

Model Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Piutang Untuk Jasa Perhotelan

Muhammad Rofiudin*, Nurtjahja Juniarsa
STIE Indocakti Malang

*Korespondensi: Rofialpaka19@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to produce a design model of the Hotel Receivables Standard Operating Procedure (SOP) as the application of the Accounting Information System to improve effective internal control at PT Royal Orchid Garden in Batu City (ROG Hotel). This study uses a qualitative approach that leads to the case study method with the interpretive paradigm. Techniques for collecting data through interviews and studying documents relating to the flow of management of accounts receivable, especially related to sales services of hotel and restaurant rooms on credit. As well as making direct observations on the manual inputting process of selling rooms and restaurants at the ROG Hotel. Based on the findings of the field it can be seen that the ROG Hotel has computerized accounting-based accounting procedures, the Myoh Back Office program, but it has not been implemented properly. This research resulted in a proposed improvement through the development of a draft SOP for accounts receivable management and a manual software module to improve the Myoh Back Office program. A total of 20 SOPs for Hotel Receivables Accounting, 5 SOP Accounting Flowcharts Sales and Hotel Billing and 5 Accounting Software Manuals Receivable generated, so it is expected to become a standard guideline for hotel operations so that the management of hotel and restaurant room services can run well.

Keywords: Accountancy Receivables, Hospitality, SOP

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menghasilkan desain model Standar Operasional Prosedur (SOP) Piutang Hotel sebagai penerapan Sistem Informasi Akuntansi untuk meningkatkan pengendalian internal yang efektif di PT Royal Orchid Garden di Kota Batu (ROG Hotel). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mengarah pada metode studi kasus dengan paradigma interpretif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan mempelajari dokumen yang berkaitan dengan alur kelola piutang khususnya terkait jasa penjualan kamar hotel dan restoran secara kredit. Serta melakukan observasi langsung pada proses penginputan manual transaksi penjualan kamar dan restoran di ROG Hotel. Berdasarkan hasil temuan lapangan dapat diketahui bahwa ROG Hotel telah memiliki prosedur akuntansi piutang berbasis komputerisasi yaitu program *Myoh Back Office*, namun belum terimplementasi dengan baik. Penelitian ini menghasilkan usulan perbaikan melalui pengembangan pada rancangan SOP untuk alur kelola piutang dan modul software manual untuk perbaikan program *Myoh Back Office*. Sejumlah 20 SOP Akuntansi Piutang Hotel, 5 SOP Flowchart Akuntansi Penjualan dan Penagihan Hotel dan 5 Software manual Akuntansi Piutang yang dihasilkan, sehingga diharapkan menjadi pedoman baku dalam melakukan kegiatan operasional hotel sehingga pengelolaan piutang atas penjualan jasa kamar hotel dan restoran dapat berjalan dengan baik.

Kata kunci: Akuntansi Piutang, Perhotelan, SOP

A. PENDAHULUAN

Persaingan bidang pariwisata saat ini telah meningkat sehingga sangat berperan dalam pembangunan nasional di Indonesia. Aspek utama yang menunjang meningkatnya pariwisata adalah bidang jasa perhotelan. Jasa perhotelan merupakan bentuk kegiatan bisnis yang didalamnya terdapat perpaduan jasa pelayanan dan penjualan produk yang mengutamakan pencapaian kepuasan pelanggan. Peningkatan

kualitas pelayanan suatu hotel tentunya memerlukan ketersediaan sumber daya yang memadai, termasuk sumber daya keuangan. Hotel juga memerlukan sistem yang dapat menyajikan informasi akuntansi dan keuangan yang cepat dan akurat untuk membantu proses pengambilan keputusan strategis oleh pihak manajemen hotel dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya (Jawabrech *et.all*, 2017). Menurut Soudani (2013) yang penelitiannya memasukan unsur Teknologi Informasi dalam suatu sistem yang tidak terpisah sangat berpengaruh terhadap produktivitas dan kinerja suatu usaha bisnis bidang manufaktur dan pelayanan. Perbaikan sistem informasi akuntansi dan keuangan juga dapat berdampak langsung terhadap pelayanan hotel kepada pelanggannya. Dengan sistem informasi akuntansi yang baik, pengadministrasian dokumen dapat lebih baik dan pelaksanaan proses prosedurnya juga akan lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan pada pelanggan.

Kota Batu memiliki sebutan Kota Wisata Batu (KWB) yang telah dicanangkan oleh Pemerintah Kota setempat. Oleh karenanya, sejumlah hotel berbintang di kota Batu makin menjamur dan berkembang seiring dengan meningkatnya objek tempat wisata yang dibangun Pemerintahan Kota Batu setempat untuk menarik minat wisatawan yang berlibur ke Kota Batu. Konsep dan spesifikasi bentuk pelayanan hotel-hotel di kota Batu sangat beragam dengan berbagai fasilitas yang di tawarkan pihak manajemen hotel pada para pelanggan. Terjadinya persaingan bisnis di sektor perhotelan menjadikan setiap manajemen hotel pun berlomba-lomba menawarkan konsep dan pelayanan terbaik guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan atau tamu yang membutuhkan jasa akomodasi terbaik hotel.

