

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG TRAVEL AGENT PADA HOTEL
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

Peter Christian Yapari^{1*}, I G.N. Agung Wiryanata², I Wayan Tuwi³
^{1,2,3} Program Studi Manajemen Akuntansi Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
e-mail: peter yapari@gmail.com*

Abstract

This study aims to examine the internal controls of travel agent receivables at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. The study focuses on the internal control framework developed by the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), which consists of five key components, control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring activities. This study employs a qualitative descriptive method with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The informants in this study were the accounts receivable and financial controller. The data used in this study consisted of travel agent receivable balances and aging reports for the year 2025. The results of the study indicate that the implementation of internal controls for travel agent accounts receivable at the Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa is still not optimal. Components such as the control environment, control activities, and information and communication are already functioning well and effectively. However, the other components, risk assessment and monitoring activities still require attention and evaluation to achieve effective and efficient internal controls for travel agent receivable.

Keywords: COSO, internal control, receivable, travel agent

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengendalian internal piutang *travel agent* di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Fokus penelitian ini menggunakan konsep pengendalian internal *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*, yang memiliki lima komponen utama, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan aktivitas pemantauan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini adalah *account receivable* dan *financial controller*. Dokumen dalam penelitian ini menggunakan data saldo piutang dan *aging* piutang *travel agent* tahun 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pengendalian internal piutang *travel agent* di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa masih belum maksimal. Komponen-komponen seperti lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, dan informasi dan komunikasi sudah berjalan dengan baik dan efektif. Tapi, komponen lainnya yaitu, penilaian risiko dan aktivitas pemantauan masih perlu diperhatikan dan dievaluasi agar dapat mendapatkan hasil pengendalian internal piutang *travel agent* yang baik dan efektif.

Kata Kunci: COSO, pengendalian internal, piutang, *travel agent*

Article history

Received: Oktober 2026
Reviewed: Oktober 2026
Published: Oktober 2026

Plagiarism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. Pendahuluan

Industri perhotelan di Bali berkembang pesat setiap tahunnya, baik hotel kelas standar maupun hotel bintang lima (Pratiwi, 2024). Hotel mempunyai beberapa sumber pendapatan. Pendapatan utama hotel berasal dari penjualan kamar (*room revenue*), dikarenakan layanan kamar merupakan inti dari bisnis perhotelan itu sendiri, yaitu menyediakan akomodasi penginapan bagi tamu. Selain itu juga terdapat penjualan makanan dan minuman, layanan tambahan, serta pendapatan lain seperti spa dan ruang pertemuan (*meeting room*) (Anggraini & Rahmayanti, 2023). Hotel biasanya menerima dua jenis pembayaran, yaitu tunai dan kredit. Pembayaran tunai biasa langsung dibayar oleh tamu, sedangkan pembayaran kredit menggunakan kartu kredit atau melalui *travel agent*, yang pembayarannya dilakukan dikemudian hari sesuai dengan kontrak dengan pihak hotel (Lande et al., 2024).

Pembayaran menggunakan piutang dapat menarik dan mempertahankan pelanggan dikarenakan memberikan kemudahan pembayaran disaat pelanggan belum memiliki *cash* yang cukup untuk transaksi, serta memungkinkan perusahaan menjangkau pelanggan korporat yang biasanya menggunakan pembayaran kredit (Holisoh et al., 2020). Piutang usaha dalam industri perhotelan memiliki karakteristik unik dibandingkan industri lainnya, terutama piutang yang berasal dari agen perjalanan (*travel agent*). Studi yang dilakukan oleh Kasavana & Brooks (2023) menunjukkan bahwa piutang *travel agent* dapat mencapai 40-60% dari total piutang usaha hotel, dengan periode penagihan yang bervariasi antara 30 hingga 90 hari tergantung pada kesepakatan kontraktual antara hotel dan *travel agent*. Karakteristik piutang *travel agent* yang kompleks ini meliputi berbagai aspek seperti sistem pembayaran yang beragam (kredit langsung, *voucher system*, atau sistem deposit), mata uang yang digunakan (lokal atau internasional), serta risiko yang lebih tinggi dibandingkan piutang *individual guest* karena volume transaksi yang besar dan jangka waktu kredit yang lebih panjang (Jagels & Coltman, 2004). Menurut Schmidgall et al. (2022), pengelolaan piutang yang tidak efektif dapat menyebabkan masalah arus kas (*cash flow*) yang signifikan, meningkatkan risiko piutang tak tertagih (*bad debt*), dan pada akhirnya mempengaruhi profitabilitas hotel secara keseluruhan.

