

## **IPTEKS KEBIJAKAN PEMBERIAN FASILITAS KREDIT DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MANADO**

Stacy Englyn Baguna<sup>1</sup>, Robert Lambey<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Unsrat, Manado, 95115, Indonesia

email: stacyebaguna@gmail.com

### **ABSTRACT**

*Management of hospitality industry should determine and apply non-cash payment policy and credit facility policy, as one of the way to increase sales and maximize profit for the company. Credit facility policy by hotel management causes the appearance of receivable. The purpose of this study was to identify credit policy applied at hotel Four Points by Sheraton Manado. Based on the study that has been done, management of hotel Four Points by Sheraton Manado has determine several policies for companies that want to get credit facility. The policies consider these four elements: Credit period, Credit standards, Collection policy, and Cash discount. Suggestion for each departments related to sales cycle is to understand and follow the Standard Operating Procedure (SOP) while performing their tasks.*

*Keywords : Credit, Hotel, Account Receivable, Operational Activities, Tourism*

### **1. PENDAHULUAN**

Industri pariwisata merupakan industri yang multisektor karena pariwisata tidak dapat maju dan berjalan dengan baik tanpa didukung oleh usaha-usaha lain. Menurut Undang-Undang Pariwisata no 10 tahun 2009 “industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata”. Industri pariwisata muncul karena adanya masyarakat yang ingin berwisata. Menurut Ekaningrum (2016:11), “Wisata adalah kegiatan yang tidak lepas dari kehidupan manusia”. Keinginan masyarakat untuk berwisata menjadi peluang untuk membuka usaha pariwisata. Usaha pariwisata adalah suatu bisnis yang memiliki kegiatan utama yaitu menjual jasa-jasa pariwisata kepada para wisatawan baik dalam negeri maupun luar negeri. Salah satu jenis usaha pariwisata yaitu industri perhotelan yang memberikan layanan penginapan yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas seperti restoran dan kolam renang. Menurut Yamin, hotel merupakan salah satu sarana pokok kepariwisataan. Pada dasarnya manajemen industri perhotelan mempunyai tujuan yang sama dengan perusahaan-perusahaan lain yaitu untuk memperoleh laba yang maksimal dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada. Salah satu aktifitas dalam industri perhotelan yang juga merupakan sumber utama pendapatan hotel adalah aktifitas penjualan. Untuk memperoleh laba yang maksimal maka manajemen perusahaan harus meningkatkan aktifitas penjualan dan menekan berbagai biaya.

Pertumbuhan bisnis dalam bidang pariwisata sudah sangat berkembang. Oleh karena itu menurut Anggraeni, Persaingan bisnis yang semakin ketat menyebabkan perusahaan atau hotel tidak bisa hanya melakukan penjualan secara tunai. Manajemen harus merencanakan strategi penjualan agar mendapatkan keuntungan yang besar. Dalam hal ini, manajemen hotel perlu menentukan dan menerapkan kebijakan pembayaran non-tunai dan pemberian fasilitas kredit, sebagai salah satu strategi atau upaya meningkatkan penjualan untuk memaksimalkan laba. Kebijakan pembayaran non-tunai dan fasilitas kredit diberikan kepada tamu yang

tinggal dihotel, tamu yang menggunakan fasilitas hotel dan kepada pihak lainnya seperti: agen perjalanan, perusahaan-perusahaan, lembaga pemerintahan, bank, dan sebagainya.

Kebijakan pemberian kredit oleh manajemen hotel menyebabkan munculnya aktiva lancar berupa piutang. Piutang merupakan rekening yang penting bagi hotel karena piutang merupakan salah satu sumber kas yang potensial karena dianggap memiliki perputaran yang cepat atau kurang dari 1 tahun. Menurut Swantari, Pengelolaan piutang yang berasal dari aktifitas penjualan secara kredit yang baik akan membantu manajemen dalam menyediakan kas bagi aktivitas operasional hotel. Hotel Four Points by Sheraton Manado menyediakan fasilitas kredit kepada tamu dalam aktifitas penjualannya. Salah satu cara untuk memastikan kelancaran penerimaan pembayaran hasil penjualan secara kredit adalah dengan menetapkan dan menerapkan prosedur kebijakan kredit yang efektif oleh manajemen hotel.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

**Hotel.** Menurut Putri (2016:12), “Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan untuk masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.” Sedangkan menurut Widanaputra (2009:9) “Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum”. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu badan usaha yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamunya.

