

IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO PADA ACCOUNT RECEIVABLE DI HOTEL SBR

Ni Ketut Lita Patma Dewi, Ni Ketut Mareni, I Wayan Tuwi
Politeknik Pariwisata Bali

Correspondence			
Email: mareni@ppb.ac.id		No. Telp:	
Submitted: 2 Agustus 2026	Accepted: 11 Agustus 2026	Published: 12 Agustus 2026	

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen risiko pada pengelolaan piutang *travel agent* di bagian *Account Receivable* Hotel SBR berdasarkan konsep manajemen risiko. Pengelolaan piutang *travel agent* merupakan salah satu aktivitas penting dalam menjaga kelancaran arus kas hotel, namun memiliki berbagai risiko yang dapat memengaruhi proses pengelolaan piutang *travel agent* maupun pencapaian tujuan perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagian *Account Receivable* di Hotel SBR telah menerapkan lima tahapan manajemen risiko, yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, pengendalian risiko, dan pemantauan risiko. Risiko yang teridentifikasi meliputi risiko keuangan berupa risiko piutang tak tertagih serta risiko operasional berupa ketidaklengkapan dokumen transaksi, kesalahan pemberian tarif kamar (*room rate*), keterlambatan pengiriman *invoice*, keterlambatan pembayaran piutang oleh *travel agent*, dan ketidaksesuaian jumlah pembayaran. Pengendalian dan pemantauan risiko dilakukan melalui penetapan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap kelengkapan dokumen transaksi, pemeriksaan kelengkapan dokumen transaksi, verifikasi kesesuaian tarif kamar (*room rate*), pemantauan *Account Receivable Aging Report*, pengiriman *reminder* melalui email dan *follow up* kepada *travel agent*, analisis kelayakan kredit, evaluasi kebijakan kredit, rekonsiliasi pembayaran, audit internal, serta pelaksanaan *credit meeting*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa implementasi manajemen risiko pada *Account Receivable* telah diterapkan sesuai dengan konsep manajemen risiko. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan pengendalian risiko melalui penguatan koordinasi antarbagian, serta evaluasi dan pemantauan secara berkelanjutan untuk mengoptimalkan penerapan manajemen risiko dalam pengelolaan piutang *travel agent*.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, *Account Receivable*, Pengelolaan Piutang, Piutang Tak Tertagih, Hotel.

Abstract

This study aims to examine the implementation of risk management in the management of travel agent receivables in the Account Receivable Department at Hotel SBR based on the risk management concept. The management of travel agent receivables is one of the essential activities in maintaining the hotel's cash flow; however, it involves various risks that may affect both the receivables management process and the achievement of the company's objectives. This study employed a qualitative descriptive method, with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the Account Receivable Department at Hotel SBR has implemented the five stages of risk management, namely risk identification, risk analysis, risk evaluation, risk control, and risk monitoring. The identified risks consist of financial risk in the form of bad debts and operational risks, including incomplete transaction documents, room rate errors, delayed invoice delivery, delayed payments by travel agents, and discrepancies in payment amounts. Risk control and monitoring are carried out through the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) for transaction document completeness, verification of transaction documents, validation of room rate accuracy, monitoring of the Account Receivable Aging Report, sending payment reminders via email and following up with travel agents, conducting creditworthiness assessments, evaluating credit policies, performing payment reconciliations, conducting internal audits, and holding credit meetings. The study concludes that risk management implementation in the Account Receivable Department has been carried out in accordance with the risk management concept. Nevertheless, further enhancement of risk control through strengthened interdepartmental coordination, as well as continuous risk evaluation and monitoring, is still required to optimize the implementation of risk management in the management of travel agent receivables.

Keywords: Risk Management, Account Receivable, Receivables Management, Bad Debts, Hotel.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki aktivitas transaksi keuangan kompleks dan menghadapi berbagai risiko yang dapat memengaruhi keberlangsungan operasional perusahaan. Risiko tersebut meliputi risiko keuangan, operasional, perubahan regulasi, fluktuasi pasar, hingga faktor eksternal lainnya. Oleh karena itu, manajemen risiko diperlukan sebagai proses sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, mengendalikan, dan memantau risiko agar dampaknya terhadap pencapaian tujuan perusahaan dapat diminimalkan (Suastini, 2018). Penerapan manajemen risiko menjadi semakin penting dalam industri perhotelan karena kelancaran operasional sangat dipengaruhi oleh stabilitas arus kas dan kemampuan perusahaan dalam mengelola transaksi keuangan secara efektif (Wahyuni et al., 2025).

