NHIJ
NHI Hospitality International Journal
Vol. 3, No. 2, 2025, pp. 56 – 64
https://journal.poltekpar-nhi.ac.id/index.php/nhij
e-ISSN: 2987-2693

Analisis Pengelolaan Piutang di Hotel Mandarin Oriental Jakarta

Victor Hermawan Wibisono[1*], Andre Hernowo[2], Nor Ismawanto Choirudin[3]
[123] Politeknik Pariwisata NHI Bandung, Bandung, Indonesia
*Email: [1]2022309026@poltekpar-nhi.ac.id

Keywords
Pengelolaan Piutang; Prosedur Pemberian Piutang; Administrasi Piutang; Prosedur Pengutipan Piutang; Industri Perhotelan.

Article History
Received on 10th September 2025
Accepted on 14th November 2025
Published on 30th December 2025

Cite this article
Wibisono, V., H., Henowo, A., Choirudin, N., I. (2025). Analisis Pengelolaan Piutang di Hotel Mandarin Oriental Jakarta, *NHI Hospitality International Journal*, 3(2), 56-64. https://doi.org/10.34013/nhij.v3i2.2717

Copyright @Author

Publishing License
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License

Abstract

Research Objective: *This study aims to analyse accounts receivable management at Mandarin Oriental Jakarta by examining procedures for granting credit, managing accounts receivable administration, and executing collection processes. Furthermore, it seeks to identify challenges encountered in managing accounts receivable and evaluate their implications for maintaining the hotel's operational liquidity.*
Research Methodology: This study employs a qualitative approach using a case study method. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and document analysis. Participants included the Accounts Receivable Supervisor and the Credit Supervisor. Data analysis followed the Miles and Huberman model, encompassing data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing.
Results: *The findings indicate that the procedures for granting credit at Mandarin Oriental Jakarta are structured; however, they do not yet incorporate an assessment of the "condition" aspect within the 5C credit principles. Accounts receivable administration is supported by a Hotel Management System (HMS) and an aging report. Collection procedures are carried out in a tiered manner, though the process still faces various internal and external challenges.*
Research Implications: *This study is limited to a case study at Mandarin Oriental Jakarta, involving two key informants responsible for accounts receivable management; therefore, the findings cannot be generalized to all hotels. Nevertheless, these results serve as a practical reference for the hospitality industry to enhance the effectiveness of credit-granting, administrative, and collection procedures in order to sustain operational liquidity.*
Originality: *The originality of this study lies in its analysis of accounts receivable management within a five-star hotel, integrating the processes of credit granting, administration, and collection into a single comprehensive study. This study also identifies that the application of the "condition" aspect within the 5C principles is not yet optimal, and it highlights the role of a Hotel Management System (HMS) and an Aging Report in supporting the management of accounts receivable and the hotel's operational liquidity.*

Abstrak

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan piutang di Mandarin Oriental Jakarta dengan meninjau prosedur pemberian piutang, administrasi piutang, dan prosedur pengutipan piutang. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan piutang serta mengevaluasi implikasinya terhadap upaya menjaga likuiditas operasional hotel.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Partisipan penelitian terdiri atas *Accounts Receivable Supervisor* dan *Credit Supervisor*. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pemberian piutang di Mandarin Oriental Jakarta telah dilaksanakan secara terstruktur, namun belum mencakup penilaian aspek *condition* dalam prinsip 5C. Administrasi piutang telah didukung oleh *Hotel Management System* (HMS) dan *Aging Report*. Prosedur pengutipan piutang dilakukan secara berjenjang, meskipun masih menghadapi kendala internal dan eksternal dalam proses penagihan.

Implikasi Penelitian: Penelitian ini terbatas pada studi kasus di Mandarin Oriental Jakarta dengan melibatkan dua informan utama yang bertanggung jawab dalam pengelolaan piutang. Oleh karena itu, hasil penelitian belum dapat digeneralisasi pada seluruh hotel. Meskipun demikian, temuan penelitian dapat menjadi referensi praktis bagi industri perhotelan dalam meningkatkan efektivitas prosedur pemberian

piutang, administrasi piutang, dan pengutipan piutang untuk menjaga likuiditas operasional.

Kebaruan: Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis pengelolaan piutang pada hotel bintang lima yang mengintegrasikan prosedur pemberian piutang, administrasi piutang, dan pengutipan piutang dalam satu kajian. Penelitian ini juga mengidentifikasi belum optimalnya penerapan aspek *condition* dalam prinsip 5C serta menunjukkan peran *Hotel Management System* (HMS) dan *Aging Report* dalam mendukung pengendalian piutang dan likuiditas operasional hotel.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang memiliki kontribusi penting terhadap pertumbuhan ekonomi nasional dan pembangunan daerah. Peningkatan jumlah wisatawan mendorong pertumbuhan industri pendukung, termasuk perhotelan, yang berperan menyediakan akomodasi, makanan, minuman, serta layanan penunjang lainnya. Menurut Badan Pusat Statistik (2025), jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2025 meningkat sebesar 10,80% dibandingkan tahun sebelumnya dengan total kunjungan mencapai 15,39 juta orang. Kondisi ini menunjukkan bahwa industri perhotelan menghadapi peluang pertumbuhan yang besar sekaligus tuntutan untuk mengelola operasional dan keuangan secara lebih efektif. Dalam konteks ini, hotel tidak hanya dituntut meningkatkan penjualan, tetapi juga menjaga kelancaran arus kas dan stabilitas likuiditas operasional.