**Kredit.** Menurut Rivai dan Veithzal (2007:4), “Kredit adalah penyerahan barang, jasa, atau uang dari satu pihak (kreditur) ke pihak lain (nasabah) dengan janji membayar dari penerima kredit kepada pemberi kredit pada tanggal yang telah disepakati kedua belah pihak”. Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, kredit adalah penundaan pembayaran atas penjualan barang atau jasa yang akan dilunasi pada waktu yang telah ditetapkan.

**Kebijakan dan Kualitas Kredit.** Menurut Wiyasha (2010:193), “kebijakan kredit merupakan keputusan manajemen dalam memberikan kredit kepada tamu atau pihak ketiga dalam upaya meningkatkan pendapatan hotel”. Kebijakan kredit yang ditentukan oleh manajemen akan sangat berpengaruh pada pendapatan hotel dan penerimaan kas untuk aktifitas operasional. Kasmir (2009:253) dalam bukunya pengantar manajemen keuangan menyebutkan bahwa salah satu unsur yang terkandung dalam pemberian suatu kredit adalah kesepakatan. Oleh karena itu sebelum memberikan kredit kepada tamu, manajemen perlu menetapkan kebijakan pemberian fasilitas kredit kepada tamu sebagai suatu bentuk kesepakatan antara manajemen dan tamu. Dalam menetapkan kebijakan kredit manajemen harus memperhatikan empat elemen berikut: (1) jangka waktu kredit yang diberikan; (2) standar kredit; (3) kebijakan pengutipan piutang; dan (4) diskon tunai. Menurut Panuntun, analisa kredit termasuk dalam seleksi pemberian kredit. Seleksi pemberian kredit akan mempengaruhi kualitas kredit yang diberikan. Kualitas kredit sangat dipengaruhi oleh lima variabel penilaian yang lazim disebut lima C (Syamsudin 2007:265) yaitu: (1) *Character* (Kepribadian); (2) *Collateral* (Jaminan); (3) *Conditions* (Kondisi); (4) *Capacity* (Kemampuan); dan (5) *Capital* (Modal). Selain lima variabel tersebut, manajemen perusahaan terutama bagian keuangan yang menangani masalah kredit, harus menganalisis kondisi piutang serta mengaitkannya dengan pengalaman di masa lampau. Selain analisis internal, harus dilakukan pula analisis eksternal dengan mengikuti pertemuan-pertemuan antar manajer kredit (*credit meetings*) yang dilakukan secara berkala.

### **3. METODE DAN TEKNIK PENERAPAN IPTEKS**

#### **3.1. Metode Penerapan Ipteks**

Metode ipteks yang penulis gunakan adalah penerapan kebijakan kredit yang efektif dengan memperhatikan ke-empat elemen yang ada yaitu: Jangka waktu kredit yang diberikan, Standar kredit, Kebijakan pengutipan piutang, dan Diskon tunai.

#### **3.2. Teknik Penerapan Ipteks**

Teknik ipteks yang diterapkan adalah penerapan kebijakan kredit dengan memperhatikan dan mempertimbangkan ke-empat elemen yaitu: menentukan jangka waktu pelunasan kredit (utang) oleh tamu atau pihak ketiga, memperhatikan kemampuan keuangan tamu atau pihak ketiga dalam menyelesaikan kredit (utang), langkah-langkah yang akan diambil oleh manajemen hotel dalam mengutip atau menagih kredit (utang) kepada tamu atau pihak ketiga, dan mempertimbangkan pemberian diskon tunai apabila tamu atau pihak ketiga menyelesaikan kreditnya (utang) dalam jangka waktu yang relatif singkat.

