

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Yogyakarta menjadi tujuan utama wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara untuk berwisata. Dengan berbagai destinasi wisata unggulan yang beragam seperti Candi Prambanan, Pantai Indrayanti, Jalan Malioboro, dan Taman Pintar yang masing – masing destinasi memiliki daya tarik tersendiri.

Salah satu penghargaan yang didapatkan oleh kota Yogyakarta pada tahun 2019 seperti mendapatkan predikat *Gold* dalam *Indonesia's Attractiveness Award* (IAA) pada kelas kota sedang terbaik dalam sektor pariwisata. Penghargaan ini didapatkan berdasarkan penilaian daya tarik terbaik yang mengacu pada 4 poin dimensi meliputi infrastruktur, investasi, pelayanan publik, dan pariwisata (Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta, 2019). Selain mendapatkan penghargaan tersebut, kota Yogyakarta juga masuk kedalam jajaran Top 10 destinasi populer di Indonesia berdasarkan data TripAdvisor yang menempati peringkat ketiga setelah Bali diperingkat pertama dan Lombok diperingkat kedua dikutip dari (Idham, 2019) . Prestasi lain juga didapatkan oleh salah satu desa di Yogyakarta yaitu Desa Wisata Nglanggeran yang mendapatkan predikat *UNWTO Best Tourism Village 2021*. Prestasi ini didapatkan tidak hanya karna keindahan alam pada desa tersebut namun nilai seni budaya, berbagai inovasi berkelanjutan, dan sektor ekonomi kreatif

menjadi kunci dari potensi wisata desa Nglanggeran (Prasetya, 2021). Dengan berbagai penghargaan yang diterima oleh kota Yogyakarta. Tak heran pariwisata di Yogyakarta terus berkembang dengan bertambahnya berbagai destinasi pariwisata baru yang tidak kalah menarik. Dengan munculnya berbagai destinasi wisata yang menarik akan membuat wisatawan memiliki banyak pilihan destinasi dan wisatawan akan memperpanjang waktu kunjungan untuk dapat mengunjungi destinasi yang baru dan menarik tersebut.

Dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung di kota Yogyakarta maka permintaan akan jumlah akomodasi tempat istirahat pun akan terus meningkat sejalan dengan kenaikan jumlah wisatawan di kota Yogyakarta. Bapak Sugeng Irianto sebagai kepala BPS di Provinsi Yogyakarta menjelaskan bahwa terjadi kenaikan jumlah tamu yang menginap pada Agustus 2021. Jumlah tamu ini naik 54,46% dibandingkan jumlah tamu menginap pada bulan juli 2021 (Wicaksono, 2021). Sejalan dengan menurunnya level PPKM membuat mobilitas masyarakat meningkat sehingga terjadi kenaikan.

Namun dengan beragamnya hotel yang berada di kota Yogyakarta menyebabkan banyaknya penawaran yang diberikan kepada wisatawan. Maka dari itu persaingan antar hotel akan sengit untuk mendapatkan tamu sebanyak-banyaknya sehingga *occupancy* hotel tinggi. Berbagai cara dan strategi akan difikirkan oleh hotel untuk dapat meningkatkan tingkat penjualan dan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Hotel pun akan melakukan pelayanan terbaiknya untuk memberikan pengalaman yang berkesan baik dan tidak dididuga oleh tamu sehingga akan menjadi *repeater guest*. Ketika tamu sudah menjadi *repeater guest* maka hotel tersebut akan menjadi pilihan

pertama yang dipilih untuk memenuhi kebutuhan akomodasi mereka. Selain itu *repeater guest* pun tidak akan segan untuk menyarankan hotel tersebut kepada saudara, kerabat, maupun rekan kerja ketika berkunjung ke kota Yogyakarta.