Salah satu aspek yang memiliki tingkat risiko cukup tinggi adalah pengelolaan *Account Receivable*. Piutang merupakan hak perusahaan untuk menerima pembayaran atas barang atau jasa yang telah diberikan kepada pelanggan dengan pelunasan pada periode yang akan datang (Elyzabeth & Lusy, 2023). Piutang merupakan sejumlah uang yang akan ditagih kepada pihak ketiga sebagai akibat dari penjualan barang atau jasa secara kredit (Sulistiana & Suhartini, 2024). Dalam industri perhotelan, sumber piutang Hotel SBR berasal dari *travel agent*, *credit card*, *company*, dan *conference*. Pengelolaan piutang yang tidak optimal dapat menimbulkan keterlambatan pembayaran hingga piutang tak tertagih yang pada akhirnya berdampak terhadap arus kas dan stabilitas keuangan hotel. Risiko tersebut dapat muncul akibat lemahnya pemantauan, pengendalian, proses penagihan, maupun ketidaktepatan dalam administrasi piutang (Putri, 2022).

Permasalahan tersebut relevan dengan kondisi pada Hotel SBR, sebuah hotel berbintang lima yang berada di Bali. Berdasarkan data *Finance Department*, total piutang Hotel SBR meningkat dari Rp2.076.251.967 pada tahun 2024 menjadi Rp2.335.117.590 pada tahun 2025. Peningkatan piutang paling signifikan berasal dari *travel agent*, yaitu dari Rp1.235.224.609 pada tahun 2024 menjadi Rp1.575.318.870 pada tahun 2025. Dengan demikian, *travel agent* menjadi sumber piutang terbesar sekaligus mengalami peningkatan dibandingkan sumber piutang lainnya. Peningkatan jumlah piutang tersebut juga disertai dengan permasalahan umur piutang. Data menunjukkan bahwa hotel menetapkan jangka waktu penagihan selama 30 hari, tetapi pada tahun 2025 masih terdapat piutang *travel agent* berumur 31–60 hari sebesar Rp527.929.284, piutang berumur 61–90 hari sebesar Rp276.436.511, dan piutang berumur 91–120 hari sebesar Rp192.265.509. Piutang dengan umur yang semakin panjang menunjukkan meningkatnya ketidakpastian pelunasan dan potensi terjadinya piutang tak tertagih. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan piutang *travel agent* perlu memperoleh perhatian melalui penerapan manajemen risiko yang sistematis.

Selain risiko keuangan berupa piutang tak tertagih dan keterlambatan pembayaran, pengelolaan *Account Receivable* juga menghadapi risiko operasional. Berdasarkan wawancara awal dengan staf *Account Receivable* Hotel SBR, risiko yang ditemukan antara lain ketidaklengkapan dokumen transaksi, kesalahan pemberian *room rate*, keterlambatan pengiriman *invoice*, keterlambatan pembayaran oleh *travel agent*, serta ketidaksesuaian antara jumlah pembayaran dan nominal *invoice*. Risiko-risiko tersebut dapat menghambat efektivitas proses penagihan dan berpotensi meningkatkan umur piutang apabila tidak dikendalikan secara tepat.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengelolaan piutang pada industri perhotelan masih menghadapi berbagai kendala. Elyzabeth dan Lusy (2023) menemukan bahwa pengelolaan *Account Receivable* pada Hotel Harris Surabaya telah menerapkan pencatatan transaksi dan pembagian tugas, tetapi masih memiliki kelemahan dalam pemantauan, penilaian kredit, dan pelaksanaan audit secara berkala. Sementara itu,

Wahyuni et al. (2025) menemukan bahwa manajemen risiko pada *Account Receivable* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali telah dilakukan melalui tahapan identifikasi, analisis, evaluasi, pengendalian, dan pemantauan risiko, tetapi analisis risiko masih dilakukan secara informal berdasarkan pengalaman staf dan belum didukung dokumentasi risiko yang terstruktur. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko pada *Account Receivable* masih memerlukan penguatan, khususnya dalam aspek dokumentasi, pengendalian, dan pemantauan risiko.

Penelitian lain juga memperlihatkan bahwa permasalahan piutang merupakan isu yang berulang dalam pengelolaan keuangan hotel. Sulistiana dan Suhartini (2024) menunjukkan bahwa manajemen piutang dapat diperkuat melalui kebijakan kredit, analisis kredit, serta prosedur penagihan yang terstruktur. Sari (2023) menemukan bahwa pengendalian piutang pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran belum optimal, terutama dalam penerapan prinsip 5C, ketepatan pembuatan *invoice*, dan tindakan terhadap debitur yang menunggak. Temuan Arsana (2020) juga menunjukkan bahwa pengumpulan piutang *travel agent* pada The St. Regis Bali Resort belum efektif, yang ditunjukkan oleh lambatnya perputaran piutang dan keterlambatan rata-rata pengumpulan piutang. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa risiko piutang pada industri perhotelan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan pelanggan membayar, tetapi juga dengan efektivitas prosedur internal dan pengendalian perusahaan.