Penelitian empiris menunjukkan bahwa, isu piutang yang terlambat atau tak tertagih dalam industri hotel masih menjadi sebuah masalah yang perlu diselesaikan. Penelitian oleh Dewi & Pradnyani (2022) pada hotel berbintang di Bali menemukan bahwa, rata-rata tingkat piutang tak tertagih mencapai 3,2% dari total piutang, dengan sebagian besar berasal dari transaksi *travel agent* yang tidak memiliki sistem pengendalian internal yang memadai. Angka ini lebih tinggi dibandingkan standar industri global yang berkisar antara 1-2% (Jagels & Coltman, 2004).

Pengendalian internal (*internal control*) merupakan proses yang dirancang dan diimplementasikan oleh manajemen untuk memberikan keyakinan memadai atas pencapaian tujuan organisasi dalam hal efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku (Rittenberg & Moeller, 2013). Kerangka *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* mengidentifikasi lima komponen pengendalian internal yang saling terkait, yaitu lingkungan pengendalian (*control environment*), penilaian risiko (*risk assessment*), aktivitas pengendalian (*control activities*), informasi dan komunikasi (*information and communication*), dan pemantauan (*monitoring activities*) (Rittenberg & Moeller, 2013).

Tabel 1.1 Saldo Piutang Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa periode Jan-Des 2025

No.	Keterangan	Jumlah (Rp)
1	<i>Credit Card</i>	1.188.237.660
2	<i>Travel Agent</i>	1.399.244.303
Total		2.587.481.963

Sumber: *Finance Department Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa (data diolah)*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa pada tahun 2025, Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memiliki jumlah piutang sebanyak Rp.2.587.481.963,00. Sumber saldo piutang yang dimiliki Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa berasal dari *travel agent* sebanyak Rp.1.399.244.303,00, dan juga *credit card* sebanyak Rp.1.188.237.660,00. Tabel di atas menunjukkan bahwa sumber piutang terbesar yang dimiliki oleh Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa berasal dari *travel agent*.

Tabel 1.2 Aging Travel Agent Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa periode Jan-Des 2025

Account Name	Aging Days				Total (Rp)
	1 - 30	31 - 60	61 - 90	91 - 120	
Agent A	705.478.268	122.391.736	-	-	827.870.004
Agent B	4.548.674	-	-	-	4.548.674
Agent C	387.444.109	23.982.534	-	-	411.426.643
Agent D	58.237.111	68.673.950	-	28.487.921	155.398.982
Total (Rp)	1.155.708.162	243.536.141			1.399.244.303
Total (%)	82,59	17,41			100

Sumber: *Finance Department Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa (data diolah)*

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa *aging* pengumpulan piutang *travel agent* oleh Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa pada tahun 2025 masih mengalami keterlambatan, dimana beberapa pengumpulan piutang lebih lama dari standar yang ditetapkan oleh hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, yaitu 30 hari.

Berdasarkan data pada tabel 1.2 di atas, terdapat piutang *travel agent* yang pembayarannya melewati batas waktu 30 hari, sebanyak 17,41% atau sebesar Rp.243.536.141,00. Penting untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kebijakan penjualan secara kredit. Hal ini mencakup peninjauan kembali syarat dan ketentuan kredit yang diterapkan, serta penguatan proses pemantauan piutang yang ada. Dengan demikian, hotel dapat mengidentifikasi potensi risiko yang mungkin timbul dan mengambil langkah-langkah preventif dan proaktif untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya piutang terlambat tertagih.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penelitian ini akan menganalisis secara mendalam mengenai pengendalian internal piutang *travel agent* yang mengalami keterlambatan pembayaran di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa pada tahun 2025.

Penelitian ini akan menggunakan kerangka *COSO* (2013) sebagai dasar analisis untuk mengevaluasi efektivitas sistem pengendalian internal yang diterapkan, serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam setiap komponen pengendalian internal pada hotel tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen hotel dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang *travel agent*, mengurangi risiko piutang tak tertagih (*bad debt*), meningkatkan efisiensi arus kas, dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan profitabilitas dan keberlanjutan bisnis hotel.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan elemen fundamental dalam sistem manajemen organisasi yang dirancang untuk memastikan pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Pengendalian internal adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lainnya dalam suatu entitas, yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai mengenai pencapaian tujuan yang berkaitan dengan operasi, pelaporan, dan kepatuhan (Rittenberg & Moeller, 2013).

2.2 Pengertian Piutang

Menurut Kieso et al. (2020), piutang (*accounts receivable*) adalah klaim uang, barang, atau jasa kepada pelanggan atau pihak-pihak lainnya yang timbul karena adanya penjualan barang atau jasa secara kredit. Dalam konteks akuntansi, piutang merupakan hak tagih perusahaan kepada pihak lain yang timbul akibat transaksi di masa lalu dan diharapkan akan menghasilkan penerimaan kas di masa mendatang dalam periode waktu tertentu (Warren et al., 2006).

