

**ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG
DI *THE JAYAKARTA SUITES* BANDUNG**

PROYEK AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Dalam menempuh studi pada
Program Diploma IV**



Oleh :

CINDY MEIKE MANALU
Nomor Induk : 2021309006

**PROGRAM STUDI
PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI
BANDUNG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG DI THE JAYAKARTA SUITES BANDUNG

NAMA : CINDY MEIKE MANALU
NIM : 2021309006
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : D4 - PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



Dr. Andre Hernowo, SE., M.Si., Ak., CHE.
NIP.19670217 199303 1 001

Pembimbing Pendamping,



Nor Ismawanto Cholrudin, SE., MM.
NIP.19690826 200212 1 001

Bandung, 20 Juni 2025

Mengetahui,
Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



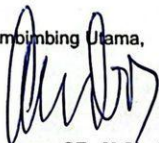
Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG DI THE JAYAKARTA SUITES BANDUNG

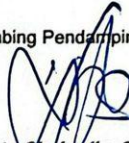
NAMA : CINDY MEIKE MANALU
NIM : 2021309006
PROGRAM STUDI : D4 – PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



Dr. Andre Hernowo, SE., M.Si., Ak., CHE.
NIP. 19670217 199303 1 001

Pembimbing Pendamping,



Nor Ismawanto Choirudin, SE., MM.
NIP. 19690828/200212 1 001

Penguji I,



Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP.Par., CHE.
NIP. 19770514 200902 1 002

Penguji II,



Dr. Deden Saepudin, M.Pd.
NIP. 196706151 99603 1 001

Bandung, 1 Agustus 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,



Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwar Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

MOTTO

*“Apa yang kutanam dengan kesadaran dan niat baik,
akan tumbuh bersama restu semesta”*

PERSEMBAHAN

Kepada kedua orang tuaku yang doanya menjadi kekuatan dalam setiap langkahku, adikku yang menjadi alasan untuk terus melangkah, semesta yang setia memberi arah, dan diriku yang terus tumbuh menjadi lebih kuat.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Cindy Meike Manalu
Tempat/Tanggal Lahir : Pinangsori / 4 Mei 2003
NIM : 2021309006
Program Studi : D4 - Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
"Analisis Pengelolaan Piutang di *The Jayakarta Suites Bandung*" ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 23 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,


METERAI
TEMPEL
1500X159904124
Cindy Meike Manalu
NIM 2021309006

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan piutang mulai dari prosedur pemberian piutang, administrasi pengelolaan piutang, dan pelaksanaan pengutipan piutang di *The Jayakarta Suites* Bandung. Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif karena menyajikan hasil berupa analisis data. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan piutang masih belum optimal sehingga masih terdapatnya fenomena piutang tidak tertagih dengan usia lebih dari 121 hari, yang mana dapat mengganggu arus kas perusahaan dan mengakibatkan perolehan pendapatan yang tidak maksimal. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa masih diperlukan analisis mengenai pengelolaan piutang yang baik dan tepat untuk diterapkan di *The Jayakarta Suites* Bandung agar piutang dapat berjalan dengan baik dan dapat menekan resiko piutang tidak tertagih.

Kata kunci: Pengelolaan piutang, prosedur pemberian piutang, administrasi pengelolaan piutang, pelaksanaan pengutipan piutang

ABSTRACT

This study aims to examine how accounts receivable are managed, starting from the procedures for granting receivables, the administration of receivables management, and the implementation of receivables collection at The Jayakarta Suites Bandung. This research is classified as descriptive qualitative, as it presents results in the form of data analysis. Data collection was carried out through interviews, observations, and document analysis. The results of this study indicate that the management of accounts receivable is still not optimal, as there are still uncollected receivables aged more than 121 days, which can disrupt the company's cash flow and result in suboptimal revenue generation. This study concludes that a more effective and appropriate analysis of accounts receivable management is still needed at The Jayakarta Suites Bandung, so that receivables can be managed properly and the risk of uncollectible accounts can be minimized.

Keywords: *Accounts receivable management, receivable granting procedures, receivable administration, receivable collection implementation*

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul **“ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG DI *THE JAYAKARTA SUITES* BANDUNG”** dengan sebaik-baiknya. Proyek Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan Program Diploma IV di Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penyusunan proposal ini tentunya dibantu oleh beberapa pihak, untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par, CEE., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP.Par., CHE., selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan selaku Pembimbing Akademik.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., M.M.Par., CHE., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dr. Andre Hernowo, SE., M.Si., Ak., CHE., selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang berkaitan dengan fenomena penelitian.

6. Bapak Nor Ismawanto Choirudin, SE., MM., selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran yang berkaitan dengan penulisan penelitian.
7. Seluruh Dosen Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan arahan dan motivasi.
8. Ibu Hera Yulianti selaku *General Manager The Jayakarta Suites* Bandung yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di *The Jayakarta Suites* Bandung.
9. *Head of Department (HOD) Finance and Accounting Department* dan Staf *Accounts Receivable The Jayakarta Suites* Bandung yang telah membantu peneliti untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan piutang.
10. Kedua Orang Tua dan Adik yang selalu mendoakan dan memotivasi peneliti sehingga penelitian ini dapat selesai tepat waktu.

Peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar ini dapat disusun lebih baik lagi dan bermanfaat bagi peneliti maupun pembaca. Demikian yang dapat peneliti sampaikan. Terima kasih.

Bandung, 23 Juni 2025

Cindy Meike Manalu

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori.....	13
B. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Rancangan Penelitian	34
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	38
C. Pengumpulan Data	43
D. Analisis Data	51
E. Pengujian Keabsahan Data.....	53
F. Jadwal Penelitian.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian	58
B. Pembahasan.....	64
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	74
A. Simpulan	74
B. Rekomendasi	77
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 DATA PENJUALAN	9
1.2 DATA PIUTANG	10
3.1 OBJEK PENELITIAN	38
3.2 JADWAL PENELITIAN.....	57
4.1 PERBANDINGAN ANALISIS KELAYAKAN 5C	66
4.2 UMUR PIUTANG	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 STRUKTUR ORGANISASI	33
2.1 KERANGKA PEMIKIRAN	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 SYARAT DAN KETENTUAN FASILITAS KREDIT	86
2 <i>CREDIT APPLICATION FORM</i>	87
3 DAFTAR BIMBINGAN	88
4 SURAT IZIN PENELITIAN.....	89
5 SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	90
6 DAFTAR WAWANCARA DENGAN <i>FINANCIAL CONTROLLER</i>	91
7 DOKUMENTASI DENGAN <i>FINANCIAL CONTROLLER</i>	103
8 <i>FORM</i> PERSETUJUAN WAWANCARA <i>FINANCIAL CONTROLLER</i>	104
9 SURAT PERNYATAAN <i>MEMBER CHECK</i>	105
10 DAFTAR WAWANCARA DENGAN STAF <i>ACCOUNTS RECEIVABLE</i> ..	106
11 DOKUMENTASI DENGAN STAF <i>ACCOUNTS RECEIVABLE</i>	115
12 <i>FORM</i> PERSETUJUAN WAWANCARA STAF <i>AR</i>	116
13 SURAT PERNYATAAN <i>MEMBER CHECK</i>	117
14 LAMPIRAN RIWAYAT HIDUP	118
15 HASIL TURNITIN	119

DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi, dkk. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Direktorat Statistik Keuangan, Teknologi Informasi, dan Pariwisata. 2024. *Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya*, Volume 39, Badan Pusat Statistik, Indonesia.
- Fredaningtyas, J. S. 2023. *Analisis Piutang di The Green Forest Resort & Wedding by Horison Bandung (Skripsi)*, Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung, Bandung.
- Handayani, Tri. 2019. *Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha Dalam Upaya Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT. Propan Raya ICC Semarang (Skripsi)*, Fakultas Ekonomi Universitas Semarang, Semarang.
- Hery. (2015). *Pengantar Akuntansi*, Comprehensive Edition. PT. Grasindo. Jakarta.
- Isniyati. 2024. *Pengantar Akuntansi*, Anak Hebat Indonesia, Yogyakarta.
- Kasmir. 2021. *Analisis Laporan Keuangan*, Cetakan ke-13, Raja Grafindo Persada, Depok.766
- Kirana, H. 2015. *Analisis dan Sistem Prosedur Pemberian Kredit Usaha Mikro dan Kecil (UMK) untuk Mencegah Terjadinya Kredit Bermasalah, Studi pada Community Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk KandatelMalang Periode 2021-2014, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.25 No.2, 2-3.*
- Lestari, A.D. 2014. *Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pada Pt. Pasti Djadi Di Surabaya (Skripsi)*, Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika, Surabaya.
- Lukman, Syamsudin. 2002. *Manajemen Keuangan Perusahaan*, Edisi Baru, Cetakan Ketujuh, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rahman, M.2017. *Ilmu Administrasi*, Cetakan Pertama, Sah Media, Makassar.

- Samsul, M. 2008. *Sistem Akuntansi*, Pendekatan Manajerial, Liberty, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan Keempat, Alfabeta, Bandung.
- Sumarsan, T. 2021. *Manajemen Keuangan*, Campustaka, Jakarta Barat.
- Surono, B. 2015. *Pengelolaan Piutang Yang Efektif Sebagai Upaya Meningkatkan Profitabilitas (Studi Kasus Pada Perusahaan Cv Walet Sumber Barokah Malang Periode 2012 – 2014)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 28 No. 1, 17.
- Surupati, D. 2013. *Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern atas Penjualan dan Penagihan Piutang pada PT. Laris Manis Utama Cabang Manado*. Jurnal EMBA, Vol.1 No.4, 425.
- Susanti, A. 2024. *Manajemen Keuangan*, ANDI, Yogyakarta.
- Surindra, Bayu, dkk. 2020. *Manajemen Keuangan*, Kepel Press, Yogyakarta.
- Widanaputra A.A. GP. Dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Wiyasha, IBM. 2010. *Akuntansi Perhotelan: Penerapan Uniform System of Accounts for The Lodging Industry*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Virgiawan, A.G. 2018. *Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pada Pdam Tirta Musi Palembang (Skripsi)*, Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, Palembang.