



Implementasi Manajemen Risiko Pada Account Receivable di The Westin Resort & Spa Ubud Bali

Pande Komang Feby Wahyuni¹, I Putu Arnawa^{2*}, Ni Made Sri Rukmiyati³

¹⁻³ Program Studi Manajemen Akuntansi Hspitaliti, Jurusan Hospitaliti,
Politeknik Pariwisata Bali

Email: kmqfebby@gmail.com¹, arnawa@ppb.ac.id², srirukmiyati@ppb.ac.id³

Alamat: Jl. Dharmawangsa, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Badung, Indonesia

Korespondensi Penulis: kmqfebby@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of risk management in accounts receivable at The Westin Resort & Spa Ubud Bali. Accounts receivable is a crucial component in maintaining the smooth cash flow of the hotel, but it is also highly vulnerable to the risk of bad debts, which can impact the company's financial stability. In daily operations, bad debts, especially from third parties such as travel agents, are one of the main challenges faced by the hotel's finance team. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection methods through in-depth interviews with account receivable staff and analysis of documents and accounts receivable reports for 2023–2024. The results show that the hotel has implemented five main stages in the risk management process: risk identification, risk analysis, risk evaluation, risk control, and risk monitoring. The main risks identified are bad debts due to late or inability to pay from travel agents and human error in the administrative process. Technology-based monitoring systems such as Opera System have been used to monitor and record accounts receivable activities routinely. However, this study also identified several weaknesses, such as a lack of formal documentation related to identified risks and a reactive rather than proactive risk management strategy. In conclusion, the implementation of risk management in accounts receivable at The Westin Resort & Spa Ubud Bali has been quite successful. However, improvements are still needed in terms of risk recording, strengthening the documentation system, and providing regular training to relevant staff. With these improvements, accounts receivable management can be more effective and contribute positively to the hotel's overall financial sustainability.*

Keywords: Risk Management, Accounts Receivable, Hotel, Accounts Receivable, The Westin Resort & Spa Ubud.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen risiko pada account receivable di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali. Account receivable merupakan komponen penting dalam menjaga kelancaran arus kas hotel, namun juga sangat rentan terhadap risiko piutang tak tertagih yang dapat berdampak pada stabilitas keuangan perusahaan. Dalam operasional sehari-hari, piutang usaha yang tidak tertagih, khususnya dari pihak ketiga seperti travel agent, menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh tim keuangan hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap staf bagian account receivable serta analisis dokumen dan laporan piutang tahun 2023–2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak hotel telah menerapkan lima tahapan utama dalam proses manajemen risiko, yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, pengendalian risiko, dan pemantauan risiko. Risiko utama yang teridentifikasi adalah piutang tak tertagih akibat keterlambatan atau ketidakmampuan pembayaran dari travel agent serta kesalahan manusia (human error) dalam proses administrasi. Sistem pemantauan berbasis teknologi seperti Opera System telah digunakan untuk mengawasi dan mencatat aktivitas piutang secara rutin. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kelemahan, seperti kurangnya dokumentasi formal terkait risiko yang telah diidentifikasi, serta strategi penanganan yang masih bersifat reaktif dibandingkan proaktif. Kesimpulannya, implementasi manajemen risiko pada account receivable di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali telah berjalan dengan cukup baik. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam aspek pencatatan risiko, penguatan sistem dokumentasi, dan pemberian pelatihan berkala kepada staf terkait. Dengan perbaikan tersebut, pengelolaan piutang usaha dapat menjadi lebih efektif dan berkontribusi positif terhadap keberlangsungan keuangan hotel secara keseluruhan.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, Account Receivable, Hotel, Piutang Usaha, The Westin Resort & Spa Ubud.