Meskipun penelitian mengenai manajemen piutang dan *Account Receivable* pada industri perhotelan telah dilakukan, penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi manajemen risiko pada pengelolaan piutang *travel agent* dengan menggunakan lima tahapan manajemen risiko pada konteks Hotel SBR masih terbatas. Kondisi peningkatan jumlah piutang *travel agent* serta adanya piutang yang telah melewati batas waktu penagihan menunjukkan perlunya kajian yang tidak hanya mengidentifikasi risiko, tetapi juga menganalisis bagaimana risiko tersebut dievaluasi, dikendalikan, dan dipantau dalam praktik operasional *Account Receivable*.

Penelitian ini menggunakan konsep manajemen risiko dari Tabun et al. (2023) yang mencakup lima tahapan, yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, pengendalian risiko, dan pemantauan risiko. Konsep tersebut digunakan sebagai kerangka untuk menganalisis implementasi manajemen risiko pada *Account Receivable*, khususnya dalam pengelolaan piutang *travel agent*. Pendekatan lima tahapan tersebut memungkinkan penelitian memberikan gambaran yang lebih sistematis mengenai jenis risiko yang dihadapi, tingkat risiko, bentuk pengendalian yang diterapkan, serta proses pemantauan terhadap risiko yang muncul.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen risiko pada *Account Receivable* di Hotel SBR, khususnya dalam pengelolaan piutang *travel agent*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai penerapan lima tahapan manajemen risiko sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi hotel dalam memperkuat pengelolaan piutang, mengurangi risiko piutang tak tertagih, dan menjaga stabilitas arus kas perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis implementasi manajemen risiko pada *Account Receivable*, khususnya dalam pengelolaan piutang *travel agent* di Hotel SBR. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai proses, aktivitas, dan praktik manajemen risiko yang diterapkan pada bagian *Account Receivable*. Menurut Sugiyono (2023), dalam penelitian kualitatif objek penelitian dapat dipahami sebagai situasi sosial yang terdiri atas *place*, *actor*, dan *activities*. Berdasarkan konsep tersebut, objek penelitian ini adalah implementasi

manajemen risiko pada *Account Receivable* dalam pengelolaan piutang *travel agent*. Penelitian dilaksanakan pada *Finance Department* di Hotel SBR selama empat bulan, yaitu Maret sampai Juni 2026.

Data penelitian terdiri atas data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif berupa informasi dan narasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan data kuantitatif berupa data angka yang digunakan sebagai data pendukung, meliputi total piutang *travel agent* dan laporan umur piutang (*Account Receivable Aging Report*) Hotel SBR (Sugiyono, 2023). Sumber data terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan *Credit Manager* dan *Staff Account Receivable* yang terlibat dalam pengelolaan piutang dan penerapan manajemen risiko, serta melalui observasi terhadap proses kerja pada bagian *Account Receivable*. Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan berupa laporan total piutang *travel agent* dan *Account Receivable Aging Report*, serta dokumentasi pendukung yang relevan dengan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan *Credit Manager* dan *Staff Account Receivable* untuk memperoleh informasi mengenai risiko yang dihadapi serta penerapan manajemen risiko dalam pengelolaan piutang *travel agent*. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pengelolaan piutang dan penerapan manajemen risiko pada bagian *Account Receivable*. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa informasi perusahaan, laporan total piutang, *Account Receivable Aging Report*, serta dokumentasi kegiatan penelitian. Ketiga teknik tersebut digunakan secara saling melengkapi untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai kondisi empiris di lokasi penelitian (Sugiyono, 2023).

Analisis data menggunakan model analisis data kualitatif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023), yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih, merangkum, dan mengelompokkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian, terutama data mengenai risiko keuangan dan risiko operasional pada pengelolaan piutang *travel agent*. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan secara deskriptif dan dikelompokkan berdasarkan konsep manajemen risiko yang digunakan dalam penelitian.

Kerangka analisis penelitian mengacu pada konsep manajemen risiko Tabun et al. (2023) yang terdiri atas lima tahapan, yaitu (1) identifikasi risiko, (2) analisis risiko, (3) evaluasi risiko, (4) pengendalian risiko, dan (5) pemantauan risiko. Kelima tahapan tersebut digunakan untuk mengidentifikasi bentuk risiko yang terjadi pada *Account Receivable*, menganalisis kemungkinan dan dampak risiko, mengevaluasi tingkat risiko, mengkaji tindakan pengendalian yang diterapkan, serta menilai proses pemantauan terhadap risiko yang telah diidentifikasi.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil interpretasi terhadap data yang telah direduksi dan disajikan serta dibandingkan dengan konsep manajemen risiko Tabun et al. (2023). Verifikasi dilakukan dengan melihat konsistensi antara hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga kesimpulan yang dihasilkan menggambarkan implementasi manajemen risiko pada *Account Receivable* dalam pengelolaan piutang *travel agent* di Hotel SBR secara sistematis.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara dengan *Credit Manager* dan *Staff Account Receivable* serta observasi pada *Finance Department*, khususnya bagian *Account Receivable* Hotel SBR. Analisis difokuskan pada pengelolaan piutang *travel agent* karena

piutang tersebut mengalami peningkatan pada tahun 2025. Implementasi manajemen risiko dianalisis berdasarkan lima tahapan menurut Tabun et al. (2023), yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, pengendalian risiko, dan pemantauan risiko.

