memperoleh fasilitas kredit.

Meskipun sistem ini telah berjalan, efektivitasnya masih dapat ditingkatkan. penggunaan sistem otomatisasi dengan fitur pengingat dapat mengurangi kesalahan manusia dan meningkatkan ketepatan waktu dalam pengelolaan piutang. Pendekatan yang lebih komprehensif dalam evaluasi kinerja travel agent juga akan membantu tim Account Receivable dalam membuat keputusan yang lebih baik mengenai fasilitas kredit.

Proses pengelolaan piutang di Four Points by Sheraton Bali Ungasan didukung oleh sistem informasi terintegrasi yang memastikan alur komunikasi lancar antara Account Receivable, Front Office, serta Sales. Sistem yang digunakan disini adalah opera untuk pencatatan real-time transaksi piutang, pembuatan laporan seperti aging-report. Sistem opera juga dapat membantu Account Receivable dalam menarik invoice, sehingga memudahkan Account Receivable dalam mengirimkan payment reminder ke travel agent.

Komunikasi internal yang dilakukan di FourPoints by Sheraton Bali Ungasan biasanya melakukan briefing setiap pagi yang diikuti oleh setiap pimpinan di berbagai departemen. Dan tiap pimpinan akan menyampaikan hasil briefing pagi tersebut ke tim masing-masing sehingga akan selalu update dengan informasi terkini mengenai case yang terjadi di hotel. Dalam hal pengawasan, bagian Account Receivable pada Four Points by Sheraton Bali Ungasan secara rutin mengadakan evaluasi atau penilaian terkait dengan piutang khususnya penagihan piutang. Dalam kasus umur piutang lebih dari 150 hari akan diadakan tindakan dengan mengadakan pertemuan yang dihadiri oleh pimpinan yang terkait (Director of Sales and Marketing & Director of Finance), Adapun proses yang dihasilkan dari pertemuan ini adalah:

1. Pengiriman surat reminder
2. Melalui telepon
3. Kunjungan personal
4. Tindakan yuridis

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pengendalian internal, peneliti menilai tingkat efektivitas pengendalian internal tersebut pada Four Point by Sheraton Bali Ungasan dengan mengidentifikasi sejauh mana seluruh unsur pengendalian internal telah terpenuhi, menggunakan perhitungan sesuai dengan rumus:

$$\text{Presentase Efektivitas} = \frac{\sum \text{Jawaban Ya}}{\sum \text{Jumlah Pertanyaan}} \times 100\%.$$

Disertailah tabel unsur-unsur Internal Control - Integrated Framework berdasarkan COSO yang terpenuhi serta tidak terpenuhi pada Four Points by Sheraton Bali, Ungasan sebagai berikut:

Tabel 3. Unsur-Unsur Internal Control - Integrated Framework untuk Mengukur Efektivitas

No	Komponen COSO	Unsur-Unsur COSO	Ya	Tidak
1	Lingkungan Pengendalian	Integritas dan nilai etika organisasi.	✓	
		Ukuran kinerja yang digunakan untuk menilai pelaksanaan tugas serta tanggung jawab direksi dalam mengelola perusahaan.	✓	
		Susunan organisasi yang memuat pembagian tugas, lingkup wewenang, serta bentuk tanggung jawab masing-masing pihak.	✓	
		Proses manajerial yang mencakup perekrutan, pengembangan, serta upaya mempertahankan <i>personel</i> yang memiliki kompetensi.	✓	
		Konsistensi dalam penerapan pengukuran kinerja yang disertai	✓	

		pemberian <i>insentif</i> dan bentuk penghargaan lainnya.		
2	Penilaian Risiko	Sasaran perusahaan harus dirumuskan secara spesifik dengan tingkat kejelasan yang cukup memadai.		✓
		Risiko perlu diidentifikasi serta dianalisis sebagai landasan dalam menentukan mekanisme pengendaliannya.		✓
		Penting untuk mendeteksi sekaligus menilai risiko yang memiliki potensi terjadinya kecurangan.	✓	
		Perubahan maupun perbaikan yang berpengaruh signifikan terhadap <i>internal control</i> perusahaan wajib diidentifikasi serta dianalisis secara menyeluruh.		✓
3	Aktivitas Pengendalian	Perusahaan memilih, menentukan, dan mengembangkan aktivitas pengendalian yang dapat menunjang upaya penanganan risiko	✓	
		Perusahaan memilih, menentukan, dan mengembangkan aktivitas pengendalian atas teknologi informasi yang akan digunakan dalam pencapaian tujuan perusahaan.	✓	
		Perusahaan melakukan aktivitas pengendalian melalui kebijakan-kebijakan yang ditetapkan dan prosedur-prosedur tindakan.	✓	
4	Informasi dan Komunikasi	Perusahaan memanfaatkan serta mengolah berbagai informasi yang relevan guna mendukung efektivitas fungsi <i>internal control</i> .	✓	
		Perusahaan menyampaikan informasi secara internal dengan tujuan menunjang keberlangsungan fungsi <i>internal control</i> .	✓	
		Perusahaan menjalin komunikasi dengan pihak eksternal serta	✓	