Seperti halnya salah satu bisnis jasa hotel yang berdiri di kota wisata Batu sejak tahun 1992 yaitu *Royal Orchids Garden Hotel (ROG Hotel)* adalah bisnis jasa perhotelan yang menyediakan fasilitas untuk kepuasan tamunya menginap saat *longweekend* dan juga menyediakan fasilitas bagi instansi swasta maupun pemerintah bila melakukan agenda meeting dan seminar. Untuk tetap dapat bersaing, pelayanan inovasi yang dilakukan ROG Hotel untuk menarik pengunjungnya yaitu memberikan kemudahan menikmati fasilitas di ROG Hotel bagi para pelanggan yang telah memegang kartu *member card royal unity privilege* melalui potongan harga yang sudah ditentukan oleh management. Bagi tamu lingkup perusahaan baik swasta atau pemerintahan juga diberikan kemudahan menikmati fasilitas ROG Hotel dengan pemberian *credit* pembayaran bagi perusahaan-perusahaan tersebut yang memercayakan kegiatan meeting atau seminarnya dilaksanakan di ROG Hotel.

Namun demikian, kondisi dilapangan menunjukkan bahwa ROG Hotel masih belum efektif menerapkan sistem informasi akuntansi yang saat ini sedang berjalan. Misalnya terkait dengan pemberian kebijakan *credit* pada beberapa tamu yang datang dan memiliki *member card*, hal tersebut menjadikan permasalahan tersendiri bagi pihak manajemen hotel terkait perputaran piutangnya yang dampaknya mengganggu perputaran arus kas di ROG Hotel. Sebagian besar sistem pembayaran untuk tamu yang datang langsung boleh membayar biaya menginap di akhir. Hal ini mengakibatkan adanya tamu yang tidak kembali pada hotel dan tidak membayar sisa dari harga jual kamar yang tertunggak. Begitu pula dengan sistem pembayaran dari agen ke hotel yang tidak memiliki batas piutang, hal ini akan menyebabkan risiko piutang yang tinggi sehingga menghambat perputaran piutang dan arus kas operasi hotel menjadi kurang lancar. Selain itu, bagian penagihan tidak ditugaskan pada satu orang saja yang ditunjuk, melainkan dapat diganti oleh pihak manapun dari bagian akuntansi yang

sedang tidak sibuk. Dampaknya dari hal tersebut banyak umur piutang di ROG Hotel memiliki masa umur hingga 90 hari bahkan lebih, sehingga rata-rata hari pengumpulan piutang yang semakin lama berdampak pada perputaran piutang yang semakin rendah akibatnya tidak ada aliran kas yang beredar sebagai budget operasional keseharian di ROG Hotel.

ROG Hotel telah melakukan transisi pembukuan akuntansinya dari sistem manual ke sistem komputerisasi. Proses posting piutang yang selama ini dilakukan manual telah beralih menggunakan program *Myoh Back Office* namun belum efektif diterapkan karena masih ada beberapa data yang harus dicocokkan kembali dengan manual pembukuannya sehingga karyawan lebih memilih menggunakan pembukuan manual untuk penginputan data jasa penjualan kamar hotel dan restoran secara kredit. Hal tersebut karena tidak ada prosedur baku tertulis untuk aplikasi penggunaan program tersebut yang disesuaikan dengan konten kebutuhan pelaporan keuangan di ROG Hotel. Terdapat permasalahan lain lagi khususnya yaitu belum adanya standar prosedur pembuatan dan pengaturan invoice yang baku oleh bagian admin piutang, dampaknya oleh bagian admin piutang tidak mengecek invoice piutang yang umur piutangnya melebihi batas umur penagihan piutang. Hal tersebut akan berdampak pada ketidakakuratan dokumen untuk mendukung informasi kelola piutang yang efektif.

Akuntansi keuangan hotel merupakan akuntansi departemental artinya terdapat departemen yang menghasilkan penjualan kamar, makanan dan minuman sehingga menyerap biaya operasional dan departemen yang tidak menghasilkan penjualan namun mendukung dan melayani operasional departemen penjualan (Winarno, 2012; Tarigan *et al*, 2015; Jawabreh *et al*, 2017). Berdasarkan hal tersebut, Peneliti menelaah dan mengembangkan prosedur sebagai upaya perbaikan prosedur yang ada dalam departemen penjualan khususnya terkait dengan pengelolaan piutang hotel agar tidak berdampak buruk pada kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, proses pendokumentasian dan prosedur terkait sistem informasi akuntansi di ROG Hotel perlu dibenahi kembali karena tidak terimplementasikan dengan baik khususnya terkait dalam sistem pengelolaan piutang atas pelayanan jasa di departemen penjualan. Hal tersebut berdampak pada menurunnya keefektifan pengendalian internal dalam proses bisnis hotel yang memungkinkan juga berdampak terhadap kualitas pelayanan pada pelanggan hotel kedepannya. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengangkat review SOP yang telah ada di ROG Hotel kemudian dikembangkan sebagai solusi perbaikan pada pengelolaan piutang sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan hotel.