### **4. PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Objek Penerapan Ipteks**

Four Points by Sheraton Manado merupakan hotel berbintang 4 di jalan Pierre Tendean, Sario Tumpaan, Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara yang merupakan kawasan Boulevard on Business (BOB). Hotel ini berada di atas mall terbesar di Kota Manado yaitu Manado Town Square (Mantos). Four Points by Sheraton Manado merupakan salah satu properti dari Marriot International Inc. yaitu perusahaan perhotelan terbesar di dunia dengan lebih dari 6700 properti di lebih dari 130 negara dengan 30 brand. Four Points by Sheraton Manado merupakan properti milik PT. Gerbang Nusa Perkasa dan Bpk. Hengky Wijaya sebagai Presiden Direktur. Four Points by Sheraton Manado adalah satu-satunya properti Marriot yang ada di Sulawesi Utara. Four Points by Sheraton Manado dibuka pertama kali pada tanggal 18 Maret 2017 dan memiliki 10 tipe kamar dengan total 257 kamar termasuk 40 *suites* dan 1 *presidential suite*, 5 *food and beverages outlets* (Eatery All-Day-Dining, Wrapped Lounge, Tao Yuan Chinese Restaurant, Scorta Pool Bar, dan In-Room-Dining), 6 *meeting rooms*, 1 *function room*, 1 *grand ballroom*, *fitness center*, dan kolam renang yang menghadap ke Bunaken, Manado Tua, Siladen, Nain, dan Pulau Mentehage.

#### **4.2. Pembahasan**

Hotel Four Points by Sheraton Manado memiliki berbagai departemen yang saling berhubungan. Departemen-departemen yang berhubungan secara langsung dengan penerimaan pembayaran atas aktifitas penjualan antara lain: *Accounting Department*, *Front Office*, *Reservation Department*, dan *Sales & Marketing*. Hotel Four Points by Sheraton Manado menerima pembayaran secara tunai, non tunai, dan memberikan fasilitas kredit untuk beberapa perusahaan tertentu yang memenuhi kriteria persyaratan yang ditentukan oleh manajemen hotel. Untuk pembayaran non-tunai, manajemen bekerja sama dengan beberapa bank dan menggunakan *Electronic Data Capture (EDC)* untuk penggunaan kartu kredit dan kartu debit. Penggunaan kartu kredit maupun kartu debit harus diotorisasi oleh pemilik kartu. Pembayaran dari bank akan diterima di rekening perusahaan dalam kurun waktu paling lambat 3 hari. Pengendalian atas pemberian kredit kepada tamu yang baik akan menunjang aktivitas operasional hotel sehingga manajemen Hotel Four Points by Sheraton Manado telah menentukan beberapa kebijakan untuk perusahaan-perusahaan yang ingin mendapatkan fasilitas kredit. Kebijakan tersebut antara lain:

1. *Jangka waktu kredit yang diberikan*. Manajemen hotel memberikan jangka waktu selama 14 hari sejak *invoice* diterima oleh tamu atau pihak ketiga.
2. *Standar kredit*. Semua perusahaan kecuali: Asosiasi, *non-governmental organization* atau *non-profit company*, Partai dan EO dapat mengajukan fasilitas kredit. Perusahaan yang ingin mendapatkan fasilitas kredit harus mengisi formulir kredit (*credit form*) dan

---

melampirkan dokumen-dokumen pendukung seperti: Surat Izin Usaha Perdagangan atau disingkat SIUP, Surat Izin Tempat Usaha atau disingkat SITU, Nomor Pokok Wajib Pajak atau disingkat NPWP, Tanda Daftar Perusahaan atau disingkat TDP, dan Akte Perusahaan. Manajemen juga menentukan batas kredit untuk tiap perusahaan yaitu sebesar 5-10 juta per perusahaan.