Dalam praktik bisnis hotel, penjualan jasa dapat dilakukan secara tunai maupun kredit. Penjualan kredit umumnya diberikan kepada pelanggan korporat, agen perjalanan, dan instansi pemerintah yang melakukan pemesanan dalam jumlah besar atau memiliki hubungan kerja sama jangka panjang. Transaksi kredit menghasilkan piutang usaha, yaitu klaim perusahaan kepada pelanggan atas uang atau jasa yang harus dibayar pada masa mendatang akibat transaksi penjualan secara kredit (Purwaji dkk., 2016). Meskipun penjualan kredit dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pasar, kebijakan tersebut juga menimbulkan risiko keterlambatan pembayaran dan piutang tidak tertagih yang dapat mengganggu likuiditas perusahaan. Dengan demikian, pengelolaan piutang menjadi fungsi strategis yang menentukan kemampuan hotel menjaga keseimbangan antara pertumbuhan penjualan dan kesehatan arus kas.

Manajemen piutang yang efektif mencakup penetapan kebijakan kredit, analisis kelayakan debitur, administrasi piutang, pemantauan umur piutang, serta prosedur penagihan yang sistematis. Brigham dan Houston (2019) menjelaskan bahwa manajemen piutang bertujuan mengoptimalkan keseimbangan antara peningkatan penjualan kredit dengan biaya dan risiko yang ditimbulkannya. Dalam praktiknya, perusahaan perlu menerapkan prinsip 5C yang dikemukakan oleh Kasmir yaitu *character, capacity, capital, collateral*, dan *condition* untuk menilai risiko kredit calon debitur dan meminimalkan kemungkinan piutang bermasalah (Fithria & Yuniarti, 2024). Selain itu, administrasi piutang yang didukung sistem informasi akuntansi dan pemantauan *aging report* menjadi penting untuk memastikan piutang dapat ditagih tepat waktu dan dikonversi menjadi kas operasional. Kerangka konseptual tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan piutang bukan sekadar aktivitas penagihan, tetapi rangkaian proses terintegrasi mulai dari pemberian kredit hingga pengendalian risiko pembayaran.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengelolaan piutang yang baik berkontribusi terhadap peningkatan likuiditas dan pengendalian risiko kredit. Penelitian Sari dan Sukendri (2025) menekankan pentingnya *monitoring* piutang, analisis kredit, dan strategi penagihan berjenjang dalam meminimalkan piutang macet. Mustofah dan Cahyadi (2022) juga menunjukkan bahwa analisis umur piutang membantu perusahaan mengidentifikasi tingkat risiko penagihan berdasarkan keterlambatan pembayaran. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak membahas pengelolaan piutang pada sektor umum atau perusahaan dagang, sementara kajian yang secara khusus mengintegrasikan prosedur pemberian piutang, administrasi piutang, dan pengutipan piutang pada industri perhotelan masih relatif terbatas. Kesenjangan penelitian ini membuka ruang untuk memahami bagaimana praktik pengelolaan piutang diterapkan dalam operasional hotel yang memiliki karakteristik transaksi jasa, pelanggan korporat, dan risiko penagihan yang berbeda dibanding sektor lain.

Mandarin Oriental Jakarta merupakan hotel bintang lima yang melayani wisatawan internasional, pelanggan korporat, dan instansi pemerintah. Hotel ini menerapkan sistem penjualan kredit melalui mekanisme *city ledger* untuk transaksi tertentu. Berdasarkan laporan umur piutang tahun 2024–2025, masih terdapat saldo piutang pada kategori umur lebih dari 30 hari, termasuk piutang di atas 120 hari pada tahun 2025. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara volume penjualan kredit dengan efektivitas realisasi kas. Temuan awal tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana prosedur pemberian piutang dilakukan, bagaimana administrasi piutang dikelola, serta bagaimana proses pengutipan piutang dijalankan dalam praktik operasional hotel. Fenomena ini penting dikaji karena penumpukan piutang berumur panjang dapat mengurangi fleksibilitas kas dan meningkatkan risiko likuiditas pada hotel.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis pengelolaan piutang di Mandarin Oriental Jakarta. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan *Accounts Receivable Supervisor* dan *Credit Supervisor*, observasi langsung, serta studi dokumentasi. Pendekatan ini dipilih karena

memungkinkan peneliti memahami proses, kebijakan, dan kendala pengelolaan piutang secara mendalam dalam konteks nyata operasional hotel. Dengan pendekatan tersebut, penelitian diharapkan dapat menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antara prosedur kredit, administrasi, dan penagihan piutang dalam menjaga likuiditas hotel.