Beberapa penelitian sejenis terkait pengembangan standard operasional prosedur akuntansi perhotelan sebagai bagian dari sistem informasi akuntansi yaitu dilakukan oleh Suryanto (2011), Anggraeni (2014), Dewi (2014), Pahlevi (2014), Bashirian dan Majdpuor (2011), Prasanna (2013). Penelitian yang dilakukan oleh Suryanto (2011) yaitu menganalisis, merancang dan mendesain sistem informasi akuntansi dalam suatu perusahaan dalam bentuk prosedur untuk alur pencatatan dan pembayaran gaji sebagai rekomendasi perbaikan pengendalian internal yang ditemukan tidak efektif seperti masih terdapat kelemahan alur pembayaran gaji karena terdapat risiko manipulasi data absensi dengan dokumentasi pendukung terkait pencatatan cash flow yang tidak sama dengan laporan keuangan karena masih menggunakan manual sistem. Penelitian serupa prosedur pada perusahaan juga dilakukan oleh Dewi (2014) yaitu menganalisis sistem penjualan dan merancang Standar Operasional Prosedur sistem penjualan dalam rangka meningkatkan aktivitas pengendalian internal pada CV BJ yang merupakan perusahaan

distributor besi beton berskala menengah dengan omzet cukup besar. Ditemukan bahwa pengelolaan operasional penjualannya masih bersifat manual dan sederhana, komputer digunakan hanya surat menyurat saja sehingga perusahaan tersebut belum mempunyai SOP. Hasil penelitian ini yaitu perancangan SOP sistem penjualan sebagai pedoman kerja para karyawan sehingga dapat meningkatkan aktivitas pengendalian internal. Sedangkan penelitian Pahlevi (2014) yaitu untuk menganalisis terkait implementasi dari SOP yang telah dibakukan oleh Tursina Tours merupakan perusahaan jasa penyelenggaraan umrah dan Haji. hasil pengamatan bahwa implementasi SOP penyelenggaraan umrah telah diterapkan namun ada beberapa yang belum sepenuhnya terlaksanakan maksimal dan ada pula prosedur yang belum terbentuk sebuah SOP. Hasilnya direkomendasikan lebih meningkatkan implementasi SOP yang telah menjadi panduan Tursina Tour dalam penyelenggaraan umrah. serta adanya evaluasi para staf dan revisi SOP penyelenggaraan Umrah sesuai dengan keadaan dan juga dibuatkan SOP manasik umrah karena prosedur ini sifatnya penting namun belum dibuatkan SOP.

Penelitian yang dilakukan Anggraeni (2014) yaitu untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem dan prosedur akuntansi jasa penjualan kamar dan restoran pada UB Hotel dalam upaya pengendalian internal. Hasil penelitian yaitu diketahui bahwa sistem dan prosedur pada penjualan kamar dan restoran di UB Hotel beberapa aspek telah mendukung pengendalian internal seperti perputaran jabatan, karyawan yang mutunya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab serta pencatatan formulir yang bernomor urut. Namun, terdapat pula beberapa aspek yang tidak mendukung pengendalian internal seperti belum adanya standar operasional prosedur tertulis dan terjadi perangkapan jabatan dan tidak pernah dilakukan audit oleh pimpinan UB Hotel. Sama halnya penelitian perancangan prosedur perhotelan yang dilakukan Bashirian dan Majdpuor (2011) dalam penelitiannya bertujuan untuk menganalisis dan menguji kualitas pelayanan hotel berdasarkan hasil kepuasan dari tamu pelanggan yang pernah menginap di beberapa hotel bintang lima. Oleh karena itu perancangan standard operational prosedur didesain khususnya dibagian front office karena dinilai sangat terkait langsung dengan pelayanan dan administrasian terhadap bagaimana keunggulan kelola bisnis hotel dan kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan yang diberikan hotel. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pelayanan memiliki indikator peningkatan responsif, empati, cepat tanggap dan keandalan karyawan front office melayani tamu hotel sehingga rekomendasi yang diberikan perancangan standard operational prosedur untuk karyawan front office sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Prasanna (2013) dalam penelitiannya industri perhotelan di negara India perkembangannya meningkat seiring dengan persaingan bisnis hotel berbintang yang makin berkembang dipicu oleh meningkatnya tamu dari berbagai negara berkunjung. Untuk meningkatkan pelayanan dari jasa kamar dan restaurant diperlukan sebuah standard operational prosedur berstandar internasional. Standard yang telah ada tersebut memungkinkan harus dikembangkan dan diimplementasikan untuk keseluruhan operasional kegiatan hotel baik dari penjualan kamar hotel dan restoran maupun administrasian. hasil penelitian ini dengan dirancangnya standard operational prosedur akan membantu bisnis hotel yang baru berdiri untuk bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dan pedoman kelola operasional hotel sebagai upaya menarik pelanggan dan tercapai kepuasan pelanggan.