Selain dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Pemberian pilihan dan kemudahan dalam melakukan proses pembayaran juga dapat menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan laba hotel. Sehingga proses pembayaran tidak hanya dilakukan secara tunai atau *cash sales*, hotel dapat menawarkan pembayaran dengan kebijakan non-tunai maupun kebijakan kredit atau *credit sales* kepada tamu sebagai salah satu pilihan dalam menyelesaikan pembayaran. Dengan penerepan *credit sales* yang menjadi strategi untuk memaksimalkan penjualan dan meningkatkan laba. Dalam hal ini permintaan yang tinggi dalam memanfaatkan fasilitas kredit merupakan segmen pasar yang besar seperti *group, goverment, corporate* maupun *tour*. Sehingga untuk dapat mengakomodasi dan mendapatkan pasar tersebut maka hotel menerapkan fasilitas kredit. Dengan diterapkannya fasilitas kredit ini maka segala bentuk transaksi kredit oleh hotel akan menjadi piutang untuk pihak hotel selaku kreditur serta menjadi beban hutang terhadap pihak tamu yang dalam hal ini selaku debitur.

Wibowo (2002) menjelaskan bahwa piutang merupakan perolehan sejumlah uang yang dapat diklaim pada waktu yang akan datang. Adanya piutang sangat terkait dengan pendapatan hotel yang mana sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi nilai laba bersih suatu hotel. Terdapat dua dampak yang akan diterima oleh hotel setelah fasilitas kredit diterapkan. Pertama

ialah dampak positif berupa angka penjualan yang tinggi dengan kesepakatan waktu tertentu dalam proses pencairan piutang sehingga kas dan penjualan dapat berputar secara optimal. Kedua ialah dampak negatif berupa resiko yang harus ditanggung oleh hotel seperti keterlambatan dalam pembayaran yang dilakukan oleh debitur, terjadinya piutang yang tidak tertagih, maupun munculnya piutang ragu-ragu. Piutang tidak tertagih terjadi dikarenakan beberapa hal pada debitur seperti meninggal dunia atau gulung tikar namun tak ada pihak penanggung jawab untuk membayarkan tagihan hutang debitur. Jika angka piutang tidak tertagih semakin tinggi maka akan semakin tinggi juga angka kerugian yang akan diterima oleh hotel.

Itulah sebabnya kebijaksanaan dalam pemberian fasilitas kredit perlu dicermati oleh pemimpin perusahaan. Karena apabila pemimpin tidak cermat dalam memberikan fasilitas kredit ini, maka akan menimbulkan resiko yang besar dan akan berdampak kerugian bagi hotel dikarenakan mengganggu *cashflow* perusahaan. Sehingga untuk meminimalisir dampak kerugian akibat dari penerapan pemberian fasilitas kredit maka perlu dilakukannya pengendalian piutang. Tentunya dengan dilakukannya pengendalian terhadap piutang ini akan memaksimalkan perputaran piutang dan akan memperlancar penerimaan kas dari penjualan. Apabila suatu hotel tidak menerapkan sistem pengendalian piutang maka akan terjadi menundaan dalam penerimaan kas dari penjualan secara kredit. Penerapan ini juga dapat mengantisipasi adanya kemungkinan terjadinya piutang tidak tertagih. Jika tenggat umur piutang semakin lama maka akan meningkatkan resiko piutang tersebut tak tertagih Sutjipto, (2003) dalam (Cahyarini, 2015).

Dalam melakukan analisis terhadap piutang dilakukan dengan melakukan evaluasi efisiensi terhadap pengumpulan piutang terdapat parameter keuangan yang dapat dilihat menurut (Weygandt, 2012) yaitu penghitungan rata-rata piutang, penghitungan perputaran piutang usaha, dan penghitungan jumlah hari penjualan dalam piutang.

Outstanding atau kredit macet muncul dikarenakan debitur yang melewati tanggal batas pembayaran pelunasan piutang. Tentunya hal ini akan memberikan dampak terhadap kinerja keuangan dan operasional hotel karena proses penerimaan kas yang tidak lancar. Permasalahan ini akan sering ditemui oleh pihak hotel yang memberikan fasilitas kredit, karena inilah resiko yang harus ditanggung oleh pihak hotel ketika menerapkan kebijakan tersebut. Semasa penulis melaksanakan praktek kerja nyata pada Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa sering sekali menemukan permasalahan ini.

Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa merupakan akomodasi bergaya jawa kontemporer yang merupakan salah satu hotel naungan Marriott International. Dengan konsep resort memiliki fasilitas unggulan berupa spa dan memiliki nuansa legendaris keraton. Terletak di dekat Bandara Internasional Adisucipto dekat dengan pusat kota dan tempat wisata Candi Prambanan. Luas area 5,6 hektar dan memiliki fasilitas *ballroom* terbesar di Yogyakarta menjadikan market segmennya ialah *company* dan *government*. Dengan demikian penjualan kredit sangat sering terjadi pada Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa.