Data *Finance Department* menunjukkan bahwa total piutang Hotel SBR meningkat dari Rp2.076.251.967 pada tahun 2024 menjadi Rp2.335.117.590 pada tahun 2025. Peningkatan terutama berasal dari *travel agent*, yaitu dari Rp1.235.224.609 menjadi Rp1.575.318.870. Sebaliknya, piutang *credit card*, *company*, dan *conference* mengalami penurunan dari tahun 2024 ke tahun 2025. Dengan demikian, *travel agent* menjadi sumber piutang terbesar sekaligus sumber piutang yang mengalami peningkatan dari tahun 2024 ke tahun 2025.

Tabel 1. Total Piutang di Hotel SBR Tahun 2024–2025

No.	Keterangan	Tahun			
		2024	%	2025	%
1	<i>Travel Agent</i>	Rp 1.235.224.609	59,49	Rp 1.575.318.870	67,46
2	<i>Credit Card</i>	Rp 670.655.350	32,30	Rp 599.340.485	25,67
3	<i>Company</i>	Rp 75.783.248	3,65	Rp 68.780.490	2,95
4	<i>Conference</i>	Rp 94.588.760	4,56	Rp 91.677.545	3,93
Total		Rp 2.076.251.967	100	Rp 2.335.117.590	100

Sumber: *Finance Department Hotel SBR (data diolah).*

Peningkatan piutang *travel agent* tersebut menunjukkan bahwa sumber piutang ini membutuhkan perhatian lebih dalam pengelolaan *Account Receivable*. Pada tahun 2024, piutang *travel agent* mencapai 59,49% dari total piutang hotel, kemudian meningkat menjadi 67,46% pada tahun 2025. Hasil wawancara menunjukkan bahwa peningkatan tersebut berkaitan dengan keterlambatan pembayaran oleh *travel agent*.

Kondisi tersebut diperkuat oleh data umur piutang. Hotel menetapkan jangka waktu pembayaran selama 30 hari. Namun, pada tahun 2025 masih terdapat piutang berumur lebih dari 30 hari, termasuk piutang berumur 91–120 hari yang dikategorikan sebagai piutang macet.

Tabel 2. Umur Piutang *Travel Agent* di Hotel SBR Tahun 2024–2025

Umur Piutang	Tahun		Kategori Piutang
	2024	2025	
1–30 hari	Rp 470.385.351	Rp 578.687.566	Lancar
31–60 hari	Rp 336.101.179	Rp 527.929.284	Kurang lancar
61–90 hari	Rp 248.454.387	Rp 276.436.511	Ragu-ragu
91–120 hari	Rp 180.283.692	Rp 192.265.509	Macet
Total	Rp 1.235.224.609	Rp 1.575.318.870	

Sumber: *Finance Department Hotel SBR (data diolah).*

Tabel 2 menunjukkan bahwa piutang kategori kurang lancar meningkat dari Rp336.101.179 pada tahun 2024 menjadi Rp527.929.284 pada tahun 2025. Piutang kategori ragu-ragu meningkat dari Rp248.454.387 menjadi Rp276.436.511, sedangkan piutang macet meningkat dari Rp180.283.692 menjadi Rp192.265.509. Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan *Account Receivable* tidak hanya berupa peningkatan total saldo piutang, tetapi juga peningkatan umur piutang yang telah melewati jangka waktu pembayaran.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa identifikasi risiko dilakukan pada setiap tahapan pengelolaan piutang *travel agent*, mulai dari pengumpulan dokumen transaksi, pemeriksaan dokumen dan pembuatan *invoice*, pengiriman *invoice*, pemantauan piutang jatuh

tempo, hingga penerimaan pembayaran. Hotel juga menyelenggarakan *credit meeting* setiap bulan untuk membahas akun piutang bermasalah dan menentukan tindak lanjut yang diperlukan.

Risiko yang teridentifikasi terdiri atas risiko keuangan dan risiko operasional. Risiko keuangan berupa risiko piutang tak tertagih. Risiko operasional meliputi ketidaklengkapan dokumen transaksi, kesalahan *room rate*, keterlambatan pengiriman *invoice*, keterlambatan pembayaran, dan ketidaksesuaian jumlah pembayaran dengan nominal *invoice*.