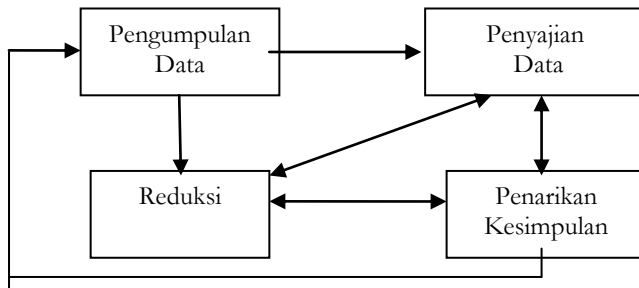
Berdasarkan beberapa pemaparan penelitian sebelumnya, terdapat *research gap* yaitu penelitian ini menggunakan studi kasus pada PT Royal Orchid Garden (ROG Hotel) merupakan hotel bintang empat di Kota Batu Malang Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini menghasilkan sebuah produk berupa rancangan standar operasional prosedur (SOP) berdasarkan pengembangan dari SOP yang telah diterapkan di ROG Hotel dengan menekankan pada perbaikan prosedur pengelolaan piutang dan rekomendasi perbaikan program *Myoh back office* agar lebih dapat diimplementasikan seluruh unit khususnya departemen akuntansi yang berupa program software akuntansi piutang manual agar sistem pengendalian internalnya berjalan lebih efektif sesuai perpektif akuntansi perhotelan. SOP yang selama ini diterapkan di ROG hotel belum sepenuhnya teraplikasi dengan baik, tidak semua unit kerja pada departemen penjualan khususnya *finance and accounting* mampu handle pengelolaan piutang dengan baik. Dengan demikian permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana desain Standar Operasional Prosedur (SOP) Piutang Hotel sebagai pengendalian internal terhadap sistem akuntansi perhotelan di ROG Hotel Batu ?

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi kasus. Studi kasus merupakan metode yang mengarahkan penelitian pada unsur bagaimana dan mengapa sehingga dalam hal ini peneliti tidak dapat menggabungkan peristiwa-peristiwa lain yang dijadikan pendukung subjek untuk studi kasusnya serta peristiwa tersebut terjadi di saat ini dalam kejadian riil (Yin, 2015). Kasus dapat dipilih secara tunggal ataupun kolektif, *multi-sites* atau *within-sites* dan dapat difokuskan kepada suatu isu. Studi kasus menjadi pilihan dalam penelitian ini sebagai upaya peneliti dapat memperoleh informasi detail mengenai prosedur kelola piutang di ROG Hotel secara tersistem informasi akuntansi berdasarkan pada persepsi akuntansi perhotelan, yang nantinya dapat menghasilkan data deskripsi.

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif. Burrell & Morgan (1979) menjelaskan bahwa terdapat empat paradigma dalam sebuah penelitian, yaitu: (1) *The Functionalist Paradigm*, (2) *The Interpretivist Paradigm*, (3) *The Radical Humanist Paradigm*, dan (4) *The Radical Structuralist Paradigm*. Paradigma interpretif berada pada pertemuan dua asumsi *socialscientific reality*, yakni pendekatan subjektif atas sains dan keyakinan bahwa masyarakat teregulasi. Oleh karenanya, paradigma ini menekankan pada pemahaman yang mendalam mengenai makna suatu realita yang terjadi (Kamayanti, 2016). Penelitian ini dilakukan pada Royal Orchids Garden Hotel (ROG Hotel) di Batu Malang. Obyek yang dijadikan penelitian adalah pengamatan langsung pada standar kebijakan yang tertuang dalam *Standard Operational Prosedur* (SOP) akuntansi Piutang yang belum dikembangkan dan penggunaan program akuntansi *Myoh Back Office* yang belum sepenuhnya diimplementasikan oleh ROG Hotel. Sumber data yang digunakan adalah data primer dari ROG Hotel seperti data informasi penjualan kamar hotel dan restoran secara kredit, perputaran piutang dan aplikasi visual program *Myoh Back Office* yang memiliki output laporan laba rugi per bulan dan pertahun. Informan penelitian terdiri dari HRD Manager dan beberapa pihak terkait di dalam Departemen Accounting. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi langsung, *Focus Group Discussion* dan dokumentasi. Keempat teknik tersebut digunakan bersamaan seperti disaat peneliti melakukan observasi juga sekaligus melakukan wawancara disertai dokumentasi. Jika dirasa informasi kurang jelas untuk kebutuhan analisis/evaluasi dan sebelum tercapai

kesimpulan maka dilakukan *focus group discussion* hingga informasi dirasa cukup. Analisis data yang digunakan melalui empat tahap sesuai analisis data model Milles & Huberman (1992) dan Anggraeni (2018) yaitu *interactive model*. Langkah-langkah penelitian ini jika digambarkan bagan yaitu:



Gambar 1. Model Analisis Interaktif (Milles & Huberman, 1992; Anggraeni, 2018)