		menyampaikan informasi tertentu yang diperlukan untuk memperkuat fungsi <i>internal control</i> .		
5	Pemantauan	Perusahaan menuntut adanya <i>continuous evaluation</i> serta <i>independent evaluation</i> guna menjamin bahwa sistem pengendalian internal dapat berfungsi sebagaimana yang telah ditetapkan.		✓
		Perusahaan melakukan <i>evaluation</i> sekaligus menyampaikan hasilnya kepada seluruh unit organisasi untuk memastikan bahwa pengendalian internal telah berjalan sesuai dengan harapan.		✓

$$\text{Persentase Efektivitas} = \frac{\sum \text{Jawaban Ya}}{\sum \text{Jumlah Pertanyaan}} \times 100\%$$

$$\text{Lingkungan Pengendalian} : \frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Penilaian Risiko} : \frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$$

$$\text{Aktivitas Pengendalian} : \frac{3}{3} \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Informasi dan Komunikasi} : \frac{3}{3} \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Pemantauan} : \frac{0}{2} \times 100\% = 0\%$$

PEMBAHASAN

Four Points by Sheraton Bali Ungasan menerapkan pengendalian internal yang mencakup beberapa komponen penting. Lingkungan pengendalian di hotel ini menunjukkan bahwa integritas dan nilai etika organisasi, serta struktur organisasi, telah diterapkan dengan baik. Namun, meskipun ada standar operasional yang ditetapkan, beberapa karyawan masih kurang memahami dan menaati budaya kerja yang ada. Dalam hal penilaian risiko, hotel telah melakukan analisis risiko piutang secara berkala, tetapi belum mencakup potensi risiko secara menyeluruh. Keterlambatan pembayaran dari travel agent menjadi indikator kurang optimalnya pelaksanaan penilaian risiko, dengan perhitungan Days Sales Outstanding (DSO) mencapai 111 hari, jauh melebihi standar 30 hari. Hal ini menunjukkan bahwa travel agent tidak mampu memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu, meningkatkan risiko piutang tak tertagih.

Aktivitas pengendalian di hotel mencakup otorisasi, verifikasi, dan rekonsiliasi, yang mendukung mitigasi risiko pencapaian sasaran. Meskipun rekonsiliasi dilakukan secara rutin, sistem yang ada belum mendukung otomatisasi pengingat untuk pengiriman invoice, berpotensi menyebabkan keterlambatan. Pengelolaan informasi dan komunikasi merupakan elemen yang krusial, karena pihak hotel berupaya memanfaatkan data yang relevan guna menunjang efektivitas fungsi pengendalian internal. Meskipun demikian, sistem pencatatan yang tersedia belum sepenuhnya dioptimalkan oleh setiap departemen, sehingga potensi manfaat yang seharusnya diperoleh belum terealisasi secara maksimal. Aktivitas pemantauan di hotel menunjukkan bahwa penilaian terhadap pengendalian internal belum dilakukan secara independen dan berkesinambungan. Dokumentasi proses komunikasi dengan travel agent perlu diperbaiki untuk melacak pola masalah yang berulang. Negosiasi untuk pencicilan pembayaran dapat menjadi solusi, tetapi tanpa kebijakan yang jelas, hal ini dapat menyebabkan kebingungan dan merusak hubungan kerja sama.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pengendalian internal di Four Points by Sheraton Bali Ungasan telah sesuai dengan prinsip-prinsip COSO *Internal Control Framework*. Namun, terdapat kelemahan dalam aspek penilaian risiko dan monitoring. Hotel cenderung menghindari tindakan yuridis yang dapat mencemari reputasi, serta kurangnya dokumentasi dalam komunikasi dengan *travel agent*. Negosiasi pencicilan pembayaran juga menjadi tidak konsisten tanpa kebijakan yang jelas.

Keterlambatan pembayaran piutang oleh *travel agent* disebabkan oleh prosedur penagihan yang kurang efektif dan proses pemberian kredit yang tidak optimal, sehingga hotel tidak dapat menganalisis risiko dengan baik. Oleh karena itu, pengoptimalan pengendalian internal sangat penting untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih dan memastikan kelancaran modal operasional. Dengan penerapan COSO Framework yang lebih baik, diharapkan pengelolaan piutang dapat meningkat dan kinerja keuangan hotel menjadi lebih baik.