Pada tahap analisis, hotel melakukan analisis risiko dengan mengukur tingkat kemungkinan terjadinya risiko dan dampak yang ditimbulkan terhadap pengelolaan piutang *travel agent* maupun tujuan perusahaan. Analisis risiko dilakukan berdasarkan pengalaman *Staff Account Receivable*, data historis pembayaran piutang *travel agent*, *Account Receivable Aging Report*, serta analisis kelayakan kredit *travel agent*. Risiko piutang tak tertagih, kesalahan *room rate*, keterlambatan pengiriman *invoice*, dan keterlambatan pembayaran dikategorikan sebagai risiko tinggi karena memiliki kemungkinan terjadi dan dampak yang besar terhadap arus kas serta stabilitas keuangan hotel. Sementara itu, ketidaklengkapan dokumen dan ketidaksesuaian jumlah pembayaran memiliki kemungkinan sedang, tetapi tetap berdampak besar terhadap proses penagihan dan pencatatan keuangan.

Evaluasi risiko dilakukan melalui audit internal oleh *Assistant Finance & Accounting Manager* setiap bulan, evaluasi kebijakan *Credit Facility*, serta peninjauan riwayat pembayaran *travel agent*. Evaluasi digunakan untuk menilai kinerja staf, efektivitas pengendalian, kepatuhan terhadap kebijakan kredit, dan mengidentifikasi *travel agent* yang memiliki riwayat keterlambatan pembayaran atau risiko kredit tinggi. Hasil evaluasi menjadi dasar untuk menentukan pemberian fasilitas kredit, batas kredit, dan tindakan pengendalian berikutnya.

Pengendalian risiko dilakukan melalui pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi *room rate*, pengecekan *invoice*, *reminder* dan *follow up* kepada *travel agent*, pemantauan *Account Receivable Aging Report*, pemeriksaan kesesuaian jumlah pembayaran, serta analisis kelayakan kredit sebelum pemberian *Credit Facility*. Untuk dokumen yang tidak lengkap, *Staff Account Receivable* melakukan koordinasi dengan bagian reservasi. Untuk kesalahan *room rate*, dilakukan verifikasi dengan kontrak dan koreksi melalui bagian reservasi. Keterlambatan pengiriman *invoice* ditangani melalui pengiriman ulang dan *follow up* secara berkala. Pengendalian terhadap keterlambatan pembayaran dilakukan dengan memberikan perhatian khusus terhadap piutang yang berumur lebih dari 60 hari. Hotel melakukan *reminder*, *follow up*, konfirmasi jadwal pembayaran, serta evaluasi fasilitas kredit apabila keterlambatan terjadi berulang. Sementara itu, risiko piutang tak tertagih dikendalikan melalui analisis kelayakan kredit untuk memastikan bahwa *travel agent* yang memperoleh *Credit Facility* memiliki kemampuan dan komitmen pembayaran.

Pemantauan risiko dilakukan melalui *Account Receivable Aging Report* pada sistem Opera PMS, rekonsiliasi pembayaran, audit internal, dan *credit meeting*. *Aging Report* digunakan untuk mendeteksi piutang jatuh tempo dan keterlambatan pembayaran. Rekonsiliasi dilakukan dengan mencocokkan mutasi rekening bank, bukti pembayaran, dan saldo piutang dalam sistem. Apabila ditemukan akun bermasalah, *Staff Account Receivable* melaporkannya kepada *Credit Manager* untuk dibahas dalam *credit meeting* bulanan.

Tabel 3. Implementasi Manajemen Risiko pada *Account Receivable*

Tahapan Manajemen Risiko	Implementasi di Hotel SBR	Hasil
Identifikasi risiko	Identifikasi risiko keuangan dan operasional pada setiap tahapan pengelolaan piutang	Telah diterapkan

Analisis risiko	Analisis berdasarkan kemungkinan, dampak, data historis pembayaran, <i>Aging Report</i> , dan kelayakan kredit	Telah diterapkan
Evaluasi risiko	Audit internal, evaluasi kebijakan kredit, dan evaluasi riwayat pembayaran	Telah diterapkan
Pengendalian risiko	Pemeriksaan dokumen, verifikasi <i>room rate</i> , <i>follow up</i> , <i>reminder</i> , rekonsiliasi, dan analisis kredit	Telah diterapkan
Pemantauan risiko	<i>Aging Report</i> , rekonsiliasi, audit internal, dan <i>credit meeting</i>	Telah diterapkan

Sumber: Hasil penelitian pada bagian *Account Receivable Hotel SBR*, 2026.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima tahapan manajemen risiko telah diterapkan pada bagian *Account Receivable* dalam pengelolaan piutang *travel agent*. Meskipun demikian, masih ditemukan risiko keterlambatan pembayaran, risiko keterlambatan pengiriman *invoice*, risiko kesalahan *room rate*, dan risiko piutang tak tertagih. Dengan demikian, penerapan manajemen risiko pada *Account Receivable* di Hotel SBR masih diperlukan peningkatan pengendalian risiko melalui penguatan koordinasi antarbagian, serta evaluasi dan pemantauan secara berkelanjutan untuk mengoptimalkan penerapan manajemen risiko dalam pengelolaan piutang *travel agent*.