3. *Kebijakan pengutipan piutang*. Manajemen akan mengirimkan surat peringatan (*reminder letter*) bagi perusahaan yang tidak melunasi tagihan hingga jangka waktu yang telah ditetapkan. Surat peringatan tersebut berisi jangka waktu pembayaran serta total yang harus dibayarkan. Jika setelah 3 hari setelah surat peringatan dikirimkan perusahaan belum juga melunasi tagihannya, maka fasilitas kredit untuk perusahaan tersebut akan sementara ditutup sampai perusahaan melunasi tagihan kredit yang ada.
4. *Diskon tunai*. Manajemen tidak menerapkan pemberian diskon untuk perusahaan-perusahaan yang melunasi tagihannya dibawah jangka waktu yang ditentukan.

Manajemen hotel melakukan *credit meetings* sekali dalam sebulan. *Credit meetings* membahas tentang piutang yang belum tertagih dengan berbagai alasan dan dibahas bagaimana caranya agar piutang tersebut bisa ditagih. Dalam *Credit meetings* hadir pihak-pihak yang terlibat dalam penjualan jasa secara kredit yaitu: *Credit Manager, Sales & Marketing, Front Office* dan *Reservation* untuk mempertanggung-jawabkan piutang-piutang yang muncul kepada manajemen hotel.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Aktifitas penjualan di hotel Four Points by Sheraton Manado terdiri atas pembayaran tunai, non-tunai, dan kredit. Untuk penjualan dengan fasilitas kredit diberikan hanya untuk perusahaan-perusahaan yang memiliki fasilitas kredit. Fasilitas kredit akan diperoleh jika perusahaan memenuhi kebijakan-kebijakan kredit yang telah ditentukan oleh manajemen hotel. Pengelolaan kredit yang baik dalam hotel akan membantu manajemen dalam menyediakan kas yang berguna bagi aktivitas operasional hotel.

### 5.2. Saran

Tiap departemen yang berhubungan dengan aktifitas penjualan harus memperhatikan dan memahami dengan benar *Standard Operating Procedure (SOP)* yang telah ditentukan dan mempraktekkannya sehingga semua aktifitas penjualan baik dengan pembayaran tunai, non-tunai, maupun kredit, serta operasional hotel dapat berjalan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, R. K., A. Husaini dan N. F. Nurzula. 2014. "Analisis Pengelolaan Kredit untuk Meningkatkan Likuiditas dan Profitabilitas (Studi pada PT. BPR Wlingi Pahala Pakto)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 12 No.2.
- Ekaningrum, Y. 2016. *Manajemen Hotel*. Penerbit NSC Press. Surabaya.
- Kasmir. 2009. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Penerbit Prenada Media Group. Jakarta.
- Panuntun, J.G., Darminto dan A. Husaini. 2014. "Analisis Efektivitas Kebijakan Kredit dalam Upaya Meningkatkan Rentabilitas (Studi pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia RSUD Dr. Saiful Anwar Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol.15 No.2.
- Putri, E. D. H. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Penerbit Deepublish. Yogyakarta.
- Rivai, H. V., Veithzal, A.P., dan Idroes, F. N. 2007. *Bank and Financial Institution Management*. Penerbit Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Swantari, Anita. 2014. "Pentingnya Pengendalian Outstanding Piutang Hotel di Ritz Carlton Jakarta, Pasific Place". *Jurnal Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti* Vol 2 No. 2 HoReKa.

- Syamsuddin, Lukman. 2007. *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Penerbit PT Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. [http://www.kemenpar.go.id/userfiles/file/4636\\_1364-UUTentangKepariwisataannet1.pdf](http://www.kemenpar.go.id/userfiles/file/4636_1364-UUTentangKepariwisataannet1.pdf). Diakses 25 November 2018.
- Widanaputra, A.A.GP et al. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Graha Ilmu. Jakarta.
- Wiyasha, IBM. 2010. *Akuntansi Perhotelan Penerapan Uniform System of Accounts for The Lodging Industry*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Yamin, Sofyan. 2015. Keterkaitan Usaha Perhotelan dan Pariwisata. <https://www.kompasiana.com/sofyan.ym/555479076523bd221e4af014/keterkaitan-usaha-perhotelan-dan-pariwisata>. Diakses 25 November 2018.