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Royal Orchid Garden (ROG) Hotel & Condominiums merupakan perusahaan yang bergerak bidang bisnis jasa perhotelan yang berlokasi di kota Batu Malang Jawa Timur. Usaha hotel ini berdiri semenjak tahun 1992 yang diberi nama awal “Libra Hotel” sebelum berubah nama resmi menjadi *Royal Orchid Garden* hingga saat ini. ROG Hotel memiliki fasilitas 113 kamar dengan 5 tipe dengan fasilitas layanan yang berbeda-beda tiap tipenya dan hotel ini juga memiliki 19 unit villa dengan 5 tipe villa dan fasilitas yang berbeda pula di tiap tipenya. Fasilitas layanan lainnya yang diberikan yaitu restaurant, kolam renang, mini zoo, lapangan tenis, *jogging track* dan taman bermain anak-anak yang bisa dinikmati oleh para tamu. Jasa pelayanan yang ditawarkan oleh ROG Hotel tidak hanya ditujukan pada layanan hotel dan villa yang dapat dinikmati oleh para tamu ROG Hotel saja, namun juga menyediakan beberapa fasilitas umum berupa layanan hotel yang dapat dinikmati para pengunjung hotel tanpa harus menginap seperti fasilitas kolam renang, restaurant, lapangan tenis, *meeting rooms* dan *wedding rooms*.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan peneliti sebelumnya, peneliti memprioritaskan beberapa fokus yang menjadi amatan penelitian yaitu (1) melakukan review dan menilai apakah sistem pengendalian internal ROG Hotel telah berjalan efektif khususnya terkait struktur organisasi, visi dan misi serta prosedur kebijakan pengelolaan piutang yang telah ada di ROG Hotel; (2) menilai kelola piutang apakah perputaran piutang cukup efektif tidak terjadi piutang tak tertagih saat telah jatuh tempo dilihat dari prosedur kebijakan pengelolaan piutang yang telah ada di ROG Hotel.; (3) mengamati penerapan program akuntansi *Myoh Back Office* yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait di Departemen Accounting.

Hasil dari observasi peneliti di lapangan untuk mendukung penyusunan dan pengembangan standar operasional prosedur, peneliti menganalisis SOP yang telah diterapkan di ROG Hotel melalui analisis kesamaan visi dan misi serta struktur organisasi ROG Hotel dengan penerapan yang telah dibakukan dalam bentuk SOP yang telah ada di ROG Hotel. Hal ini untuk melihat efektivitas pengendalian internal telah tercapai atau belum dengan penerapan SOP nya.

Sebagai upaya menjaga eksistensi di bisnis perhotelan dengan begitu banyaknya pesaing sejenis, ROG Hotel selalu konsisten terhadap visi dan misi yang ditetapkan sejak awal berdirinya tentunya dengan berbagai pengembangan dan inovasi fasilitas

yang diberikan sebagai upaya mengedepankan pelayanan kualitas kepada pelanggan tamu pada khususnya dan masyarakat Kota Batu sebagai penikmat fasilitas umum yang disediakan oleh ROG Hotel. Visi yang di ditetapkan oleh ROG Hotel yaitu menjadikan PT Royal Orchid Garden Hotel sebagai salah satu hotel yang memiliki daya tarik tersendiri untuk dikunjungi bagi setiap wisatawan yang datang ke kota Batu. Dengan visi tersebut memberikan hal positif mengenalkan Kota Batu yang merupakan bagian kota di Jawa Timur dapat dikenal secara Nasional maupun International dengan wisata alamnya dan hal ini menjadi peluang bisnis tersendiri untuk masyarakat Kota Batu. Sedangkan Misi ROG Hotel adalah (1) mengutamakan pelayanan yang terbaik bagi setiap tamu yang datang; (2) meningkatkan kualitas kebersihan di semua area hotel untuk membeikan kenyamanan bagi para pengunjung; (3) menjadi salah satu hotel terbaik di kota wisata Batu untuk mendukung program Pemerintah Kota Batu menetapkan kotanya sebagai “Kawasan Wisata Batu” dengan jargon “*Shinning Batu*”

Struktur organisasi yang ada di ROG Hotel cukup kompleks dan beberapa kali mengalami perubahan karena kondisional kebijakan kantor pusat serta terbagi atas beberapa departemen. ROG Hotel merupakan hotel berbintang 4 di Kota Wisata Batu Jawa Timur, oleh karenanya management hotel memerlukan banyak struktur koordinasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab untuk pengelolaan operasional maupun non operasional hotel. Berdasarkan hal itu, terdapat 8 departemen yang masuk jajaran pengelolaan manajemen hotel yang dipimpin oleh seorang General Manager. Sedangkan masing-masing 8 departemen tersebut akan bertanggung jawab pada masing-masing Manajer nya per departemen, oleh Manajer di per departemen akan melaporkan dan bertanggung kepada General Manager sebagai pemimpin tertinggi. Hal tersebut sesuai dengan perspektif konsep akuntansi perhotelan yang membagi tugas dan tanggung jawab pelaporan keuangan ke dua departemen yaitu departemen yang menghasilkan penjualan dan departemen yang tidak menghasilkan penjualan namun terkait langsung dengan operasional penjualan dan piutang.