PEMBAHASAN

Peningkatan piutang *travel agent* dari Rp1.235.224.609 pada tahun 2024 menjadi Rp1.575.318.870 pada tahun 2025 serta meningkatnya piutang yang telah melewati batas pembayaran menunjukkan bahwa pengelolaan *Account Receivable* merupakan bagian yang memiliki risiko signifikan bagi hotel. Piutang yang semakin lama tertagih dapat meningkatkan ketidakpastian penerimaan kas dan berpotensi mengganggu arus kas perusahaan. Kondisi tersebut sejalan dengan Putri (2022) yang menyatakan bahwa risiko piutang tak tertagih dapat dipengaruhi oleh lemahnya pemantauan, pengendalian, dan proses penagihan. Temuan ini juga mendukung Sulistiana dan Suhartini (2024) bahwa pengelolaan piutang memerlukan kebijakan kredit, analisis kredit, dan prosedur penagihan yang terstruktur.

Pada tahap identifikasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel telah mengidentifikasi risiko keuangan dan risiko operasional pada seluruh proses pengelolaan piutang. Temuan ini sesuai dengan konsep manajemen risiko oleh Tabun et al. (2023) yang menempatkan identifikasi sebagai tahap awal untuk mengenali potensi risiko sebelum ditentukan tindakan penanganannya. Identifikasi yang dilakukan hotel relatif komprehensif karena tidak hanya mengidentifikasi risiko piutang tak tertagih, tetapi juga faktor operasional yang dapat menjadi penyebab keterlambatan pembayaran, seperti ketidaklengkapan dokumen, kesalahan *room rate*, dan keterlambatan *invoice*. Temuan tersebut sejalan dengan Wahyuni et al. (2025) yang juga menemukan risiko piutang tak tertagih, keterlambatan pembayaran, kesalahan administrasi, *human error*, dan kendala sistem pada pengelolaan *Account Receivable* hotel.

Pada tahap analisis, hotel melakukan analisis risiko dengan mengukur tingkat kemungkinan terjadinya risiko dan dampak yang ditimbulkan terhadap pengelolaan piutang *travel agent* maupun tujuan perusahaan. Analisis risiko dilakukan berdasarkan pengalaman *Staff Account Receivable*, data historis pembayaran piutang *travel agent*, *Account Receivable Aging Report*, serta analisis kelayakan kredit *travel agent*. Hal ini sesuai dengan konsep manajemen risiko oleh Tabun et al. (2023) bahwa analisis risiko dilakukan untuk menentukan tingkat risiko berdasarkan kemungkinan terjadinya dan dampaknya terhadap tujuan perusahaan. Analisis kelayakan kredit juga memperlihatkan bahwa hotel telah

mempertimbangkan kemampuan dan riwayat pembayaran *travel agent* sebelum memberikan *Credit Facility*. Praktik ini sejalan dengan Sulistiana dan Suhartini (2024) yang menekankan pentingnya analisis kredit dalam pengelolaan piutang hotel.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa hotel melakukan audit internal bulanan, mengevaluasi kebijakan kredit, dan meninjau riwayat pembayaran *travel agent*. Praktik tersebut menunjukkan bahwa evaluasi tidak hanya diarahkan pada kinerja *Staff Account Receivable* dalam mengelola piutang *travel agent* dan menangani risiko keuangan dan risiko operasional yang telah teridentifikasi, tetapi juga mengevaluasi efektivitas kebijakan dan karakteristik debitur. Hal ini sesuai dengan konsep manajemen risiko oleh Tabun et al. (2023) bahwa proses evaluasi risiko adalah untuk menilai sejauh mana pendekatan manajemen risiko telah berjalan sesuai dengan rencana. Temuan ini merupakan aspek penting karena Elyzabeth dan Lusy (2023) menemukan bahwa pengelolaan *Account Receivable* pada Hotel Harris Surabaya masih memiliki kelemahan dalam pemantauan, penilaian kredit, dan audit rutin. Dibandingkan temuan tersebut, Hotel SBR telah memiliki mekanisme evaluasi yang lebih teratur, meskipun hasil penelitian menunjukkan masih terdapat saldo piutang yang melewati batas pembayaran.