Untuk meningkatkan pengendalian internal piutang di Four Points by Sheraton Bali Ungasan, disarankan agar hotel mengembangkan kebijakan dan dokumentasi yang lebih baik dalam komunikasi dengan *travel agent*, termasuk mencatat setiap panggilan dan negosiasi serta menetapkan prosedur untuk tindakan hukum. Pelatihan staf mengenai evaluasi risiko dan pemantauan yang lebih ketat juga penting, disertai dengan sistem pelaporan yang transparan. Selain itu, evaluasi menyeluruh terhadap prosedur penagihan dan perbaikan proses pemberian kredit harus dilakukan dengan menetapkan kriteria yang lebih ketat dan analisis tren untuk mengidentifikasi penyebab keterlambatan pembayaran. Terakhir, hotel harus berkomitmen untuk menerapkan COSO *Internal Control Framework* secara optimal, termasuk pelatihan staf, penggunaan teknologi untuk pemantauan piutang secara real-time, dan pengembangan kebijakan yang jelas mengenai penagihan, sehingga diharapkan pengelolaan piutang dapat ditingkatkan dan kinerja keuangan hotel menjadi lebih baik.

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup yang hanya difokuskan pada proses penagihan piutang di Four Points by Sheraton Bali Ungasan, sehingga hasilnya belum dapat menggambarkan kondisi di seluruh industri perhotelan. Selain itu, sumber data yang mengandalkan dokumen internal dan wawancara berpotensi dipengaruhi subjektivitas responden. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas objek ke berbagai jenis hotel dengan skala dan sistem pengendalian berbeda, serta menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar hasil analisis lebih komprehensif dan dapat dibandingkan antarunit usaha.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh staf Finance Department Four Points by Sheraton yang telah memberikan kesempatan, informasi, dan bantuan selama pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjarsari, A. T., & Handayani, A. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Bad Debt) di PTWakabe Indonesia. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(1), 96–107. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i1.504>.
- Ayu, R. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri. *Jurnal EMT KITA*, 7(4), 911–924. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i4.1516>.
- Christabel, L. I., & Dewanti, M. C. (2025). Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pada PT. Mekar Jaya Sentosa Multikarya Kota Pekalongan. *Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 2458–2465.
- COSO. (2013). *Internal Control - Integrated Framework*. Crowe LLP.
- Dasuba, C., & Wijaya, R. M. S. A. A. (2024). Identifikasi Usia Piutang pada Hotel XYZ. *Economic Reviews Journal*, 3(4), 1294–1300. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i4.421>.
- Dewi, D. S., & Reviandani, W. (2024). Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Pt Pcs. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v5i1.7500>.
- Dhian, A. F., & Zidha, R. S. (2023). Strategi Promosi Food and Beverage Department dalam Upaya Menarik Tamu Guna Meningkatkan Pendapatan di Hotel Horaios Malioboro. *Mabha Jurnal*, 4(1), 11–23. <https://doi.org/10.70018/mb.v4i1.56>.
- Gabryela, R. L., Yunida, R., & Longginus, G. (2024). Analisis Pengelolaan Piutang Usaha Pada Hotel Serayu. *Jurnal Ulet*, VIII(1), 40–53.
- Ishak, T. I., & Tomu, A. (2022). Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pengelolaan Piutang Pada Emerald Hotel Timika. *Ulet*, VI(2), 90–109.
- Istanti, E. (2020). Evaluasi Prosedur Pengendalian Intern Atas Piutang Usaha Pada Pt Sps (Depo Gedangan). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 1–10.

- Nurbaeti, E., Hambani, S., Jamaludin Aziz, A., & Anwar, S. (2023). Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal : Kajian Pada Efektivitas Pengelolaan Piutang. *Jurnal Akunida*, 9(2), 128–136. <https://doi.org/10.30997/jakd.v9i2.10329>.
- Nurliani, A. P., Madya, D., & Putri, I. (2024). Analisis Realisasi Optimalisasi Profit Perusahaan Melalui Pengelolaan Piutang PT Bumiputera Bot Finance. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Binis*, 1(6), 249–257.
- Olaniyi, & Omubo. (2023). The Importance of COSO Framework Compliance in Information Technology Auditing and Enterprise Resource Management. *International Journal of Innovative Research and Development*, 12(5), 1–6. <https://doi.org/10.24940/ijird/2023/v12/i5/may23001>.
- Pratiwi, C., Goso, G., & Halim, M. (2023). Analisis Efektivitas Perputaran Piutang Pada Pembiayaan Di PT. BFI Finance Indonesia Tbk. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 1398–1405. <https://doi.org/10.31539/costing.v6i2.5460>.
- Rojak, F. M., Fariz, L. A., & Husen, D. S. (2024). Prinsip Pengelolaan Piutang: Strategi Efektif untuk Meningkatkan Arus Kas Perusahaan. *EKALAYA : Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 2(4), 44–51. <https://doi.org/10.59966/ekalaya.v2i4.1443>.
- Sulistia, A. R. B., & Meidawati, N. (2024). Audit Atas Piutang Usaha PT X. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(1), 529–539. <https://doi.org/10.20885/jabis.vol21.iss1.art4>.
- Wirati, N. L. K. A. N. D., & Wasita, P. A. A. (2023). Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Harris Hotel Seminyak. *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, Dan Sosial Humaniora (SINTESA)*, 6, 169–174.