Pada penelitian ini, peneliti fokus pada departemen *finance and accounting* yang bertanggung jawab kepada *Asisten chief accounting* sebagai manajer yang melaporkan dan bertanggung jawab kepada General Manager. Peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang mendukung ketersediaannya data dan informasi untuk kelengkapan analisis pengelolaan piutang di ROG hotel. Pihak-pihak yang telah menjadi responden utama dan informan yaitu *Asisten Chief Accounting, IT Supervisor, Cost Control and Account Payable Staf, dan General Cashier*

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung di lapangan, terdapat beberapa masalah dalam penerapan SOP yang ada di ROG Hotel karena banyak beberapa kebijakan mutu yang telah ditentukan berdasarkan visi, misi serta alur otorisasi dan tanggung jawab yang digambarkan pada struktur organisasi di ROG Hotel tidak sesuai dengan prakteknya di lapangan sehingga target pengendalian internal yang efektif dirasa sulit tercapai khususnya pada departemen *accounting* yang mengelola akuntansi piutang yang menjadi fokus amatan peneliti. Berikut beberapa masalah yang ditemukan peneliti saat penerapan SOP Akuntansi piutang di ROG Hotel terutama yang disebabkan kelemahan isi SOP sebelum adanya pengembangan SOP, antara lain: (1) Sistem pencatatan piutang belum terdokumen rapi dan tidak jarang selalu tidak diselipkan bukti transaksi penjualan karena transaksi penjualan tunai dan kredit terkadang dijadikan satu transaksi; (2) Sistem pembuatan lembar invoice belum terdokumentasi dengan baik dan tidak jarang belum terotorisasi pengesahan oleh pimpinan; (3) Tidak terjadwalnya pengiriman invoice tagihan dan belum ada jadwal

jatuh tempo pembayaran. Berdasarkan hal tersebut bagian piutang tidak secara *continue* membuat analisa umur piutang yang seharusnya dilakukan semenjak terjadi transaksi penjualan layanan kamar dan restoran secara kredit. Hal tersebut terjadi karena tamu hotel yang menginap jika melakukan transaksi pembayaran online untuk down payment atau mengangsur lewat perbankan selalu tidak menyertai identitas baik pribadi atau instansi yang menaungi dan pemakaian layanan sewa kamar, condominium serta restaurant apakah atas nama pribadi atau instansi. Oleh karenanya harus menunggu konfirmasi untuk kejelasan data piutang; (4) Tidak adanya follow up terhadap tagihan invoice yang telah dikirimkan; (5) Penginputan beberapa jurnal dan buku besar atas transaksi penjualan dan piutang masih dilakukan manual sedangkan berdasarkan SOP yang ada semua pembukuan sudah harus terinput dalam program *Myoh Back Office*. Hal tersebut karena aplikasi program *Myoh Back Office* banyak mengalami ketidaksesuaian dengan data fisik saat stock opname digundang atas konfirmasi bagian *Store keeper* (gudang perlengkapan dan peralatan hotel) dengan budget yang telah dibuat. Program tersebut sering corrupt (error) karena penumpukkan data-data akun lama dengan penyesuaian data akun baru sehingga tidak jarang program tidak mampu membaca setiap item akun barang yang terinput. Hal tersebut selalu dilakukan reset program untuk setiap terjadi corrupt data akun dan memerlukan data fisik untuk memperbaikinya.

Beberapa alternatif pemecahan terhadap masalah yang timbul dari penerapan SOP yang lama, yang kemudian solusi ini akan ditambahkan kedalam SOP baru sebagaimana dipaparkan oleh peneliti seperti (a) Tercatatnya setiap transaksi penjualan hingga terjadinya piutang khususnya dibagian departemen yang menghasilkan penjualan; (b) Adanya laporan rekapitulasi transaksi piutang setiap harinya; (c) Melakukan pencatatan penjualan dan piutang yang baru terjadi lengkap bukti invoice dan sudah terbayar kedalam sistem program *Myoh Back Office*. Oleh peneliti direkomendasikan rancangan software manual akuntansi piutang yang hanya khusus mengelola alur piutang sehingga tidak perlu lagi melakukan pencatatan manual untuk menghasilkan laporan cash flow dan pengesahan akses input dapat dilakukan oleh Assiten Chief Accounting untuk dilaporkan kepada General Manager yang sebelumnya akses otorisasi program *Myoh Back Office* hanya dipegang oleh IT Supervisor; (d) Pembuatan invoice setelah terjadinya piutang sebagai bahan pendukung dalam proses penagihan piutang; (e) Pengiriman invoice yang terjadwal untuk menghindari pembayaran atau pelunasan yang terlambat; (f) Penentuan waktu jatuh tempo untuk pembayaran piutang agar membantu ketepatan pembayaran piutang; (g) Menyediakan data-data administrasi pendukung yang dapat membantu proses penagihan piutang; (h) Penagihan piutang harus dilakukan oleh bagian *account receivable* dengan memisahkan transaksi penjualan layanan kamar dan hotel per instansi seperti dari kantor pemerintahan, perusahaan swasta, atau dari bisnis travel agent; (i) Melakukan pencatatan setelah dilengkapi dengan bukti-bukti penjualan dan bukti pelunasan piutang, dengan begitu mempunyai laporan bulanan usia piutang; (j) Laporan catatan atas transaksi piutang dapat disajikan didalam Neraca Saldo.