Kontribusi utama penelitian ini terletak pada integrasi tiga aspek utama pengelolaan piutang, prosedur pemberian piutang, administrasi piutang, dan pengutipan piutang. Dalam konteks hotel bintang lima, penelitian ini juga mengidentifikasi belum optimalnya penerapan aspek *condition* dalam prinsip 5C serta menunjukkan peran *Hotel Management System* (HMS) dan *aging report* dalam pengendalian piutang dan likuiditas operasional. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur mengenai manajemen piutang di industri perhotelan, tetapi juga memberikan masukan praktis bagi departemen keuangan hotel dalam memperkuat pengendalian kredit dan strategi penagihan. Secara akademik, penelitian ini memperluas diskursus mengenai manajemen piutang pada sektor jasa perhotelan yang selama ini masih terbatas dalam literatur Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pemberian piutang di Mandarin Oriental Jakarta, menganalisis administrasi piutang yang diterapkan, dan menganalisis pelaksanaan pengutipan piutang serta kendala yang dihadapi dalam menjaga likuiditas operasional hotel.

KAJIAN LITERATUR

Pengelolaan Piutang

Piutang usaha merupakan klaim perusahaan kepada pelanggan yang timbul akibat transaksi penjualan secara kredit dan diharapkan dapat ditagih dalam jangka waktu tertentu. Pengelolaan piutang merupakan bagian penting dari manajemen modal kerja karena berhubungan langsung dengan likuiditas perusahaan. Menurut Brigham dan Houston (2019), manajemen piutang bertujuan untuk mencapai keseimbangan antara peningkatan penjualan melalui kredit dan risiko yang muncul akibat keterlambatan pembayaran. Pengelolaan piutang yang efektif meliputi pemberian kredit, administrasi piutang, pemantauan umur piutang, dan prosedur penagihan yang sistematis.

Dalam industri perhotelan, piutang usaha umumnya berasal dari transaksi kredit yang diberikan kepada perusahaan, agen perjalanan, maskapai penerbangan, dan instansi pemerintah. Karakteristik tersebut menyebabkan hotel menghadapi risiko keterlambatan pembayaran yang dapat memengaruhi arus kas operasional. Oleh karena itu, pengelolaan piutang yang efektif menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas keuangan perusahaan.

Prosedur Pemberian Kredit

Prosedur pemberian kredit merupakan tahap awal dalam pengelolaan piutang yang bertujuan untuk mengurangi risiko gagal bayar. Menurut Kasmir (2019), analisis kredit dilakukan melalui prinsip 5C yang terdiri atas *character, capacity, capital, collateral,* dan *condition*. *Character* mengacu pada reputasi dan integritas calon debitur, *capacity* menunjukkan kemampuan membayar, *capital* menggambarkan kondisi keuangan, *collateral* berkaitan dengan jaminan yang diberikan, sedangkan *condition* mengacu pada kondisi ekonomi dan industri yang dapat memengaruhi kemampuan pembayaran debitur.

Penelitian oleh Fithria dan Yuniarti (2024) menunjukkan bahwa penerapan prinsip 5C secara komprehensif mampu menurunkan risiko piutang bermasalah dan meningkatkan kualitas keputusan pemberian kredit. Sebaliknya, evaluasi kredit yang kurang menyeluruh dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya keterlambatan pembayaran dan piutang tak tertagih.

Administrasi Piutang

Administrasi piutang merupakan proses pencatatan, pengelompokan, pemantauan, dan pengendalian piutang sejak transaksi terjadi hingga pelunasan dilakukan. Dalam praktik perhotelan, penggunaan *Hotel Management System* (HMS) membantu proses pencatatan transaksi kredit dan pemantauan saldo piutang secara *real time*.

Salah satu alat yang umum digunakan dalam administrasi piutang adalah *aging report*. Analisis umur piutang memungkinkan perusahaan mengidentifikasi piutang berdasarkan periode keterlambatan pembayaran sehingga memudahkan pengambilan tindakan penagihan. Semakin lama umur piutang, semakin tinggi risiko tidak tertagihnya piutang tersebut.

Prosedur Pengutipan Piutang

Pengutipan atau penagihan piutang merupakan upaya perusahaan untuk memperoleh pembayaran dari pelanggan sesuai dengan syarat kredit yang telah disepakati. Proses penagihan yang efektif memerlukan prosedur yang terstruktur, mulai dari pengiriman *invoice*, pengingat pembayaran, surat penagihan, hingga tindakan hukum apabila diperlukan.

Penelitian Sari dan Sukendri (2025) menemukan bahwa keberhasilan penagihan piutang dipengaruhi oleh ketepatan dokumentasi, komunikasi dengan pelanggan, dan koordinasi antar departemen. Selain itu, penggunaan pendekatan bertahap dalam proses penagihan terbukti mampu meningkatkan tingkat keberhasilan pembayaran dan mengurangi jumlah piutang yang telah jatuh tempo.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis prosedur pemberian piutang, administrasi piutang, dan pengutipan piutang di Mandarin Oriental Jakarta untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengelolaan piutang pada industri perhotelan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data yang kaya konteks, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi (Leonandri & Erpurini, 2025). Metode studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti mengkaji suatu fenomena secara mendalam dan kontekstual pada objek penelitian (Gunawardena & Dissanayake, 2021). Penelitian ini berfokus pada analisis pengelolaan piutang di Hotel Mandarin Oriental Jakarta untuk memahami proses, permasalahan, dan praktik yang terjadi dalam pengelolaan piutang perusahaan.

Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive* sampling, yaitu pemilihan partisipan berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan mereka terhadap objek penelitian (Andriani dkk., 2025). Informan penelitian terdiri atas *Account Receivable Supervisor* dan *Credit Supervisor*. Penelitian dilaksanakan di Hotel Mandarin Oriental Jakarta, khususnya pada Departemen *Finance & Accounting* bagian *Accounts Receivable* yang bertanggung jawab atas pengelolaan piutang perusahaan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara yang dilakukan secara semi-terstruktur dengan pedoman pertanyaan yang disusun berdasarkan teori dan tujuan penelitian. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara daring melalui *Zoom Meeting* dan *WhatsApp Video Call*. Observasi dilakukan saat peneliti menjalani program magang sebagai *Finance Trainee* di Hotel Mandarin Oriental Jakarta selama periode Juli 2025 hingga Januari 2025. Dokumen yang digunakan berupa *Accounts Receivable Aging Report*, yang berisi informasi mengenai umur piutang, jumlah piutang, serta identitas pelanggan yang melakukan transaksi kredit.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri atas empat tahap, yaitu pengumpulan Data, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Reduksi Data, yaitu menyeleksi dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian Data, yaitu menyusun data secara sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis. Penarikan Kesimpulan, yaitu menginterpretasikan temuan penelitian dan melakukan verifikasi terhadap hasil yang diperoleh.

Keabsahan data dilakukan melalui uji kredibilitas yang mencakup penguatan basis data empiris, keterlacakan proses analisis, transparansi, dan triangulasi (Steccolini, 2023). Penelitian ini menggunakan triangulasi metode, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi data. Penggunaan triangulasi bertujuan meningkatkan kredibilitas dan mengurangi potensi bias dalam penelitian (Morgan, 2024). Secara keseluruhan, pengujian kredibilitas dilakukan untuk memastikan bahwa temuan penelitian memiliki dasar empiris yang kuat, dapat dipertanggungjawabkan, dan dipercaya oleh pembaca.

HASIL DAN TEMUAN

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan piutang di Mandarin Oriental Jakarta telah dilaksanakan melalui prosedur pemberian piutang, administrasi piutang, dan pengutipan piutang yang terstruktur. Penggunaan *Hotel Management System* (HMS) dan *Aging Report* mendukung efektivitas pengendalian piutang perusahaan. Namun, penelitian juga mengidentifikasi beberapa area yang masih memerlukan perbaikan, yaitu optimalisasi penerapan aspek *condition* dalam analisis kredit, peningkatan koordinasi antar departemen untuk mempercepat kelengkapan dokumen pendukung, serta penguatan strategi pengendalian terhadap pelanggan yang memiliki riwayat keterlambatan pembayaran. Berikut akan ditampilkannya gambar reduksi dari hasil wawancara untuk mengetahui keterkaitan jawaban dengan topik penelitian yang dilakukan sebagai berikut.