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat rentan terhadap berbagai risiko, terutama dalam pengelolaan *account receivable* yang berpengaruh langsung terhadap arus kas (Solihin *et al.*, 2021). Risiko yang muncul dapat disebabkan oleh faktor manusia maupun alam. Berbagai macam risiko, seperti risiko kebakaran, perubahan peraturan pemerintah, fluktuasi pasar, gejolak politik, dan bencana alam, dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan jika tidak ada antisipasi yang memadai (Suastini, 2019). Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko menjadi sangat penting untuk mengurangi kerugian yang mungkin timbul. Manajemen risiko mencakup identifikasi, evaluasi, dan pengurangan risiko (Sulistiana, 2024). Meskipun manajemen risiko masih terbilang baru diterapkan dalam industri perhotelan, pengelolaan risiko yang optimal sangat diperlukan agar operasional hotel tidak terganggu dan dampak negatif dari risiko dapat diminimalkan.

Penting bagi hotel untuk mengarahkan perhatian pada aspek yang lebih spesifik, yaitu manajemen risiko di bagian *account receivable*. Bagian ini memiliki peran krusial dalam menjaga arus kas hotel, sehingga penerapan manajemen risiko yang efektif sangat diperlukan untuk mengatasi tantangan yang muncul, seperti risiko piutang tak tertagih dan keterlambatan pembayaran dari *travel agent* ataupun pihak ketiga lainnya (Diana Krisma Putri *et al.*, 2021). Penelitian ini akan dilakukan pada bagian *account receivable* di hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali. *Account receivable* berperan aktif dalam kelancaran arus kas hotel, terutama terkait dengan pembayaran piutang oleh *travel agent* (Prima, 2019). Tugas *Staff Account Receivable* mencakup memastikan setiap piutang terpantau dan tertagih secara efektif, serta memastikan keakuratan dan kelengkapan data, termasuk nama tamu, nomor kamar, dan jumlah tagihan. Selain itu, *Staff Account Receivable* juga bertanggung jawab untuk membuat *invoice* berdasarkan data transaksi yang telah diverifikasi dan mengirimkannya kepada *travel agent* melalui *email* atau pos. Mengingat tugas-tugas tersebut, manajemen risiko perlu diterapkan untuk meminimalkan risiko yang dapat mengakibatkan kerugian bagi hotel.

Manajemen risiko melibatkan identifikasi, analisis, evaluasi, pengendalian, dan upaya untuk mengurangi risiko yang terkait dengan ketidakpastian dalam bisnis, termasuk menghindari, meminimalkan, atau menghilangkan risiko (Latunreng, 2023). Penerapan manajemen risiko yang tepat diperlukan untuk menghindari atau mengurangi besarnya kerugian yang mungkin dialami perusahaan akibat ketidakpastian terjadinya suatu peristiwa (Suastini, 2019). Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan konsep manajemen risiko. Manajemen risiko merupakan pendekatan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan

mengelola risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan (Prima, 2019). Manajemen risiko memiliki lima tahapan yang harus dilakukan. Pertama identifikasi, analisis, evaluasi, pengendalian, dan pemantauan risiko.

Manajemen risiko yang efektif adalah proses yang terstruktur dan berkelanjutan untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mengendalikan risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan (Tri Wahyuni *et al.*, 2023). Setiap perusahaan perlu menerapkan manajemen risiko yang tepat untuk memastikan bahwa risiko yang terjadi tidak berdampak besar bagi perusahaan (Pribadi & Ernastuti, 2020). Penting juga untuk mengetahui risiko mana yang dianggap memiliki dampak paling tinggi terhadap arus kas, sehingga manajemen risiko yang diterapkan dapat tepat sasaran dan tidak menimbulkan risiko baru dalam prosesnya.

Berdasarkan wawancara awal dengan *Staff Account Receivable* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali, risiko yang sering terjadi pada bagian *account receivable* adalah risiko piutang tak tertagih. Ketika *travel agent* melakukan pemesanan layanan hotel, transaksi tersebut dicatat sebagai piutang, yang nantinya akan menunjukkan bahwa hotel akan menerima pembayaran di kemudian hari setelah layanan diberikan. The Westin Resort & Spa Ubud Bali memperoleh pendapatan yang sebagian besar berasal dari penjualan secara kredit. Berikut ini merupakan penjualan kredit pada The Westin Resort & Spa Ubud Bali yang disajikan dalam bentuk tabel 1.1:

Tabel 1.1. Total Piutang oleh *Travel Agent* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali Periode 2023-2024

No	Keterangan	Tahun			
		2023 (Rp)	%	2024 (Rp)	%
1	<i>Travel Agent</i>	Rp 1.251.313.922	61,91 %	Rp 1.550.411.525	71,41%
2	Credit Card	Rp 599.898.147	29,67 %	Rp 476.722.255	21.96%
3	Government	Rp 57.567.447	2,85 %	Rp 40.586.067	1,87%
4	Corporate	Rp 42.554.324	2,11%	Rp 40.179.596	1,85%
5	Marriot Bonvoy	Rp 69.404.352	3,43%	Rp 63.093.152	2,91%
Total		Rp 2.020.736.192	100%	Rp 2.170.992.595	100%

Sumber: *Finance Department* The Westin Resort & Spa Ubud Bali (2025)

Berdasarkan tabel 1.1 total penjualan kredit di The Westin Resort & Spa Ubud Bali periode 2023-2024 dapat dilihat bahwa pada tahun 2023, The Westin Resort & Spa Ubud Bali memiliki piutang yang diperoleh dari *travel agent* sebesar Rp 1.251.313.922 dan pada tahun 2024 terjadi peningkatan jumlah piutang menjadi Rp Rp 1.550.411.525. Terlihat pada tabel

dias jumlah piutang pada *travel agent* yang dimiliki The Westin Resort & Spa Ubud Bali mengalami peningkatan dari tahun 2023 ke tahun 2024, jumlah saldo terbesar terletak pada *travel agent* dikarenakan dalam proses pembayaran piutang sering mengalami keterlambatan, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2.

Piutang merupakan jumlah uang yang akan ditagih kepada pihak ketiga sebagai akibat dari penjualan barang atau jasa secara kredit (Sulistiana, 2024). Pihak hotel perlu menerapkan implementasi manajemen risiko yang baik guna mengelola risiko piutang tak tertagih ataupun risiko lain yang belum diidentifikasi.

Tabel 1.2. Umur Piutang Pada *Travel Agent* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali Periode 2023-2024

Umur Piutang	Tahun	
	2023	2024
1-30 Hari	Rp 400.956.875	Rp 586.536.989
31-60 Hari	Rp 395.685.495	Rp 599.657.435
61-90 Hari	Rp 253.168.322	Rp 201.956.325
91-120 Hari	Rp 78.026.205	Rp 86.949.477
>120 Hari	Rp 63.251.515	Rp 75.311.299
Total	Rp 1.251.313.922	Rp 1.550.411.525

Sumber: *Finance Department* The Westin Resort & Spa Ubud Bali (2025)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa umur pengumpulan piutang oleh The Westin Resort & Spa Ubud Bali pada tahun 2023 sampai dengan 2024 mengalami keterlambatan, yang mana pengumpulan piutang yang ditetapkan oleh pihak hotel yaitu 30 hari. Umur 1-30 hari digolongkan sebagai piutang lancar, umur piutang 31-60 dan 61-90 hari digolongkan sebagai piutang ragu-ragu, umur piutang 91-120 dan >120 hari digolongkan sebagai piutang macet yang mana hal ini dikhawatirkan akan berdampak kerugian pada hotel. Hal ini diduga terjadi karena kurangnya pengelolaan piutang yang efektif dalam pengelolaan manajemen risiko, sehingga meningkatkan risiko piutang tak tertagih.