2.3 Pengertian *COSO* (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway*) *Internal Control Framework*

COSO Internal Control Framework merupakan kerangka kerja pengendalian internal yang digunakan secara luas sebagai pedoman dalam merancang, menerapkan, dan mengevaluasi sistem pengendalian internal organisasi. *COSO* didirikan pada tahun 1985 oleh lima organisasi profesi di Amerika Serikat, yaitu AAA, AICPA, FEI, IMA, dan IIA, dengan tujuan mengembangkan kerangka kerja dan panduan terkait manajemen risiko, pengendalian internal, dan pencegahan kecurangan (*fraud*) (Rittenberg & Moeller, 2013).

Kerangka *COSO* pertama kali diterbitkan pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2013. Pengendalian internal menurut *COSO* merupakan proses yang melibatkan dewan direksi, manajemen, dan personel organisasi untuk memberikan keyakinan memadai terhadap pencapaian tujuan dalam tiga aspek, yaitu efektivitas operasi, keandalan pelaporan, serta kepatuhan terhadap hukum dan regulasi (Rittenberg & Moeller, 2013).

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengendalian internal piutang *travel agent* pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Objek penelitian berfokus pada pengendalian internal piutang *travel agent* pada bagian *account receivable* di Departemen Finance. Penelitian dilaksanakan pada Maret-Juni 2026. Data yang digunakan terdiri atas data kualitatif berupa hasil wawancara dan observasi mengenai pengendalian internal piutang, serta data kuantitatif berupa saldo dan *aging* piutang *travel agent* tahun 2025. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi

langsung terhadap *account receivable* dan *financial controller*, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen saldo piutang dan *aging* piutang *travel agent* tahun 2025.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan *account receivable* dan *financial controller* untuk memperoleh informasi mengenai penerapan pengendalian internal piutang *travel agent*, observasi dilakukan pada bagian *account receivable*, sedangkan dokumentasi dilakukan dengan menelaah data saldo dan *aging* piutang tahun 2025. Analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Evaluasi pengendalian internal dilakukan dengan menggunakan COSO Internal Control Framework yang meliputi lima komponen, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta aktivitas pemantauan.

4. Hasil & Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Hasil data yang diperoleh melalui wawancara dengan *account receivable* dan *financial controller* Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, mengungkapkan bahwa terdapat masalah keterlambatan pembayaran piutang oleh beberapa *travel agent*. Dimana pelunasan piutang seharusnya dilakukan dalam jangka waktu 30 hari sejak tamu bertransaksi di hotel. Data yang diperoleh melalui wawancara kemudian diuraikan hasilnya sebagai berikut:

4.1.1 Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Berdasarkan hasil penelitian, lingkungan pengendalian pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa ditunjukkan melalui penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas pada *section account receivable*. SOP menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, mulai dari proses penagihan, pencatatan piutang, *monitoring* pembayaran, hingga pelaporan keuangan. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas serta pengawasan dari atasan mendukung pelaksanaan penagihan secara terstruktur dan konsisten. Setiap transaksi piutang juga dicatat dan didokumentasikan untuk meminimalkan kesalahan dan risiko kecurangan, disertai pemantauan terhadap jatuh tempo dan evaluasi secara berkala.

Kebijakan penagihan piutang *travel agent* dilaksanakan berdasarkan kesepakatan kerja sama dan jangka waktu pembayaran yang telah ditetapkan perusahaan. *Account receivable* melakukan penagihan melalui pengiriman *invoice*, *statement of account*, dan *reminder* kepada pihak *travel agent* sesuai dengan jatuh tempo. Apabila pembayaran melewati batas waktu, dilakukan *follow up* secara berkala melalui *email* atau telepon. Selain itu, *monitoring* terhadap *outstanding* piutang dilakukan untuk memastikan pembayaran diterima tepat waktu dan mendukung kelancaran arus kas hotel.

4.1.2 Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Berdasarkan hasil penelitian, penilaian risiko pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dilakukan dengan mempertimbangkan kemampuan *travel agent* dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Indikator yang digunakan meliputi riwayat pembayaran (*payment history*), ketepatan waktu pelunasan, jumlah *outstanding* piutang, kepatuhan terhadap syarat pembayaran, reputasi *travel agent*, volume transaksi, serta hubungan kerja sama yang telah terjalin. Evaluasi terhadap indikator tersebut dilakukan untuk meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran dan piutang tak tertagih.