REDUKSI DATA PENELITIAN *Analisis Pengelolaan Piutang di Mandarin Oriental Jakarta*			
No.	**Aspek**	**Narasumber 1 (Thomas – AR Supervisor, 2 Tahun)**	**Narasumber 2 (Fauziah – Credit Supervisor, 11 Tahun)**
1. PROFIL NARASUMBER			
1.1	**Nama & Jabatan**	Thomas – Account Receivable Supervisor	Fauziah – Credit Supervisor
1.2	**Lama Kerja**	±2 tahun (sejak September 2024)	±11 tahun di Mandarin Oriental Jakarta
1.3	**Tugas Pokok**	Memastikan seluruh pembayaran ter-posting dengan benar, rekonsiliasi kredit, dan memastikan piutang terbayar tepat waktu.	Pengawas operasional keuangan yang bertanggung jawab atas pengelolaan account receivable dan evaluasi kredit tamu.
2. KEBIJAKAN & PROSEDUR KREDIT			
2.1	**Prosedur Pemberian Fasilitas Kredit**	Perusahaan mengisi Credit Facility Form memuat informasi perusahaan dan referensi (bank/hotel lain). Referensi digunakan sebagai double-checking untuk menghindari bad debt.	Tim sales mengajukan credit facility → diverifikasi Credit Manager beserta kontrak → disetujui Credit Manager, Director of Finance, dan General Manager → baru dilakukan invoicing.
2.2	**Pihak yang Berwenang Menyetujui**	Credit Manager → Director of Finance.	Credit Manager, Director of Finance, dan General Manager (tiga pihak).
2.3	**Penetapan Kredit Limit**	Berdasarkan rata-rata pengeluaran (spend) perusahaan di hotel; minimum kredit limit Rp50 juta.	Credit Manager mengecek riwayat transaksi dari hotel lain, stabilitas finansial, dan ketepatan membayar invoice.
2.4	**Dokumen yang Diperlukan**	Credit Facility Form, referensi, kontrak, dan hasil background checking.	Credit Facility Form, NPWP, NIB, kontrak yang ditandatangani, dan guarantee letter.
3. PERJANJIAN KREDIT & SYARAT PEMBAYARAN			
3.1	**Isi Pokok Perjanjian Kredit**	Terdapat klausul authority (siapa yang berhak membuat event), payment term, dan ketentuan freeze kredit jika payment term tidak dipenuhi.	Term of payment, penanggung jawab dari perusahaan, dan nominal kredit limit.
3.2	**Denda Keterlambatan**	Tidak ada denda keterlambatan. Alasannya: sebagian besar bisnis dari pemerintah dan persaingan hotel tinggi.	Hotel berhak menahan layanan apabila tidak dibayar tepat waktu; berhak menahan deposit/kartu kredit tamu sebagai jaminan.
3.3	**Diskon Pembayaran Lebih Awal**	Tidak ada reward/diskon untuk pembayaran lebih awal.	Tidak disebutkan secara eksplisit.
4. PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG			
4.1	**Alur Penagihan**	Pembuatan invoice → pengiriman via email (beserta softcopy) → dalam 1–2 minggu dilakukan penagihan lanjutan, bervariasi tergantung perusahaan.	Penagihan rutin dan berjenjang berdasarkan aging report; dibantu tim sales untuk kunjungan langsung pada kategori tertentu.
4.2	**Media Penagihan**	Email dan WhatsApp (lebih disukai karena ada rekaman). Kunjungan langsung jarang karena pembayaran umumnya lancar.	Email, telepon, chat, dan kunjungan langsung (terutama untuk piutang 61–90 hari ke atas).
4.3	**Frekuensi Penagihan**	Menyesuaikan kondisi perusahaan; umumnya 1–2 minggu setelah invoice dikirim.	Daily, weekly, dan monthly sesuai kategori aging piutang.
5. ANALISIS UMUR PIUTANG (AGING REPORT)			
5.1	**Sistem Klasifikasi**	Berbasis sistem (system generated); AR Supervisor menarik report mingguan untuk review sendiri dan bulanan bersama Director of Finance.	0–30 hari: aman. 31–60 hari: konfirmasi via email/telepon/chat. 61–90 hari: kunjungan langsung + peringatan penghentian layanan. >90–120 hari: penagihan intensif.
5.2	**Tindakan per Kategori Umur**	Pengiriman reminder letter → eskalasi ke Sales & Marketing → eskalasi ke Director of Finance & General Manager → credit meeting.	Sesuai kategori aging: mulai konfirmasi ringan hingga somasi dan penagihan intensif di atas 120 hari.

Gambar 1: Hasil Reduksi Data Wawancara

Hasil Penelitian

Prosedur Pemberian Piutang

Hasil wawancara menunjukkan bahwa prosedur pemberian piutang di Mandarin Oriental Jakarta terdiri atas tiga tahap utama, yaitu pengajuan fasilitas kredit, verifikasi kredit, dan persetujuan kredit. Calon debitur diwajibkan mengisi *Credit Facility Form* yang memuat informasi perusahaan, bidang usaha, serta referensi bank dan hotel lain yang pernah memberikan fasilitas kredit. Selain itu, calon debitur juga harus melengkapi dokumen pendukung berupa NPWP, NIB, kontrak yang telah ditandatangani, dan *guarantee letter.*

Setelah dokumen diterima, *Credit Manager* melakukan verifikasi terhadap riwayat transaksi, produktivitas perusahaan, stabilitas keuangan, dan ketepatan pembayaran *invoice* di masa lalu. Tahap akhir adalah persetujuan kredit yang dilakukan secara berjenjang oleh *Credit Manager, Director of Finance, dan General Manager.* Setelah seluruh persetujuan diperoleh, proses *invoicing* dapat dilakukan. Hotel juga menetapkan *term of payment*, kredit limit, dan kebijakan pembekuan fasilitas kredit apabila debitur tidak memenuhi kewajiban pembayaran sesuai kesepakatan.

Administrasi Piutang

Administrasi piutang di Mandarin Oriental Jakarta dilakukan menggunakan *Hotel Management System* (HMS) yang menjadi sistem standar grup hotel. Seluruh pencatatan transaksi piutang dilakukan secara sistem tanpa pencatatan manual sehingga informasi piutang dapat diakses dan dilaporkan setiap saat.

Pengelolaan umur piutang dilakukan melalui *Aging Report* yang mengklasifikasikan piutang ke dalam empat kategori, yaitu 0–30 hari, 31–60 hari, 61–90 hari, dan di atas 90 hari. Laporan piutang di-*review* secara mingguan oleh *Accounts Receivable Supervisor* dan dibahas setiap bulan dalam *credit meeting* bersama *Director of Finance* dan *General Manager*. Informasi tersebut digunakan sebagai dasar pengendalian piutang, evaluasi risiko kredit, dan penetapan kebijakan kredit di masa mendatang.