Dengan pemaparan awal mengenai laporan pengumuman piutang dalam sebuah data di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa pada 31 Juli 2021 sebagai berikut :

TABEL I
ACCOUNTS RECEIVABLE AGING REPORT
PADA SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT SPA
PER 31 JULI 2021

Periode	Lebih dari 30 Hari	Lebih dari 60 Hari	Lebih dari 90 Hari	Lebih dari 120 Hari	Total
Juli 2021	Rp413.203.741,09	Rp10.011.664,00	Rp357.840.602,46	Rp0	Rp 781.056.007,55
%	53%	1%	46%	0%	100%

Sumber: *Accounts Receivable* Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa, 2022

Tabel berikut menampilkan data awal mengenai besaran piutang yang belum dapat tertagih per 31 Juli 2021. Total piutang yang belum tertagih Rp781.056.007,55. Dari total jumlah piutang yang belum tertagih tersebut dibagi menjadi empat kelompok dengan umur piutang lebih dari 90 hari hingga 120 hari sejumlah Rp357.840.602,46 lalu untuk umur piutang 60 hari hingga 90 hari sejumlah Rp10.011.664. Dan umur piutang lebih dari 30 hari hingga 60 hari sejumlah Rp413.203.741,09.

Berdasarkan data diatas, penulis menduga pada tahun 2021 terdapat permasalahan pada *accounts receivable* di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa. Permasalahan pada *accounts receivable* ini dapat dideteksi

dengan melakukan kalkulasi terhadap perputaran yang terjadi pada piutang serta melakukan penghitungan terhadap berapa rata-rata hari dalam proses pengumpulan piutang oleh *accounts receivable* (Weygandt, 2012). Hal ini dilakukan untuk dapat menilai pada kebijakan pemberian piutang terhadap fakta sebenarnya mengenai keadaan piutang. Sehingga hasil dari kalkulasi tersebut akan menemukan titik masalah yang mengakibatkan piutang tidak tertagih sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu 30 hari.

Sehubungan dengan latar belakang masalah yang telah dipaparkan penulis, dapat terlihat adanya perputaran piutang yang tidak sesuai dengan ketentuan hotel mengenai pemberian fasilitas kredit. Sehingga pengelolaan piutang yang dijalankan oleh Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa belum sesuai terhadap kebijakan piutangnya. Sehingga penulis meyakini perlu dilakukan analisis dan penelitian lebih lanjut mengenai piutang yang dijalankan oleh pihak Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa dengan judul **“ANALISIS PIUTANG DI SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT DAN SPA”**.

B. Rumusan Masalah

Bedasar pada latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, penulis merumuskan inti permasalahan yang digunakan untuk menjadi rujukan penelitian, antara lain :

1. Berapa jumlah rata-rata piutang pada Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa ?
2. Bagaimana keadaan perputaran piutang pada Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa?
3. Berapa tenggat waktu rata-rata pengumpulan piutang pada Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah terhadap pemaparan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui jumlah rata-rata piutang pada Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa.
2. Untuk mengetahui keadaan perputaran piutang pada Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa.
3. Untuk mengetahui tenggat waktu rata-rata pengumpulan piutang pada Sheraton Mustika Yogyakarta Resort dan Spa.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap akan bermanfaat untuk berbagai pihak yang terlibat dan andil, seperti:

1. Pihak pembaca

Bermanfaat untuk tambahan referensi dan materi untuk menunjang kebutuhan pembaca, serta informasi untuk pengembangan oleh peneliti dengan permasalahan yang sama dimasa depan.

2. Manfaat kepada perusahaan

Adanya penelitian ini besar harapan dapat menjadikan bahan evaluasi dan masukan kepada pihak hotel, utamanya pihak *accounts receivable* yang mengerjakan permasalahan piutang sehingga kedepannya dapat dilakukan perbaikan.

3. Manfaat kepada penulis

Memperluas wawasan dan informasi pada bidang keuangan hotel khususnya *accounts receivable*. Dapat mengidentifikasi permasalahan sehingga mengetahui bagaimana cara menyelesaikan permasalahan yang berada di *accounts receivable*.