Manajemen hotel juga melakukan *monitoring* piutang secara rutin, memberikan *reminder* sebelum jatuh tempo, serta melakukan *follow up* apabila pembayaran belum

diterima. Selain itu, diterapkan batas kredit dan jangka waktu pembayaran sesuai kebijakan hotel dengan mempertimbangkan riwayat pembayaran *travel agent*. Apabila terjadi keterlambatan pembayaran secara berulang, manajemen dapat melakukan pembatasan kredit, penangguhan kerja sama sementara, atau meminta pembayaran di muka sebagai upaya mengurangi risiko piutang tak tertagih.

4.1.3 Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Berdasarkan hasil penelitian, aktivitas pengendalian piutang *travel agent* dilakukan melalui prosedur penagihan yang terstruktur. Piutang yang telah jatuh tempo ditindaklanjuti dengan pengiriman *reminder* melalui *email* atau telepon, kemudian dilakukan *follow up* secara berkala dan pengiriman *statement of account* yang memuat rincian tagihan *outstanding*. Apabila pembayaran belum diterima dalam jangka waktu tertentu, permasalahan tersebut diinformasikan kepada manajemen untuk menentukan tindak lanjut, seperti pembatasan fasilitas kredit, penangguhan kerja sama sementara, atau permintaan pembayaran di muka. Seluruh proses penagihan dan komunikasi dengan *travel agent* didokumentasikan sebagai bagian dari pengendalian internal.

Pencatatan piutang dilakukan setelah transaksi penjualan atau penggunaan jasa oleh tamu melalui *travel agent* selesai dan data transaksi diverifikasi. Selanjutnya, *account receivable* membuat *invoice* dan mencatat piutang ke dalam sistem akuntansi berdasarkan nama *travel agent*, nominal tagihan, tanggal transaksi, dan jatuh tempo pembayaran. Rekonsiliasi dan pengecekan dilakukan secara berkala untuk memastikan keakuratan pencatatan serta mendukung proses *monitoring* dan penagihan piutang.

4.1.4 Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Berdasarkan hasil penelitian, informasi dan komunikasi dalam pengelolaan piutang dilakukan melalui koordinasi antara bagian *account receivable*, *front office*, *sales*, dan *finance*. Setiap transaksi, perubahan data, maupun pembayaran dari *travel agent* dikomunikasikan dan diperbarui dalam sistem sehingga departemen terkait memperoleh informasi yang sama dan terkini. Pengecekan serta rekonsiliasi data transaksi dan *outstanding* piutang juga dilakukan secara berkala untuk meminimalkan kesalahan dan perbedaan informasi dalam proses pengelolaan piutang.

Komunikasi dengan *travel agent* dilakukan dengan menyampaikan informasi mengenai *invoice*, jatuh tempo, dan rincian tagihan secara jelas melalui *email* atau media komunikasi lainnya. *Account receivable* memberikan *reminder* sebelum jatuh tempo dan melakukan *follow up* apabila pembayaran belum diterima. Hotel juga menjaga komunikasi secara profesional melalui respons yang cepat, penyampaian informasi yang baik, serta koordinasi terkait kendala pembayaran atau perbedaan data transaksi. Komunikasi tersebut didokumentasikan sebagai arsip dan bagian dari pengendalian internal.

4.1.5 Aktivitas Pemantauan (*Monitoring Activities*)

Berdasarkan hasil penelitian, aktivitas pemantauan terhadap pengelolaan piutang dilakukan melalui pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja *account receivable*. Pemantauan meliputi ketepatan pencatatan transaksi, ketepatan waktu penagihan, jumlah *outstanding* piutang, serta tingkat keterlambatan pembayaran *travel agent*. Manajemen juga melakukan pengecekan terhadap laporan *aging* piutang untuk mengetahui kondisi piutang yang belum tertagih dan mengevaluasi efektivitas proses penagihan berdasarkan target penagihan dan kepatuhan terhadap *SOP*.

Evaluasi efektivitas pengendalian internal dilakukan secara berkala, seperti bulanan atau kuartalan sesuai kebijakan hotel, dengan meninjau laporan *aging* piutang, tingkat keterlambatan pembayaran, hasil *monitoring* penagihan, serta kepatuhan *travel agent* terhadap ketentuan pembayaran. Apabila ditemukan kendala atau kelemahan dalam pengendalian internal, manajemen melakukan perbaikan prosedur dan tindak lanjut yang diperlukan agar pengelolaan piutang berjalan lebih efektif dan efisien.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui wawancara dengan *account receivable* dan *financial controller*, serta observasi, dilakukan analisis berdasarkan lima komponen pengendalian internal COSO (2013) mengenai pengendalian internal piutang *travel agent* pada hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, yaitu:

4.2.1 Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Peneliti membandingkan komponen lingkungan pengendalian berdasarkan kerangka COSO (2013) dengan kondisi yang terjadi di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, yang disajikan dalam tabel di bawah:

Tabel 4.1 Analisis Teori COSO Lingkungan Pengendalian dan Kenyataannya pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Konsep Pengendalian Internal COSO	Kenyataan Pengendalian Internal pada Hotel	Hasil Analisis
Manajemen menjunjung integritas dan etika.	Terdapat nilai-nilai etika yang berlaku dan integritas, serta penegakan disiplin terhadap pelanggaran.	Adanya integritas dan nilai etika, membuat <i>staff</i> memiliki sopan santun dan menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan baik.
Menetapkan struktur organisasi, wewenang, dan tanggung jawab.	Manajemen sudah membagi <i>jobdesk</i> yang jelas pada tiap <i>section</i> sesuai dengan SOP yang berlaku. <i>Account receivable</i> bertanggung jawab dalam proses pengelolaan piutang.	Pembagian tugas yang jelas mengurangi risiko kesalahan, kecurangan, dan meminimalisir konflik yang dapat terjadi.
Komitmen terhadap kompetensi.	<i>Account receivable</i> sudah menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab dan memiliki akuntabilitas dalam menjalankan tugas pengelolaan piutang.	Meningkatkan kedisiplinan dan menjadi lebih bertanggung jawab atas kerjaan.

Berdasarkan Tabel 4.1, penerapan komponen lingkungan pengendalian pada pengendalian internal piutang *travel agent* di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa telah sesuai dengan kerangka COSO (2013). Hal ini terlihat dari penerapan nilai integritas dan etika dalam pelaksanaan tugas, serta penegakan disiplin terhadap pelanggaran yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang profesional dan bertanggung jawab.

Struktur organisasi, *job description*, dan *SOP* yang jelas menunjukkan adanya pemisahan tugas (*segregation of duties*) dalam pengelolaan piutang, mulai dari pencatatan, penagihan, hingga pemantauan pembayaran. Selain itu, komitmen terhadap kompetensi dan akuntabilitas karyawan mendorong pelaksanaan tugas secara disiplin, teliti, dan bertanggung jawab sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan.

4.2.2 Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Peneliti membandingkan komponen penilaian risiko berdasarkan kerangka *COSO* (2013) dengan kondisi yang terjadi di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, yang disajikan dalam tabel di bawah:

Tabel 4.2 Analisis Teori *COSO* Penilaian Risiko dan Kenyataannya pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Konsep Pengendalian Internal <i>COSO</i>	Kenyataan Pengendalian Internal pada Hotel	Hasil Analisis
Organisasi menetapkan tujuan yang jelas.	<i>Account receivable</i> memiliki tujuan untuk memastikan bahwa piutang <i>travel agent</i> dapat ditagih tepat waktu.	Walaupun sudah memiliki tujuan yang jelas, masih terjadi keterlambatan pembayaran piutang <i>travel agent</i> .
Risiko dinilai berdasarkan kemungkinan dan dampaknya.	Melakukan <i>reference check</i> ke beberapa hotel, terkait dengan kelancaran pembayaran suatu <i>travel agent</i> .	Hasil dari <i>reference check</i> dilakukan sebagai langkah preventif untuk menghindari <i>travel agent</i> yang buruk, sehingga risiko bisa dihindari.
Mengidentifikasi dan menganalisis risiko.	Melakukan <i>credit meeting</i> secara berkala untuk mengevaluasi kinerja <i>travel agent</i> dan membahas umur piutang.	Hasil dari <i>credit meeting</i> dapat membantu <i>account receivable</i> dalam pengambilan keputusan mengenai pemberian <i>credit facility</i> kepada <i>travel agent</i> .

Berdasarkan Tabel 4.2, penerapan komponen penilaian risiko pada pengendalian internal piutang *travel agent* di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa belum sepenuhnya efektif karena masih ditemukan keterlambatan pembayaran. Meskipun demikian, manajemen telah melakukan *reference check* ke beberapa hotel lain untuk mengetahui riwayat pembayaran *travel agent* serta melaksanakan *credit meeting* secara rutin sebagai dasar dalam menilai kemampuan pembayaran sebelum memberikan atau melanjutkan fasilitas kredit.

Identifikasi risiko juga dilakukan melalui pemantauan umur piutang (*aging*) dan identifikasi *travel agent* yang mengalami keterlambatan pembayaran. Hal ini membantu *account receivable* menentukan prioritas penagihan dan tindak lanjut terhadap piutang yang telah jatuh tempo. Namun, masih adanya keterlambatan pembayaran menunjukkan bahwa penilaian risiko yang diterapkan belum sepenuhnya mampu menghilangkan risiko piutang bermasalah.