Maka dari itu berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen risiko pada bagian *account receivable* di hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali. Penelitian ini akan menggunakan konsep manajemen risiko. Penggunaan konsep manajemen risiko ini diharapkan dapat memberikan panduan yang lebih sistematis dalam mengelola risiko yang dihadapi oleh bagian *account receivable* di hotel.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi manajemen risiko pada *account receivable*

di lingkungan operasional hotel. Pendekatan ini dipilih karena dinilai paling tepat untuk menggali fenomena manajemen risiko yang bersifat kompleks, kontekstual, dan tidak dapat diukur secara kuantitatif. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan tiga informan kunci, yaitu *Junior Accountant*, *Staff Account Receivable*, dan *Director of Finance* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan terbuka yang disusun berdasarkan kerangka teori manajemen risiko oleh Albin Tabun et al. (2023), meliputi tahapan identifikasi, analisis, evaluasi, pengendalian, dan pemantauan risiko. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi detail mengenai kebijakan, prosedur, serta tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan risiko piutang.

Selain itu, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen internal hotel yang relevan, antara lain laporan aging piutang tahun 2023 dan 2024 serta laporan nilai piutang *travel agent*. Dokumen ini digunakan untuk memverifikasi dan memperkuat temuan dari hasil wawancara. Laporan aging piutang membantu peneliti dalam menganalisis umur piutang dan mengidentifikasi potensi piutang tak tertagih berdasarkan keterlambatan pembayaran.

Dalam proses analisis data, penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2024), yang mencakup empat tahap utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap pengumpulan data, informasi diperoleh dari wawancara dan dokumen yang telah disebutkan. Selanjutnya, data yang diperoleh direduksi dengan cara memilah dan menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yakni implementasi manajemen risiko pada account receivable. Setelah itu, data yang telah diringkas disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel agar lebih mudah dianalisis dan ditafsirkan. Terakhir, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan temuan utama dan pola-pola yang muncul dari hasil wawancara dan analisis dokumen. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap secara utuh bagaimana praktik manajemen risiko diterapkan, serta sejauh mana efektivitasnya dalam meminimalisir risiko piutang tak tertagih di lingkungan hotel berbintang lima.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen risiko pada account receivable di The Westin Resort & Spa Ubud Bali telah dilakukan melalui lima tahapan utama

sesuai teori manajemen risiko oleh Albin Tabun et al. (2023), yaitu: identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, pengendalian risiko, dan pemantauan risiko. Pada tahap identifikasi risiko, tim keuangan hotel menggunakan laporan aging piutang dari sistem Opera sebagai alat utama untuk mengenali piutang yang telah melewati batas jatuh tempo. Identifikasi ini difokuskan pada piutang dari travel agent, yang secara konsisten menunjukkan keterlambatan pembayaran dan menyumbang persentase tertinggi dari total piutang hotel. Berdasarkan laporan keuangan tahun 2024, piutang dari travel agent mencapai 71,41% dari total piutang usaha, meningkat dari 61,91% pada tahun 2023. Peningkatan ini menunjukkan bahwa risiko keterlambatan pembayaran dari travel agent bersifat signifikan dan perlu dikelola secara serius.

Tahap berikutnya adalah analisis risiko, di mana pihak hotel mengelompokkan travel agent berdasarkan riwayat pembayaran dan tingkat risikonya. Analisis ini membantu hotel menentukan mana saja mitra yang berpotensi menimbulkan kerugian jika tetap diberikan fasilitas kredit. Selain itu, ditemukan pula risiko human error yang berasal dari kesalahan pencatatan transaksi oleh *staff account receivable*, yang dapat menimbulkan ketidaksesuaian antara *invoice* dan data aktual. Risiko-risiko tersebut kemudian dievaluasi lebih lanjut pada tahap evaluasi risiko, di mana manajemen menetapkan batas kredit maksimum dan melakukan peninjauan terhadap SOP pemberian kredit kepada *travel agent*. Jika ditemukan *travel agent* yang tidak memenuhi komitmen pembayaran, maka pihak hotel akan membekukan sementara pemberian kredit hingga kewajiban dilunasi.