Berdasarkan solusi yang ditawarkan oleh peneliti, solusi-solusi tersebut sebagai kebijakan mutu yang sebaiknya dilakukan secara kontinyu dan telah dimasukkan dalam 20 SOP Akuntansi Piutang Hotel, 5 SOP Flowchart Akuntansi Penjualan dan Penagihan Hotel dan 5 Software manual Akuntansi Piutang sebagai langkah pengembangan prosedur sistem informasi akuntansi piutang berdasarkan prespektif akuntansi perhotelan.

D. PENUTUP

Prosedur akuntansi piutang yang disajikan dalam SOP di ROG Hotel belum mampu diterapkan dengan baik karena terdapat beberapa ketidaksesuaian seperti sistematika (baik sub prosedur maupun uraian di masing-masing prosedur) pendefinisian dokumen tidak lengkap dan sering terjadi perbedaan persepsi prosedur karena prosedur yang telah tertulis secara baku berupa SOP tidak sesuai dengan yang dikerjakan di setiap unit kerja hotel. Hal tersebut berdampak pada tidak efektifnya pengendalian internal karena masing-masing bagian tidak sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah tertera di struktur organisasi sehingga memungkinkan pengelolaan operasional hotel terhambat.

Permasalahan pada sistematika yang tidak efektif tentunya akan mempengaruhi aliran dokumen juga kurang baik, karena dokumen terkait dalam transaksi di setiap kegiatan operasional hotel menjadi tidak terlihat mengalir dengan jelas. Atas dasar beberapa permasalahan tersebut itulah maka perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut atas prosedur dalam SOP yang telah diterapkan dengan kesesuaian praktiknya di lapangan sehingga dapat dilakukan perbaikan penyajian prosedur berdasarkan sistem informasi akuntansi khususnya perspektif akuntansi perhotelan.

Sebagian besar sistem pembayaran untuk tamu yang datang langsung yaitu tamu boleh membayar biaya menginap di akhir. Hal ini memungkinkan tamu untuk tidak kembali pada ROG Hotel atau tidak membayar sisa dari harga jual kamar yang tertunggak. Tidak jarang terjadi ketidakjelasan identitas tamu hotel jika melakukan pembayaran seperti tidak mencantumkan identitas pribadi atau instansi yang menaungi pihak siapa yang telah memakai fasilitas layanan kamar dan restaurant. Akibat hal tersebut harus dilakukan penundaan untuk melakukan pencatatan umur piutang dan memungkinkan terjadi piutang tidak tertagih. Begitu pula dengan sistem pembayaran dari agen ke hotel yang tidak memiliki batas piutang, hal ini akan menyebabkan risiko piutang yang tinggi sehingga menghambat perputaran piutang dan arus kas operasi ROG Hotel menjadi kurang lancar. Sedangkan untuk bagian penagihan tidak ditugaskan pada satu orang saja yang ditunjuk, melainkan dapat diganti oleh pihak manapun dari bagian akuntansi yang tidak sibuk. Hal ini akan menyebabkan pengendalian internal di ROG Hotel juga menjadi lemah. Oleh karenanya dirancangnya SOP yang lebih spesifik pada akuntansi piutang serta software manual akuntansi piutang sebagai upaya perbaikan dan pengembangan dari SOP pengelolaan piutang yang telah diterapkan di ROG Hotel.

Berdasarkan beberapa tahap prosedur penelitian yang dilakukan peneliti, telah dihasilkan desain hasil dari pengembangan SOP sejumlah 20 SOP Akuntansi Piutang Hotel, 5 SOP Flowchart Akuntansi Penjualan dan Penagihan Hotel dan 5 Software

manual Akuntansi Piutang. Secara keseluruhan hasil review bahwa antara SOP baru dan lama, baik dari sistematika prosedur, pendefinisian dokumen, kelengkapan proses aktivitas penjualan jasa hotel dan restoran, kesesuaian standar tertulis baku yang telah diperbaiki dengan yang dikerjakan disetiap unit kerja hotel khususnya terkait jasa penjualan hotel dan restoran serta pengendalian internalnya sudah cukup banyak perubahan selama masih berada dalam persepektif konsep akuntansi perhotelan. Sistematikanya sudah lebih sistematis, pendefinisian dokumen sudah cukup jelas, uraian prosesnya sudah cukup lengkap dan alur mengalir dengan jelas serta beberapa hal memang cukup sesuai yang mana prosedur telah diterapkan disetiap unit kerja penjualan jasa hotel, adapun terdapat hal-hal yang belum sesuai tetapi tetap dibuat karena tujuannya adalah supaya prosedur tersebut dapat diterapkan dan dilakukan perbaikan berkelanjutan kedepannya.