4.2.3 Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Peneliti membandingkan komponen aktivitas pengendalian berdasarkan kerangka COSO (2013) dengan kondisi yang terjadi di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, yang disajikan dalam tabel di bawah:

Tabel 4.3 Analisis Teori COSO Aktivitas Pengendalian dan Kenyataannya pada hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Konsep Pengendalian Internal COSO	Kenyataan Pengendalian Internal pada Hotel	Hasil Analisis
Organisasi memastikan kelengkapan dan keakuratan informasi.	Setiap transaksi kredit akan di- <i>backup</i> dengan <i>invoice</i> dan <i>guest folio</i> sebelum ditagihkan kepada <i>travel agent</i> . Serta, pencatatan dan pembuatan rekonsiliasi secara harian, bulanan, dan tahunan.	Penggunaan dokumen dan sistem informasi membantu meningkatkan keakuratan data, serta mempermudah proses penagihan piutang.
Mengevaluasi dan menilai kinerja <i>staff</i> .	Audit internal dilakukan secara berkala untuk membantu memastikan bahwa proses pengendalian piutang telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.	Pengawasan terhadap pelaksanaan <i>SOP</i> dapat meminimalisir risiko kesalahan pencatatan dan tagihan tidak <i>valid</i> , serta memastikan tidak ada piutang yang terlambat.

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, penerapan komponen aktivitas pengendalian pada pengendalian internal piutang *travel agent* pada hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sudah sesuai dengan konsep dalam kerangka COSO (2013). Hal ini terlihat dari penggunaan dokumen pendukung dan sistem informasi dalam setiap transaksi kredit. Sebelum tagihan dikirim kepada *travel agent*, *account receivable* melakukan pengecekan terhadap *invoice*, *guest folio*, serta dokumen pendukung lainnya untuk memastikan bahwa data yang disampaikan telah lengkap dan akurat, juga dilakukan pencatatan dan rekonsiliasi piutang secara harian, bulanan, dan tahunan. Penerapan prosedur tersebut membantu mengurangi kesalahan pencatatan, maupun kesalahan penagihan yang dapat menghambat proses pelunasan piutang. Selain itu, audit internal yang dilakukan secara berkala juga menjadi bentuk evaluasi untuk memastikan bahwa seluruh prosedur pengelolaan piutang telah dijalankan sesuai dengan kebijakan dan *SOP* yang berlaku.

4.2.4 Informasi dan Komunikasi (*Information and communication*)

Peneliti membandingkan komponen informasi dan komunikasi berdasarkan kerangka COSO (2013) dengan kondisi yang terjadi di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, yang disajikan dalam tabel di bawah:

Tabel 4.4 Analisis Teori COSO Informasi dan Komunikasi dan Kenyataannya pada hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Konsep Pengendalian Internal COSO	Kenyataan Pengendalian Internal pada Hotel	Hasil Analisis
Penyampaian informasi dan komunikasi yang jelas dan akurat.	Komunikasi antar departemen dilakukan melalui koordinasi dan pertukaran informasi secara rutin antar <i>account receivable</i> , <i>front office</i> , dan <i>sales</i> untuk memastikan <i>invoice</i> penagihan.	Komunikasi antar departemen, seperti <i>account receivable</i> , <i>front office</i> , <i>sales</i> , dan <i>finance</i> , berjalan dengan baik sehingga penagihan piutang dapat berjalan lebih lancar.
Komunikasi internal dan eksternal yang jelas dan terarah.	Komunikasi internal antar departemen yang terarah dan komunikasi dengan pihak <i>travel agent</i> secara berkala dapat meluncurkan pengendalian piutang.	Pihak <i>travel agent</i> dapat lebih <i>aware</i> dengan pembayaran piutang agar tidak terlambat.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, penerapan komponen informasi dan komunikasi pada pengendalian internal piutang *travel agent* pada hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sudah sesuai dengan konsep dalam kerangka COSO (2013). Hal ini dapat dilihat dari adanya koordinasi dan pertukaran informasi secara rutin antara bagian *account receivable*, *front office*, *sales*, dan *finance* dalam proses pengelolaan piutang. Selain komunikasi antar departemen, *account receivable* juga secara berkala melakukan komunikasi dengan *travel agent* terkait status pembayaran mengingatkan jatuh tempo pembayaran, dan apabila terdapat kendala dalam proses pembayaran. Melalui komunikasi ini, pihak *travel agent* menjadi lebih sadar akan kewajiban pembayarannya, walaupun tidak menjamin piutang dapat selalu dibayar tepat waktu.