Pengutipan Piutang

Proses pengutipan piutang diawali dengan penerbitan dan pengiriman *invoice* kepada pelanggan melalui email. Penagihan lanjutan dilakukan dalam jangka waktu satu hingga dua minggu setelah *invoice* dikirim dengan menggunakan media email, WhatsApp, telepon, maupun kunjungan langsung.

Apabila pembayaran belum diterima sesuai jatuh tempo, hotel melakukan eskalasi penagihan melalui *reminder letter*, keterlibatan tim *Sales & Marketing*, pembahasan dalam *credit meeting*, hingga pengiriman somasi untuk piutang yang telah melewati batas waktu tertentu. Dalam kondisi tertentu, penagihan dapat dilimpahkan kepada pihak ketiga atau diteruskan kepada pihak korporat untuk diputuskan tindak lanjutnya. Faktor yang menyebabkan keterlambatan pembayaran antara lain keterlambatan pengiriman *invoice, invoice dispute*, kendala keuangan debitur, serta kelemahan analisis kredit pada tahap awal.

Pembahasan Penelitian

Prosedur Pemberian Piutang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pemberian piutang di Mandarin Oriental Jakarta telah sesuai dengan teori Purwaji et al. (2016) yang menjelaskan bahwa pemberian kredit terdiri atas tahap pengajuan, penyelidikan, dan persetujuan kredit. Hotel telah menerapkan proses verifikasi yang melibatkan pemeriksaan dokumen, riwayat pembayaran, dan kondisi keuangan calon debitur sebelum fasilitas kredit diberikan.

Selain itu, praktik yang diterapkan juga mencerminkan penerapan prinsip 5C, khususnya aspek *character, capacity, capital*, dan *collateral*. Namun, penelitian menemukan bahwa aspek *condition* belum diterapkan secara optimal dalam proses evaluasi kredit. Kondisi tersebut dapat mengurangi kemampuan perusahaan dalam mengidentifikasi risiko yang berasal dari perubahan ekonomi maupun kondisi industri pelanggan. Meskipun kebijakan kredit yang fleksibel membantu menjaga hubungan bisnis dengan pelanggan korporat, perusahaan tetap perlu memperkuat pengawasan kredit untuk mengurangi risiko keterlambatan pembayaran.

Administrasi Piutang

Penggunaan *Hotel Management System* (HMS) dan *Aging Report* menunjukkan bahwa administrasi piutang di Mandarin Oriental Jakarta telah sesuai dengan teori administrasi piutang yang menekankan pentingnya pencatatan yang akurat, pemantauan jatuh tempo, dan penyusunan laporan umur piutang secara berkala. Sistem yang terintegrasi memungkinkan perusahaan memperoleh informasi piutang secara cepat dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif.

Selain mendukung pencatatan transaksi, laporan piutang yang dihasilkan juga digunakan sebagai alat pengendalian internal melalui *credit meeting* bulanan. Namun demikian, penelitian menemukan bahwa efektivitas administrasi piutang masih dipengaruhi oleh keterlambatan pengumpulan dokumen pendukung dari beberapa departemen. Oleh karena itu, koordinasi antar departemen perlu ditingkatkan agar proses penerbitan *invoice* dan pengendalian piutang dapat berjalan lebih optimal.

Pengutipan Piutang

Prosedur pengutipan piutang yang diterapkan telah sesuai dengan konsep *collection policy* yang menekankan pentingnya penagihan secara bertahap berdasarkan tingkat risiko piutang. Penggunaan *Aging Report* sebagai dasar penagihan memungkinkan perusahaan menentukan tindakan yang berbeda sesuai dengan kategori umur piutang.

Pendekatan penagihan yang dilakukan secara berjenjang melalui komunikasi, *reminder letter*, keterlibatan tim *Sales*, pembekuan fasilitas kredit, hingga tindakan hukum menunjukkan bahwa hotel telah memiliki sistem pengendalian piutang yang cukup baik. Namun, efektivitas penagihan masih dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal, seperti keterlambatan pengiriman *invoice*, kesalahan dokumen, kondisi keuangan debitur, dan *invoice dispute*. Oleh karena itu, peningkatan kualitas administrasi, pengiriman *invoice* yang tepat waktu, serta *monitoring Aging Report* secara disiplin diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pengutipan piutang dan meminimalkan risiko piutang macet.

DISKUSI DAN ANALISIS

Prosedur Pemberian Piutang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pemberian piutang di Mandarin Oriental Jakarta telah dilaksanakan melalui tahapan yang terstruktur, mulai dari pengajuan *Credit Facility Form*, verifikasi dokumen pendukung, analisis riwayat transaksi, hingga proses persetujuan oleh *Credit Manager, Director of Finance,* dan *General Manager*. Prosedur tersebut menunjukkan bahwa hotel telah memiliki sistem pengendalian internal yang memadai dalam memberikan fasilitas kredit kepada pelanggan.