Pada tahap pengendalian risiko, The Westin Resort & Spa Ubud Bali melakukan berbagai tindakan preventif dan korektif, seperti penagihan berkala, pengiriman *invoice* dan surat pengingat, serta komunikasi aktif dengan pihak sales dan travel agent. Pengendalian ini juga melibatkan verifikasi internal antara bagian keuangan dan bagian front office untuk memastikan bahwa data yang tercatat akurat dan sesuai. Terakhir, pada tahap pemantauan risiko, hotel melakukan evaluasi mingguan terhadap laporan aging piutang menggunakan sistem *Opera* serta mengadakan rapat internal secara berkala untuk membahas piutang bermasalah. Namun, meskipun pemantauan rutin telah dilakukan, masih terdapat kelemahan pada sisi dokumentasi risiko. Belum ada sistem pencatatan risiko yang terdokumentasi secara formal dan terstruktur, sehingga penanganan risiko cenderung bersifat reaktif, bukan preventif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen risiko pada *account receivable* di hotel ini telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya sesuai dengan standar teori. Proses identifikasi dan pengendalian risiko sudah terlaksana secara sistematis, tetapi dokumentasi formal dan analisis risiko yang terstruktur masih perlu

ditingkatkan agar pengelolaan piutang lebih efektif dan risiko piutang tak tertagih dapat diminimalkan secara optimal.

B. Pembahasan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, penulis dapat menganalisis perbandingan antara teori manajemen risiko terhadap bagian *account receivable* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali adalah sebagai berikut:

a. Identifikasi Risiko

Tabel 4.1. Kesesuaian antara Teori Manajemen Risiko Identifikasi Risiko Menurut (Albin Tabun, 2023) dengan Implementasi Manajemen Risiko pada *Account Receivable* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali

Komponen		Implementasi	Kesesuaian
Identifikasi Risiko	Proses mengenali dan mencatat semua potensi risiko yang mungkin dihadapi perusahaan. Jenis risiko yang dapat dijabarkan sebagai berikut: 1. Risiko Keuangan 2. Risiko Operasional	Risiko yang diidentifikasi pada hotel The Westin Resort & Spa Ubud yakni Risiko Keuangan yang mencakup piutang tak tertagih dan juga Risiko Operasional yang mencakup kesalahan <i>input</i> , <i>human error</i> , dan kendala <i>system</i> seperti pada saat <i>system down</i> .	Sudah sesuai.

Sumber: Hasil Penelitian di The Westin Resort & Spa Ubud Bali, 2025

Menurut teori manajemen risiko yang dikemukakan oleh (Albin Tabun, 2023), identifikasi risiko merupakan proses mengenali dan mencatat semua potensi risiko yang mungkin dihadapi oleh suatu perusahaan. Proses ini merupakan tahap awal yang penting dalam manajemen risiko karena tanpa identifikasi yang lengkap dan perusahaan tidak akan mampu mengelola risiko secara efektif.

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali telah melakukan proses identifikasi terhadap beberapa risiko utama di bagian *Account Receivable*. Risiko yang berhasil diidentifikasi di antaranya adalah:

- 1) Risiko keuangan, yaitu piutang tak tertagih yang umumnya berasal dari *travel agent* yang tidak melakukan pembayaran piutang tepat waktu.
- 2) Risiko operasional, yang mencakup kesalahan administrasi seperti ketidakakuratan data, *human error*, serta kendala sistem seperti sistem yang *down* saat proses penginputan transaksi.

Berdasarkan hasil temuan risiko pada bagian *account receivable*, dapat dikatakan sudah sesuai namun dari keseluruhan risiko yang disebutkan dalam teori hanya dua yang teridentifikasi pada bagian *account receivable* di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali. Risiko Keuangan dan Risiko Operasional berhasil diidentifikasi karena penelitian ini lebih fokus terhadap bagian *account receivable* di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali. Maka dari itu, *Staff Account Receivable* lebih terperinci melakukan identifikasi terhadap risiko yang terjadi saat proses kerja yang dilakukan oleh *Staff Account Receivable*.

b. Analisis Risiko

Tabel 4.2. Kesesuaian antara Teori Manajemen Risiko Analisis Risiko Menurut (Albin Tabun, 2023) dengan Implementasi Manajemen Risiko pada Account Receivable di The Westin Resort & Spa Ubud Bali

Komponen		Implementasi	Kesesuaian
Analisis Risiko	Analisis risiko dilakukan untuk mengevaluasi risiko yang telah diidentifikasi, guna mengetahui tingkat kemungkinan dan dampak dari risiko tersebut terhadap tujuan organisasi.	Analisis yang dilakukan berdasarkan pengalaman atau intuisi <i>Staff Account Receivable</i> .	Belum sesuai, namun sudah terlaksana dengan menggunakan pendekatan yang masih bersifat informal.