4.2.5 Aktivitas Pemantauan (*Monitoring Activities*)

Peneliti membandingkan komponen aktivitas pemantauan berdasarkan kerangka COSO (2013) dengan kondisi yang terjadi di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, yang disajikan dalam tabel di bawah:

Tabel 4.5 Analisis Teori COSO Aktivitas Pemantauan dan Kenyataannya pada hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Konsep Pengendalian Internal COSO	Kenyataan Pengendalian Internal pada Hotel	Hasil Analisis
Mempertimbangkan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan.	Me-review <i>aging</i> piutang, rekonsiliasi saldo, dan menindaklanjuti piutang yang akan atau sudah jatuh tempo.	Review terhadap efektivitas pengendalian piutang <i>travel agent</i> dilakukan minimal sebulan sekali. AR akan menginformasikan kepada DOF atau FC jika ada kendala.

Konsep Pengendalian Internal COSO	Kenyataan Pengendalian Internal pada Hotel	Hasil Analisis
Evaluasi yang dilakukan secara berkala.	Mengidentifikasi dan menilai efektivitas pengendalian internal secara berkala, untuk memastikan apakah sudah berjalan dengan baik.	Permasalahan dalam pengelolaan piutang dapat dideteksi lebih cepat melalui evaluasi dan <i>monitoring</i> secara berkala.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, penerapan komponen aktivitas pemantauan pada pengendalian internal piutang *travel agent* pada hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sudah sesuai dengan konsep dalam kerangka COSO (2013). Hal ini dapat dilihat dari adanya *review* terhadap *aging* piutang, rekonsiliasi saldo piutang, serta menindaklanjuti atas piutang yang mendekati, maupun telah melewati jatuh tempo. Kegiatan pemantauan tersebut dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa proses pengelolaan piutang dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, hasil pemantauan juga menjadi dasar bagi *account receivable* dalam mengevaluasi kondisi piutang dan menentukan langkah yang perlu dilakukan terhadap pihak *travel agent* yang belum melakukan pembayaran.

Account receivable juga secara berkala mengevaluasi efektivitas pengelolaan piutang. Berdasarkan hasil wawancara, proses *review* pengendalian piutang dilakukan minimal satu kali setiap bulan, di mana bagian *account receivable* melaporkan kondisi piutang kepada *director of finance (DOF)* atau *financial controller (FC)*, terutama apabila ditemukan kendala dalam proses penagihan.

Hasil analisis pada kelima komponen pengendalian internal menurut kerangka COSO (2013), dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal piutang *travel agent* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa telah diterapkan dengan baik dan secara umum telah sesuai dengan teori COSO. Hal ini terlihat dari adanya lingkungan pengendalian yang mendukung melalui penerapan nilai integritas dan etika, pembagian tugas yang jelas, dan komitmen terhadap kompetensi karyawan. Selain itu, perusahaan juga telah melakukan penilaian risiko dengan mengadakan *credit meeting*, *reference check*, serta pemantauan umur piutang untuk mengidentifikasi potensi risiko. Aktivitas pengendalian didukung dengan penggunaan dokumen yang lengkap, audit internal, serta rekonsiliasi piutang secara berkala, sedangkan informasi dan komunikasi dijalankan melalui koordinasi yang baik antar departemen dan komunikasi rutin dengan pihak *travel agent*. Seluruh proses tersebut kemudian diperkuat dengan aktivitas pemantauan melalui evaluasi berkala terhadap *aging receivable* dan pelaporan kepada manajemen hotel.

Meskipun secara keseluruhan penerapan pengendalian internal telah berjalan efektif, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kendala berupa keterlambatan pembayaran dari beberapa *travel agent*. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa risiko piutang tidak dapat dihilangkan sepenuhnya karena dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti kemampuan dan kebijakan pembayaran masing-masing *travel agent*.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengendalian internal piutang *travel agent* di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa berdasarkan lima komponen COSO (2013), dapat disimpulkan bahwa:

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)
Lingkungan pengendalian yang dilakukan oleh hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa menunjukkan bahwa hotel telah memiliki dasar yang baik dalam menjalani sistem pengendalian internal piutang yang efektif.
2. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)
Penilaian risiko yang dilakukan oleh hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa telah mendukung efektivitas pengendalian internal piutang *travel agent*. Penerapan berbagai langkah seperti *credit meeting*, *reference check* dan pemantauan umur piutang, menunjukkan upaya manajemen dalam mengidentifikasi serta mengantisipasi risiko yang dapat menghambat proses penagihan piutang.
3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)
Aktivitas pengendalian yang dilakukan oleh hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa telah mendukung efektivitas pengendalian internal piutang *travel agent*. Hal ini terlihat dari kelengkapan dokumen, pelaksanaan audit internal secara berkala menunjukkan bahwa hotel memiliki pengendalian yang baik untuk menjaga keakuratan data piutang.
4. Informasi dan Komunikasi (*Information and communication*)
Informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa telah mendukung efektivitas pengendalian internal piutang *travel agent*. Pertukaran informasi yang lancar antar departemen serta komunikasi yang terjalin dengan pihak *travel agent* membantu hotel memperoleh informasi yang akurat dan tepat waktu sebagai dasar dalam pengelolaan piutang, sehingga dapat meningkatkan kelancaran proses penagihan dan juga mendukung penerapan sistem pengendalian internal yang lebih efektif dalam meminimalkan risiko piutang bermasalah.
5. Aktivitas Pemantauan (*Monitoring Activities*)
Aktivitas pemantauan yang dilakukan oleh hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa telah mendukung efektivitas pengendalian internal piutang *travel agent*. *Monitoring* yang dilakukan secara berkala, serta evaluasi rutin oleh manajemen memungkinkan hotel memastikan bahwa proses penagihan tetap berjalan sesuai prosedur yang telah diterapkan dan setiap kendala dapat segera ditangani.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimah, K. (2021). *Analisis Evaluasi Pengendalian Internal Terhadap Piutang Usaha*.
- Alvionnita, F., Solikhin, A., & Agus, I. (2020). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriott Hotel*. 16(1), 1907-2457.
- Anggraini, F. D., & Rahmayanti, S. Z. (2023). *Strategi Promosi Food And Beverage Department Dalam Upaya Menarik Tamu Guna Meningkatkan Pendapatan Di Hotel Horaios Malioboro*. 4.
- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2023). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach*.
- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2020). *Financial Management: Theory and Practice*.
- Dewi, & Pradnyani. (2022). *Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Pandawa All Suites Hotel Umalas* (Vol. 5, Number 2022).
- Haifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., Hidayatullah, R., & Harmonedi. (2025). *Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data dalam Penelitian Pendidikan*. *Dinamika Pembelajaran : Jurnal Pendidikan Dan Bahasa*, 2(2), 256-270.
<https://doi.org/10.62383/dilan.v2i2.1563>

- Holisoh, S., Indrawan, A., & Sudarma, A. (2020). *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit Terhadap Efektivitas Pengendalian Piutang* (Vol. 8). <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/edukasi/article/view/4021>
- Holloway, J. C., & Humphreys, C. (2022). *The Business of Tourism* (12th ed.). Sage Publication.
- Jagels, M. G., & Coltman, M. M. (2004). *Hospitality management accounting* (8th ed.). John Wiley & Sons Inc.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2023). *Managing Front Office Operations* (9th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D. (2020). *Intermediate Accounting* (18th ed.). John Wiley & Sons.
- Lande, G. R., Rompas, Y., & Gelatan, L. (2024). *Analisis Pengelolaan Piutang Usaha Pada Hotel Serayu. VIII*.
- Morrison, A. M. (2019). *Marketing and Managing Tourism Destination* (3rd ed.). Routledge.
- Nurliani, A. P., Madya, D., Putri, I., Fikri Ananda, M., App, S. N., Syahwildan, M., & Pelita Bangsa, U. (2024). *Analisis Realisasi Optimalisasi Profit Perusahaan Melalui Pengelolaan Piutang Pt Bumiputera Bot Finance*. Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis, 1(6), 249-257. <https://doi.org/10.62017/jemb>
- Olaniyi, O., & Omubo, D. (2023). *The Importance of COSO Framework Compliance in Information Technology Auditing and Enterprise Resource Management*. International Journal of Innovative Research and Development. <https://doi.org/10.24940/ijird/2023/v12/i5/may23001>
- Phartama, & Astari. (2023). *Analisis Pengendalian Internal Piutang Pada Departemen Akuntansi Hotel The Haven Bali Seminyak* (Vol. 6, Number 2023).
- Pratiwi, K. S. D. (2024). *Analisis Perlakuan Akuntansi Piutang Usaha Pada Hotel Tribe Bali Kuta Beach*.
- Rittenberg, L. E., & Moeller, R. R. (2013). *COSO Internal Control-Integrated Framework (2013)*.
- 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>
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2021). *Accounting Information Systems FuzzBones/Shutterstock*.
- Salsabilla, A., & Suhartini, D. (2025). *Analisis Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Piutang Deka Hotel Surabaya*. Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik, 2(5), 552-565. <https://doi.org/10.61722/jmia.v2i5.6703>
- Sara, I. G. D. R. (2024). *Analisis Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Hotel Alila Seminyak*.
- Schmidgall, R. S., Damitio, J. W., & Singh, A. J. (2022). *Hospitality industry managerial accounting*.
- Subramanyam, K. R., & Wild, J. J. (2020). *Financial Statement Analysis*.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Sutopo, Ed.). Alfabeta.
- Warren, C. S., James, M. R., & Phillip, E. F. (2006). *Pengantar Akuntansi 1* (4th ed.). Salemba Empat.
- Weygandt, J. J., Kieso, D. E., & Kimmel, P. D. (2022). *Financial Accounting*. John Wiley & Sons.