

LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISIS PERAN *ACCOUNT RECEIVABLE SECTION*
DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENGELOLAAN
PIUTANG DI HOTEL SHANGRI-LA JAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan



Disusun Oleh:

HARYASUASTIKA KURNIA EMERALDA

NIM: 20700031

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2024

LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISIS PERAN *ACCOUNT RECEIVABLE SECTION* DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PIUTANG DI
HOTEL SHANGRI-LA JAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan



Disusun Oleh:

HARYASUASTIKA KURNIA EMERALDA

NIM: 20700031

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisis peran *account receivable section* dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang di hotel Shangri-La Jakarta

Penulis : Haryasuastika Kurnia Emeraldalda

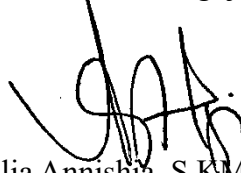
NIM : 20700031

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta pada hari Jum'at, tanggal 19 Juli 2024.

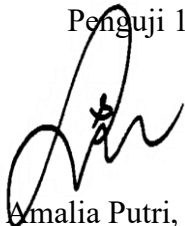
Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M

NIP. 198809082022032008

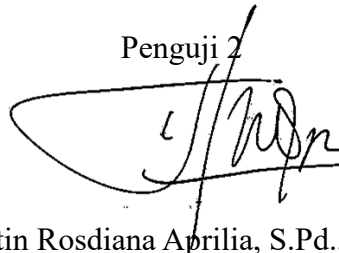
Penguji 1



Liza Amalia Putri, SS., M.A.

NIP. 198406262019032013

Penguji 2



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M. Par

NIP. 199104252022032012

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,



Anindita Budi Astuti, S.E., M.M.

NIP. 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisis peran *account receivable section* dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang di hotel Shangri-La Jakarta.
Penulis : Haryasuastika Kurnia Emeraldalda
NIM : 20700031
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Jakarta, 04 Juli 2024

Pembimbing 1



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia,
S.Pd M.M.Par
NIP. 199104252022032012

Pembimbing 2



Rr. Christiana Mayang Anggraeni,
Stj. S.Pd., M.Pd
NIP. 199408082022032020

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M. Par.
NIP. 198804112020121008

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Haryasuastika Kurnia Emerald
NIM : 20700031
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2020

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan Judul:
Analisis Peran *Account Receivable Section* dalam Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Piutang di Hotel Shangri-La Jakarta adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 04 Juli 2024

Yang menyatakan,



Haryasuastika K.E.

NIM: 20700031

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Haryasuastika Kurnia Emeraldalda
NIM : 20700031
Program Studi : Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2020

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, meyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti - Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Analisis peran *account reseivable section* dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang di hotel Shangri-La Jakarta beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Haryasuastika K.E.

NIM: 20700031

ABSTRACT

This study aims to describe the role of account receivable section in increasing the effectiveness of receivables management at Shangri-la Jakarta hotel. This type of research uses descriptive qualitative methods. Data sources in the study used are primary and secondary data. Data collection techniques by observation, interviews and documentation. The results of the study show that the role of the account receivable section is needed in improving the effectiveness of receivables management to ensure that receivables run smoothly by ensuring that the management of receivables runs in accordance with applicable SOPs, paying attention to attitudes and behaviours, employee capabilities, communication, monitoring customer receivables and providing appropriate credit facilities to minimize the risk of uncollectible receivables. So it can be concluded that by efforts to increase the effectiveness of receivables management, it is hoped that transparency and accountability can be maintained. Therefore, in an effort to improve the effectiveness of receivables management, it is necessary to monitor receivables well, ensure employees understand the applicable SOPs, encourage open and honest communication, provide opportunities for employees to express ideas or complaints, create a culture of mutual respect, etc.

Keywords: *Account Receivable Section, Effectiveness, Receivable Management*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran *account receivable section* dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang di hotel Shangri-la Jakarta. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sumber data dalam penelitian yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dibutuhkan peran *account receivable section* dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang untuk memastikan piutang berjalan lancar dengan memastikan bahwa pengelolaan piutang berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku, memperhatikan sikap dan perilaku, kemampuan karyawan, komunikasi, melakukan pemantauan piutang pelanggan dan pemberian *credit facility* yang tepat agar meminimalisir risiko piutang tak tertagih. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan upaya meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang diharapkan dapat menjaga transparansi, dan akuntabilitas. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang dibutuhkan pemantauan piutang yang baik, memastikan karyawan memahami SOP yang berlaku, dorong komunikasi terbuka dan jujur, berikan kesempatan bagi karyawan untuk mengungkapkan ide ataupun keluhan, ciptakan budaya saling menghormati dan sebagainya.

Kata Kunci: *Account receivable Section, Efektivitas, Pengelolaan Piutang,*

PRAKATA

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tujuan penulisan tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam Tugas Akhir ini, penulis mengangkat ruang lingkup industri perhotelan untuk dijadikan penelitian dengan judul “Analisis peran *account receivable section* dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang di Shangri-la Jakarta”.

Tugas Akhir ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik
3. Anindita Budi Astuti, S.E.,M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata
4. Maria Ulfah Catur Afriasih,S.Pd.,M.M, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
5. Swastono Putro Pirastyo, S.Par.,M.Par., selaku Koordinator Program Studi Perhotelan
6. Lu’luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd M.M.Par., selaku Dosen Pembimbing I
7. Rr. Christiana Mayang Anggraeni, Stj. S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II
8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di sini.
9. Hotel Shangri-La Jakarta yang telah memberikan pengalaman sehingga memudahkan penulis dalam penyusunan TA ini.
10. Timothy Wright selaku pimpinan Hotel Shangri-La Jakarta
11. Ai Nium Ngoh selaku *Finance Controller* di hotel Shangri-la Jakarta
12. Yeo Chee Wai selaku *Credit manager* dan Rudy Sutrisno selaku *Assistant*

Financial Controller di Shangri-la Jakarta

13. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan.
14. Teman-teman saya yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam TA ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tugas akhir ini.

Jakarta, 4 Juli 2024

Penulis,



Haryasuastika Kurnia E.

NIM 20700031

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kajian Teori	7
B. Kerangka Berpikir.....	18
C. Hasil Penelitian yang Relevan	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis atau Desain Penelitian	20
B. Tempat atau Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel Penelitian	20
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	22
E. Definisi Operasional Variabel.....	23
F. Teknik Analisis data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
A. Hasil Penelitian.....	25
B. Pembahasan.....	45
C. Keterbatasan Penelitian.....	52
BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Implikasi.....	54
C. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Piutang Belum Tertagih	2
Gambar 2. Piutang Beredar (Belum Tertagih)	3
Gambar 3. Kerangka Pikir.....	18
Gambar 4. Daily Report Reconciliation.....	28
Gambar 5. Credit Card Daily Control Sheet	28
Gambar 6. Dokumen Refund	30
Gambar 7. Estimasi piutang tak tertagih	36
Gambar 8. Persentase Est. piutang tak tertagih berdasarkan Piutang Beredar.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Hasil Penelitian yang Relevan	19
Tabel 2. Matriks Informan	23
Tabel 3. Matriks Operasionalisasi Variabel	24
Tabel 4. AR Aging Report	35
Tabel 5. Total Est. Piutang Tak Tertagih	37

DAFTAR LAMPIRAN

Biodata Mahasiswa/i	61
Transkrip wawancara	62
Pedoman wawancara	73
Reduksi Data	74
Surat permohonan penelitian	79
Lembar bimbingan TA	80
Dokumentasi	82