Sumber: Hasil Penelitian di The Westin Resort & Spa Ubud Bali, 2025

Menurut teori manajemen risiko yang dikemukakan oleh (Albin Tabun, 2023), analisis risiko adalah proses untuk mengevaluasi sejauh mana suatu risiko dapat berdampak terhadap perusahaan, serta seberapa besar kemungkinan risiko tersebut terjadi. Analisis ini biasanya dilakukan secara kuantitatif maupun kualitatif, dan dapat menggunakan alat bantu untuk memetakan risiko berdasarkan tingkat keparahan dan frekuensinya.

Berdasarkan data yang diperoleh oleh penulis, pada Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali proses analisis risiko dilakukan secara informal, tanpa adanya SOP tertulis yang mengatur secara spesifik tahapan analisis risiko pada *account receivable*. Analisis risiko lebih banyak dilakukan berdasarkan pengalaman kerja *Staff Account Receivable* serta data historis terkait pembayaran piutang dari *travel agent*. Pihak hotel mengumpulkan data riwayat pembayaran, baik dari transaksi sebelumnya di hotel ini, maupun di hotel lain yang masih dalam naungan *Marriott International*. Selain itu, pihak hotel juga mempertimbangkan kelayakan kredit berdasarkan prinsip metode 5C, seperti *character*, *capacity*, dan *condition*, meskipun belum menggunakan pendekatan 5C secara formal dan terdokumentasi.

Risiko yang dianggap memiliki kemungkinan tinggi dan dampak besar, seperti piutang

tak tertagih, menjadi fokus utama dalam analisis risiko. Hasil dari proses analisis ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam penentuan langkah pengendalian dan mitigasi risiko, seperti pembatasan limit kredit atau pengetatan syarat pembayaran untuk *travel agent* dengan riwayat buruk. Dengan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi analisis risiko di hotel sudah berjalan dalam praktik lapangan, namun masih memerlukan perbaikan dan penguatan agar lebih sesuai dengan teori manajemen risiko yang berlaku secara akademis.

c. Evaluasi Risiko

Tabel 4.3

Kesesuaian antara Teori Manajemen Risiko Evaluasi Risiko Menurut (Albin Tabun, 2023) dengan Implementasi Manajemen Risiko pada *Account Receivable* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali

Komponen		Implementasi	Kesesuaian
Evaluasi Risiko	Menilai efektivitas perlakuan yang ada, serta memberikan saran perbaikan. Evaluasi ini ditindaklanjuti untuk menilai kembali keberadaan risiko yang teridentifikasi dan risiko yang belum teridentifikasi.	<i>Staff Junior Accountant</i> secara berkala melakukan audit internal guna mengevaluasi kinerja <i>Staff Account Receivable</i> dalam mengatasi risiko keuangan dan risiko operasional di hotel yang dilakukan setiap satu bulan sekali.	Sudah sesuai, dengan melakukan tahap evaluasi berdasarkan temuan risiko pada bagian <i>account rceivable</i> yaitu Risiko Keuangan dan Risiko Operasional.