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa penerapan prinsip 5C belum sepenuhnya optimal karena aspek *condition* belum menjadi pertimbangan yang dominan dalam proses evaluasi kredit. Padahal, aspek

tersebut penting untuk menilai kondisi bisnis pelanggan dan risiko eksternal yang dapat memengaruhi kemampuan pembayaran di masa mendatang. Selain itu, kebijakan kredit yang fleksibel tanpa penerapan denda keterlambatan maupun potongan pembayaran lebih awal memberikan keuntungan dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, tetapi memerlukan pengawasan kredit yang lebih ketat untuk meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran.

Administrasi Piutang

Administrasi piutang di Mandarin Oriental Jakarta telah didukung oleh penggunaan *Hotel Management System* (HMS) yang memungkinkan pencatatan transaksi, pemantauan saldo piutang, pencocokan pembayaran, dan penyusunan *Aging Report* dilakukan secara terintegrasi. Penggunaan teknologi tersebut membantu perusahaan meningkatkan akurasi data dan efektivitas pengendalian piutang. Namun, efektivitas sistem masih dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen pendukung yang berasal dari berbagai departemen operasional. Keterlambatan pengumpulan *guest folio*, *voucher*, maupun dokumen transaksi lainnya dapat menghambat penerbitan *invoice* dan proses penagihan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan administrasi piutang tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh koordinasi dan kedisiplinan kerja antar departemen dalam mendukung proses administrasi kredit.

Pengutipan Piutang

Prosedur pengutipan piutang di Mandarin Oriental Jakarta telah dilakukan secara berjenjang melalui pengiriman *invoice*, komunikasi melalui email, WhatsApp dan telepon, pengiriman *reminder letter*, keterlibatan *Sales & Marketing*, pembahasan dalam *credit meeting*, hingga pelibatan pihak ketiga atau tindakan hukum apabila diperlukan. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa hotel telah memiliki prosedur penagihan yang sistematis dan terstruktur. Meskipun demikian, keterlambatan pembayaran masih terjadi akibat faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi keterlambatan pengiriman *invoice* dan tidak lengkapnya dokumen pendukung, sedangkan faktor eksternal mencakup keterlambatan proses pembayaran pelanggan, kondisi keuangan debitur, *invoice dispute*, serta risiko tamu *passing counter*. Oleh karena itu, efektivitas pengutipan piutang sangat bergantung pada kecepatan tindak lanjut penagihan, pemantauan *Aging Report* secara berkala, serta koordinasi yang baik antara departemen kredit dan departemen terkait lainnya.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pemberian piutang, administrasi piutang, dan prosedur pengutipan piutang di Mandarin Oriental Jakarta. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa prosedur pemberian piutang telah dilaksanakan secara terstruktur melalui tahapan pengajuan kredit, verifikasi dokumen, investigasi calon debitur, dan proses persetujuan oleh pihak yang berwenang. Meskipun demikian, penerapan prinsip 5C belum sepenuhnya optimal karena aspek *condition* belum menjadi pertimbangan utama dalam proses evaluasi kredit.

Administrasi piutang di Mandarin Oriental Jakarta telah didukung oleh penggunaan *Hotel Management System* (HMS) dan *Aging Report* yang membantu proses pencatatan, pemantauan, serta pengendalian piutang secara efektif. Namun, masih terdapat kendala berupa keterlambatan pengumpulan dokumen pendukung dari beberapa departemen yang dapat memengaruhi ketepatan penerbitan *invoice* dan proses penagihan.

Prosedur pengutipan piutang telah dilakukan secara sistematis melalui pengiriman *invoice, reminder letter,* komunikasi dengan pelanggan, keterlibatan departemen *Sales & Marketing*, hingga tindakan lanjutan apabila diperlukan. Walaupun demikian, efektivitas penagihan masih dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal, seperti keterlambatan pembayaran pelanggan, *invoice dispute*, dan proses administrasi pelanggan yang cukup panjang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan piutang di Mandarin Oriental Jakarta secara umum telah berjalan dengan baik dan berkontribusi dalam menjaga likuiditas operasional hotel. Namun, peningkatan pada aspek analisis kredit, koordinasi antar departemen, dan pengawasan piutang jatuh tempo masih diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang di masa mendatang.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk mengembangkan kajian mengenai pengelolaan piutang pada industri perhotelan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau perbandingan antar hotel. Bagi industri perhotelan, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam memperkuat kebijakan kredit dan pengendalian piutang guna mendukung keberlanjutan operasional perusahaan.

KETERBATASAN DAN PENELITIAN SELANJUTNYA

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu objek penelitian, yaitu Mandarin Oriental Jakarta, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi untuk seluruh industri perhotelan. Kedua, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas pada pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan piutang, sehingga hasil penelitian sangat bergantung pada informasi dan pengalaman yang disampaikan oleh informan.