Pada aspek pengendalian, hotel telah menerapkan tindakan preventif dan korektif. Pemeriksaan dokumen dan *room rate* dilakukan sebelum *invoice* dikirim, sedangkan *reminder*, *follow up*, rekonsiliasi, dan evaluasi fasilitas kredit dilakukan untuk menangani piutang yang telah jatuh tempo. Pola tersebut sesuai dengan konsep *risk reduction* yang dijelaskan Tabun et al. (2023), yaitu menurunkan kemungkinan dan dampak risiko melalui tindakan pengendalian. Temuan ini juga relevan dengan penelitian Sari (2023) yang menunjukkan bahwa keterlambatan *invoice* dan kurangnya tindakan terhadap debitur menungggak dapat mengurangi efektivitas pengendalian piutang hotel.

Pemantauan melalui *Account Receivable Aging Report*, rekonsiliasi, audit internal, dan *credit meeting* menunjukkan bahwa hotel telah menerapkan monitoring secara rutin. Hal ini sesuai dengan Tabun et al. (2023) bahwa pemantauan diperlukan untuk memastikan efektivitas strategi pengendalian. Temuan ini juga memperkuat penelitian Wahyuni et al. (2025) yang menemukan penggunaan sistem Opera untuk memantau umur piutang serta *reminder* dan audit internal sebagai bagian dari pengendalian *Account Receivable*.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan mekanisme pengendalian dan pemantauan belum sepenuhnya menghilangkan risiko. Peningkatan saldo piutang *travel agent* dan masih adanya piutang berumur 31–60 hari, 61–90 hari, dan 91–120 hari menunjukkan adanya risiko residual dalam pengelolaan piutang. Kondisi tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian Arsana (2020) yang menemukan bahwa pengumpulan piutang *travel agent* pada The St. Regis Bali Resort belum efektif, ditunjukkan oleh perputaran piutang yang lambat dan rata-rata periode pengumpulan yang melewati batas waktu. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan prosedur pengendalian saja belum cukup; efektivitas tindak lanjut terhadap hasil monitoring juga menentukan keberhasilan pengelolaan piutang.

Dengan demikian, temuan utama penelitian ini adalah bahwa manajemen risiko pada *Account Receivable* Hotel SBR telah diimplementasikan secara keseluruhan berdasarkan lima tahapan manajemen risiko oleh Tabun et al. (2023), tetapi efektivitasnya masih perlu diperkuat pada aspek tindak lanjut terhadap piutang yang telah melewati jatuh tempo. Hal ini penting karena risiko piutang tidak hanya ditentukan oleh ada atau tidaknya prosedur, tetapi juga oleh konsistensi pelaksanaan, ketepatan pengambilan keputusan kredit, dan kecepatan tindak lanjut terhadap akun bermasalah. Temuan ini sejalan dengan Suastini (2018) bahwa penerapan manajemen risiko diperlukan untuk menentukan prioritas risiko dan meminimalkan dampaknya terhadap pendapatan serta operasional hotel.

Secara praktis, hasil penelitian mengindikasikan perlunya memperkuat penggunaan *Aging Report* sebagai dasar tindakan terhadap *travel agent* dengan keterlambatan berulang, meningkatkan koordinasi antara *Account Receivable* dan bagian reservasi untuk mencegah kesalahan *room rate* serta kelengkapan dokumen, dan mengevaluasi kembali *Credit Facility* bagi *travel agent* yang memiliki riwayat pembayaran kurang baik. Penguatan tersebut diperlukan agar proses identifikasi, analisis, evaluasi, pengendalian, dan pemantauan tidak berhenti sebagai prosedur administratif, tetapi benar-benar menghasilkan tindakan yang dapat menurunkan saldo piutang bermasalah dan risiko piutang tak tertagih.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi manajemen risiko pada *Account Receivable* dalam pengelolaan piutang *travel agent* di Hotel SBR, dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko telah diterapkan melalui lima tahapan, yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, pengendalian risiko, dan pemantauan risiko.

Identifikasi risiko telah dilakukan dengan menemukan risiko keuangan berupa piutang *travel agent* yang tidak tertagih serta risiko operasional berupa ketidaklengkapan dokumen transaksi, kesalahan *room rate*, keterlambatan pengiriman *invoice*, keterlambatan pembayaran, dan ketidaksesuaian jumlah pembayaran. Analisis risiko dilakukan berdasarkan kemungkinan dan dampak risiko dengan mempertimbangkan pengalaman *Staff Account Receivable*, data historis pembayaran, *Account Receivable Aging Report*, dan kelayakan kredit *travel agent*. Risiko piutang tak tertagih, kesalahan *room rate*, keterlambatan *invoice*, dan keterlambatan pembayaran merupakan risiko yang diprioritaskan karena memiliki kemungkinan dan dampak yang tinggi.