Keterbatasan yang dihadapi peneliti adalah masalah waktu yang diberikan pihak manajemen hotel kepada peneliti untuk melakukan wawancara disalah satu bagian departemen *finance and accounting*, karena waktu yang dibatasi sehingga akses yang dapat dijangkau peneliti menjadi tidak menyeluruh dan bahan yang dapat digali juga menjadi terbatas. Hal tersebut juga membuat peneliti kurang menganalisis hal yang lebih banyak terkait prosedur-prosedur yang diterapkan dalam ROG Hotel serta aspek-aspek lain yang ada dalam pengendalian internal sebagaimana terstandar dalam COSO seperti pengendalian lingkungan, penilaian resiko, informasi dan komunikasi dan monitoring.

SOP merupakan dokumen rahasia ROG Hotel yang tidak diberikan kepada pihak yang tidak terkait hotel sehingga kesulitan dalam melakukan evaluasi SOP yang ada. Salah satunya mengidentifikasi dan merekomendasi perbaikan terhadap prosedur penggunaan *Myoh Back Office* yang kenyataan dilapangan belum teraplikasi dengan baik khususnya di Departemen *finance dan accounting* karena beberapa kendala salah satunya keterbatasan pengetahuan terhadap sistem komputerisasi yang lebih kompleks. Oleh karena itu peneliti hanya mampu mendesai berupa prototype software manual akuntansi piutang yang sifatnya uji coba karena menyesuaikan kebutuhan di ROG Hotel sebagai upaya mudah diaplikasikan kepada karyawan.

Data karakteristik pelanggan (tamu) dan data analisa umur piutang pelanggan dianggap data yang cukup rahasia sehingga tidak dapat diberikan pada pihak eksternal hotel sehingga penggolongan batas piutang pelanggan (tamu) beberapa hanya berasal dari literatur dan wawancara singkat dengan pihak ROG Hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Citra Violitasari., AR, Moch.Dzulkirom., Rahayu,SM. (2014). Analisis Sistem dan Prosedur Akuntansi Jasa Penjualan Kamar dan Jasa Restoran Hotel Dalam Upaya Peningkatan Pengendalian Intern (Studi pada UB Hotel Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 12(1). <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>.
- Anggraeni, Devi Puspita. (2018). Pendeteksian Fraud pada Tata Kelola Penatausahaan Persediaan Badan Layanan Umum. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 14(3), 168-176. <http://ejournal.unikama.ac.id/index.php/JEKO>.
- Bashirian, Nina., Tina Majdpuor. (2011). The Role of Standard service quality in front office of five star hotels in Tehran in order to satisfy customer. *Thesis*. Master Program Business Administration, Lulea University of Technology.
- Burrell, G., & Morgan, G. (1979). *Sociological Paradigms and organisational Analysis - Elements of the Sociology of Corporate Life*. Routledge.
- Dewi, Irina Kusuma. (2014). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Sistem Penjualan dalam Rangka Meningkatkan Aktivitas Pengendalian Internal (Studi Kasus Distributor Besi Beton di Sidoarjo). Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala.
- Jawabrech, Omar A.A., Alrabei, Ali Mahmoud A. (2012). The Impact of Accounting Information System in Planning, Controlling and Decision Making Processes in Jodhpur Hotels. *Asian Journal of Finance & Accounting*, 4(1), 1946-052X. www.macrothink.org/ajfra.
- Kamayanti, A. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Akuntansi Pengantar Reliabilitas Keilmuan*. Jakarta Selatan: Yayasan Rumah Peneleh (Seri Media & Literasi).
- Milles, M. B. & Huberman, A. M. (1992). Analisis Data Kualitatif (terjemahan). Jakarta: Universitas Indonesia.
- Prasanna, Kalaskar. (2013). Standard Operating Procedure For Standalone Hotels. *Research Journal of Management Sciences*, 2(7), 1-9, 2319-1171.
- Pahlevi, Fauzi. (2014). Implementasi Standard Operating Procedur (SOP) Penyelenggaraan Umrah pada PT Tur Silahturahmi Nabi (TURSINA TOURS) Jakarta. Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Suryanto. (2011). Design and Analysis: Payroll of Accounting Information System. *Commit*, 5(1).

- Soudani, Siamak Nedjadosseini. (2013). The Impact of Implementation of E-Accounting System on Financial Performance with Effect of Internal Control System. *Research Journal of Finance and Accounting*, 4(11), 2222-1697(paper), 2222-2847(online). www.iiste.org.
- Tarigan, Josua., Devie., Putri, Felycia Eri. (2015). The Usage of Accounting Information System in Hotel and Reataurant Management: An Evidance From Indonesia. *Journal of Applied Business and Economic*, 17(4).
- Winarno, Sri. (2012). Model Pengawasan Keuangan Hotel dalam Perpektif Efisiensi (Studi Kasus di Hotel Sahid Jaya Surakarta). Tesis. Program Studi Magister Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yin, R. K. (2014). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.