Sumber: Hasil Penelitian di The Westin Resort & Spa Ubud Bali, 2025

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh (Albin Tabun, 2023), evaluasi risiko adalah proses untuk menilai efektivitas perlakuan risiko yang telah diterapkan, serta memberikan saran perbaikan jika ditemukan kelemahan dalam proses pengelolaan risiko tersebut. Data yang diperoleh dari hasil penelitian, menyatakan bahwa Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali telah menerapkan proses evaluasi risiko dengan cukup baik. *Staff Junior Accountant* secara berkala melakukan audit internal untuk mengevaluasi kinerja *Staff Account Receivable*, khususnya dalam menangani risiko keuangan seperti piutang tak tertagih dan risiko operasional seperti kesalahan input data. Audit ini dilakukan setiap satu bulan sekali, sehingga memberikan kesempatan rutin untuk meninjau kembali efektivitas langkah-langkah yang telah diambil, serta memperbaiki jika ada kekurangan.

d. Pengendalian Risiko

Tabel 4.4 Kesesuaian antara Teori Manajemen Risiko Pengendalian Risiko Menurut (Albin Tabun, 2023) dengan Implementasi Manajemen Risiko pada Account Receivable di The Westin Resort & Spa Ubud Bali

Komponen		Implementasi	Kesesuaian
Pengendalian Risiko	Proses mengembangkan dan menerapkan strategi untuk mengurangi atau menghilangkan risiko.	Pengendalian yang dilakukan dengan cara selalu memantau umur piutang pada <i>System Opera</i> . Jika ditemukan <i>travel agent</i> yang sudah lewat jatuh tempo yang ditentukan akan dilakukan reminder.	Sudah sesuai, dengan melakukan pengendalian risiko pada Risiko Keuangan dan Risiko Operasional yang sudah diidentifikasi pada tahap identifikasi risiko.

Sumber: Hasil Penelitian di The Westin Resort & Spa Ubud Bali, 2025

Menurut teori manajemen risiko dari (Albin Tabun, 2023), pengendalian risiko adalah proses untuk mengembangkan dan menerapkan strategi yang bertujuan mengurangi atau menghilangkan risiko yang telah diidentifikasi.

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa pada Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali telah melakukan pengendalian risiko dengan memantau umur piutang secara berkala melalui *System Opera*, guna mengetahui apakah terdapat piutang dari *travel agent* yang sudah jatuh tempo. Jika ditemukan piutang yang sudah melebihi batas waktu yang ditentukan, maka pihak hotel akan segera melakukan *reminder* atau penagihan untuk mencegah terjadinya piutang tak tertagih. Langkah ini menunjukkan bahwa pengendalian risiko di hotel telah terlaksana khususnya pada risiko yang sudah diidentifikasi yaitu Risiko Keuangan dan Risiko Operasional, sedangkan untuk risiko lain yang disebutkan dalam teori belum dilakukan pengendalian risiko, dikarenakan penelitian ini berfokus pada risiko di bagian *account receivable*.

e. Pemantauan Risiko

Tabel 4.5. Kesesuaian antara Teori Manajemen Risiko Pemantauan Risiko Menurut (Albin Tabun, 2023) dengan Implementasi Manajemen Risiko pada *Account Receivable* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali

Komponen		Implementasi	Kesesuaian
Pemantauan Risiko	Risiko dan pengendaliannya dipantau secara berkala dan dievaluasi.	Piutang tak tertagih sudah dipantau melalui <i>system PMS Opera AR Aging (Account Receivable Aging)</i> sehingga sudah terurut yang mana menjadi prioritas piutang tak tertagih sesuai umur piutang.	Sudah sesuai.

Sumber: Hasil Penelitian di The Westin Resort & Spa Ubud Bali, 2025

Menurut teori manajemen risiko dari (Albin Tabun, 2023), pemantauan risiko merupakan proses di mana risiko dan pengendaliannya harus dipantau secara berkala dan dievaluasi untuk memastikan bahwa strategi pengendalian yang diterapkan berjalan dengan efektif. Pemantauan yang rutin memungkinkan perusahaan untuk segera mendeteksi apabila terdapat perubahan atau kegagalan dalam sistem pengendalian risiko, sehingga tindakan korektif bisa segera diambil.