Evaluasi dan pengendalian risiko telah dilakukan melalui evaluasi kinerja *Account Receivable*, kebijakan *Credit Facility*, riwayat pembayaran *travel agent*, pemeriksaan dokumen dan *room rate*, pemantauan umur piutang, *reminder* dan *follow up*, rekonsiliasi pembayaran, serta analisis kelayakan kredit. Sementara itu, pemantauan dilakukan secara rutin melalui *Account Receivable Aging Report*, rekonsiliasi pembayaran, audit internal, dan *credit meeting*. Meskipun kelima tahapan tersebut telah diterapkan, masih terdapat risiko yang ditunjukkan oleh peningkatan piutang *travel agent* dan adanya piutang yang melewati batas waktu pembayaran. Oleh karena itu, efektivitas tindak lanjut terhadap piutang bermasalah dan penguatan pengendalian terhadap *travel agent* dengan riwayat keterlambatan pembayaran masih perlu ditingkatkan untuk mengurangi risiko piutang tak tertagih dan mendukung efektivitas pengelolaan *Account Receivable*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhianto, W. N. (2020). *Buku Sakti Pengantar Akuntansi* (F. Husaini, Ed.). Penerbit Anak Hebat Indonesia.
- Arifudin, O., Wahrudin, U., Damayanti Rusmana, F., & Jejen, A. (2020). *Manajemen Risiko*. Widina Bhakti Persada Bandung. www.penerbitwidina.com.
- Arsana, I. W. A. (2020). *Analisis Pengendalian Internal dalam Penagihan Piutang Travel Agent di The ST. Regis Bali Resort*.
- Elyzabeth, & Lusy. (2023). Analisis Risiko Dan Pengendalian Internal Dalam Pengelolaan Account Receivable Pada Hotel Harris Surabaya. *Jurnal AKTUAL*, 21(2), 1–7. <https://repositori.ukdc.ac.id/1765/>.
- Ifa, K. R., & Hantari, I. A. (2024). Model Manajemen Risiko Hotel Syariah: Studi di Hotel Kelas Ekonomi. *Journal of Sharia Economics and Finance*, 2, 248–257. <https://doi.org/https://doi.org/10.34001/jsef.v2i2.1047>.

- Kade, I. A., Damayanti, W., & Suardani, S. M. (2021). Pengantar Hotel Dan Restoran. Purbalingga. Penerbit CV.Eureka Media Aksara.
- Pribadi, H. I., & Ernastuti. (2020). Manajemen Risiko Teknologi Informasi Pada Penerapan E-Recruitment Berbasis ISO 31000:2018 Dengan FMEA (Studi Kasus PT Pertamina). *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 10(1), 28–35. <https://doi.org/10.21456/vol10iss1pp28-35>.
- Putri, P. D. K. (2022). Implementasi Manajemen Account Receivable Berdasarkan Kebijakan Credit Sales Performance Pada The St Regis Bali Resort. <https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/1272/>.
- Sari, N. M. K. (2023). Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalisasi Risiko Piutang Tak Tertagih Di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. <https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/10105/>.
- Suastini, N. M. (2018). Analisis Manajemen Risiko Untuk Meminimalkan Dampak Force Majeure Di The Ritz-Carlton, Bali. *Jurnal Kepariwisata*, 17(3), 5–8. <https://ejournal.ppb.ac.id>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). ALFABETA, cv.
- Sulistiana, H., & Suhartini, D. (2024). ANALISIS MANAJEMEN PIUTANG PENJUALAN KAMAR HOTEL DEKA. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(7), 858–869. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i7.2279>
- Tabun, M. A., Maria, Sushardi, Hariyani, D. S., Sulistyowati, M., Anwar, Karollah, B., Mariana, Indriani, R., Moonti, A., Nursansiw, D. A., & Sijabat, F. N. (2023). *Manajemen Risiko Bisnis Era Digital* (A. SE. , M. Bairizki, Ed.). Seval Literindo Kreasi (Penerbit SEVAL).
- Ulfatih, H. (2020). Implementasi Tabungan Baitullah Ib Hasanah Dan Variasi Akad Pada PT. Bni Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Wahyuni, P. K. F. W., Arnawa, I. P., & Rukmiyati, N. M. S. (2025). Implementasi Manajemen Risiko Pada Account Receivable di The Westin Resort & Spa Ubud Bali. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(3), 565–578. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i3.5091>.
- Wiryanata, I. A. (2021). *Pengantar Akuntansi Hotel* (IB. J. S. Pidada, Ed.). Udayana University Press.
- Wulandari, D. A., & Simanjorang, F. (2023). Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Fido Dido Guesthouse Dan Restaurant Bukit Lawang. *JURNAL PRICE : Ekonomi Dan Akuntansi*, 02, 1–10. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/jecoa/>.