Selain itu, penelitian ini lebih berfokus pada analisis prosedur pemberian piutang, administrasi piutang, dan pengutipan piutang tanpa mengukur secara kuantitatif tingkat efektivitas pengelolaan piutang melalui rasio keuangan atau indikator kinerja tertentu. Oleh karena itu, masih terdapat ruang untuk mengembangkan penelitian yang lebih luas mengenai hubungan antara pengelolaan piutang dan kinerja keuangan perusahaan.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak hotel dengan karakteristik yang berbeda agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik pengelolaan piutang di industri perhotelan. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan indikator seperti *receivable turnover, average collection period*, dan rasio piutang bermasalah untuk mengukur efektivitas pengelolaan piutang secara lebih objektif.

KONFLIK KEPENTINGAN DAN STANDAR ETIK

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam pelaksanaan maupun penyusunan penelitian ini. Penelitian dilakukan secara independen tanpa adanya pengaruh dari pihak mana pun yang dapat memengaruhi objektivitas hasil penelitian.

Seluruh proses penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip etika penelitian akademik. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan persetujuan pihak terkait. Penulis juga memastikan bahwa penelitian ini tidak mengandung unsur plagiarisme, manipulasi data, maupun praktik tidak etis lainnya. Seluruh sumber yang digunakan dalam penelitian telah dicantumkan dan dikutip sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku.

Penulis menyatakan bahwa seluruh pihak yang berkontribusi secara signifikan terhadap penelitian ini telah dicantumkan sebagaimana mestinya, sementara pihak yang memberikan dukungan administratif maupun akademik disampaikan pada bagian ucapan terima kasih.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada pihak Mandarin Oriental Jakarta yang telah memberikan izin penelitian serta menyediakan informasi yang diperlukan dalam penyusunan penelitian ini.

Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penelitian berlangsung. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh informan penelitian, khususnya *Accounts Receivable Supervisor* dan *Credit Supervisor*, atas kesediaannya berbagi pengalaman dan informasi yang mendukung tercapainya tujuan penelitian.

Penelitian ini tidak menerima pendanaan khusus dari lembaga pemerintah, organisasi komersial, maupun institusi nirlaba. Seluruh proses penelitian dan penyusunan artikel dilakukan secara mandiri oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Andriani, W., Zahara, Yentifa, A., Herman, L. A., Septriani, Y., & Angriani, R. (2025). *Strengthening strategies for institutional readiness of public universities in the transformation toward public service agency status: A case study of PTN X*. **Jurnal Eksplorasi Akuntansi (JEA),** **7**(4), 1798–1808. https://doi.org/10.24036/jea.v7i4.3878

Badan Pusat Statistik. (2025, February 2). *Desember 2024: Kunjungan wisman di Indonesia mencapai 1,41 juta kunjungan, jumlah perjalanan wisnus 105,98 juta, jumlah perjalanan wisnas 823,77 ribu, dan tingkat penghunian kamar (TPK) di hotel bintang 56,12 persen*. BPS.

Fithria, J., & Yuniarti, P. (2023). Analisis sistem pengendalian intern piutang usaha untuk meminimalkan piutang tak tertagih pada PT Mutiara Multi Finance Galur. Moneter

Gunawardena, Y., & Dissanayake, K. (2021). Environmental management accounting as a perspective for hotel sustainability: A case study from a Sri Lankan hotel. International Journal of Accounting & Business Finance, 7(1), 54–79. https://doi.org/10.4038/ijabf.v7i1.86

Kasmir. (2019). Analisis Laporan Keuangan. Edisi Revisi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Leonandri, D. G., & Erpurini, W. (2025). The qualitative study on the use of managerial accounting information in resource allocati on decision-making in hotels. JASa: Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi, 9(1), 12–20. https://doi.org/10.36555/jasa.v9i1.2731

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Morgan, H. (2024). Using Triangulation and Crystallization to Make Qualitative Studies Trustworthy and Rigorous. *The Qualitative Report*, *29*(7), 1844-1856. DOI: https://doi.org/10.46743/2160-3715/2024.6071

Mustofah, N. T., & Cahyadi, N. (2022). Analisis piutang tak tertagih berdasarkan umur piutang pada PT Kawasan Industri Gresik. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 5*(2). https://doi.org/10.34005/kinerja.v5i02.2281

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 172 (2022). https://jdih.kemenparekraf.go.id/asset/arsip/Permenparekraf_Nomor_5_Tahun_2022.pdf

Purwaji, A., Wibowo, & Lastanti, H. S. (2016). *Pengantar Akuntansi 2* (Edisi 2). Salemba Empat.

Purwaji, Wibowo, & Abubakar Arif. (2016). Akuntansi Keuangan Pengantar. Jakarta: Salemba Empat.

Sari, N., & Sukendri, N. (2025). Analisis Strategi Manajemen Piutang Sebagai Upaya Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Cv. Sumo Surya Perkasa. Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA), 9(3), 3010-3020. https://doi.org/10.31955/mea.v9i3.6718

Steccolini, I. (2023). What counts as “good” qualitative accounting research? Researchers’ perspec ves on assessing and proving research quality. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 36(3), 1032–1057. https://doi.org/10.1108/AAAJ-05-2022-5808