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa pada Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali telah melakukan pemantauan risiko dengan menggunakan sistem *PMS (Property Management System) Opera* yaitu *AR Aging (Account Receivable Aging)*. Melalui sistem ini, piutang yang belum tertagih dipantau secara berkala, dan dapat terlihat secara jelas mana saja piutang yang telah jatuh tempo dan perlu segera ditindaklanjuti. Informasi ini menjadi dasar dalam menentukan prioritas penagihan, sehingga proses pemulihan piutang menjadi lebih terstruktur dan terarah. Pemantauan risiko yang dilakukan hanya terhadap risiko yang sudah diidentifikasi yaitu Risiko Keuangan dan Risiko Operasional, sedangkan untuk risiko yang disebutkan pada teori belum diketahui pemantauan risiko yang dilakukan karena penelitian ini lebih fokus pada risiko yang terjadi *account receivable* di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Manajemen Risiko pada *account receivable* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Risiko utama yang dihadapi adalah risiko keuangan berupa piutang tak tertagih dari *travel agent*, serta risiko operasional seperti kesalahan administrasi seperti ketidakakuratan data, *human error*, serta kendala sistem seperti sistem yang *down* saat proses penginputan transaksi. Risiko-risiko tersebut telah diidentifikasi dan ditindaklanjuti melalui *credit meeting* dan pemantauan sistem.
- b. Analisis risiko belum menggunakan metode yang pakem, melainkan hanya berdasarkan pengalaman atau intuisi staf.
- c. Evaluasi dan pengendalian risiko telah dilakukan secara rutin melalui audit internal bulanan, reminder terhadap piutang jatuh tempo, dan penegakan kebijakan pembayaran. Pemantauan risiko juga didukung oleh sistem PMS Opera melalui fitur *AR Aging*.
- d. Kelebihan dari implementasi manajemen risiko di bagian *account receivable* meliputi pengurangan risiko piutang tak tertagih, peningkatan efisiensi sistem pengawasan internal, dan dukungan terhadap pengambilan keputusan keuangan. Adapun kelemahannya terletak pada penanganan risiko dilakukan setelah terjadinya risiko dan minimnya pelatihan khusus manajemen risiko bagi *Staff Account Receivable* perihal analisis risiko.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran kepada Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali, sebagai berikut:

- a. Pihak hotel disarankan untuk menyusun daftar risiko (*risk register*) secara lengkap dan terdokumentasi dengan baik untuk mencatat jenis risiko, penyebab, dampak, serta penanganan yang dilakukan. Hal ini penting sebagai referensi evaluasi dan perbaikan berkala.

- b. Pihak hotel disarankan agar mengadakan pelatihan rutin mengenai manajemen risiko kepada seluruh *Staff Finance Department* khususnya *Staff Account Receivable* meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam mengelola risiko khususnya pada tahap analisis risiko.
- c. Evaluasi Risiko, Pengendalian Risiko, dan Pemantauan risiko sebaiknya tidak hanya difokuskan pada risiko yang umum terjadi, tetapi juga diarahkan pada potensi risiko baru yang bisa muncul di masa mendatang, seperti risiko perubahan regulasi, sistem, atau hubungan bisnis dengan pihak ketiga.
- d. Hotel perlu melakukan evaluasi dan audit risiko secara lebih sistematis, melibatkan berbagai departemen terkait, agar sistem manajemen risiko tidak hanya menjadi tanggung jawab individu atau satu bagian saja, tetapi menjadi budaya kerja organisasi

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini khususnya bagi Politeknik Pariwisata Bali. Program Studi Manajemen Akuntansi Hospitaliti, serta bagi pihak The Westin Resort & Spa Ubud, Bali yang sudah memberikan ijin dalam melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Albin Tabun, M. (2023). Buku manajemen risiko (A. Bairizki, Ed.). Nusa Tenggara Barat: Seval Literindo Kreasi (Penerbit SEVAL).
- Diana Krisma Putri, P., Suryathi, W., & Widianlara, I. M. (2021). Implementasi manajemen account receivable berdasarkan kebijakan credit sales performance pada The St Regis Bali Resort (Skripsi, Politeknik Negeri Bali). <https://repository.pnb.ac.id>
- Elyzabeth, & Lusy. (2023). Analisis risiko dan pengendalian internal dalam pengelolaan account receivable pada Hotel Harris Surabaya. *Jurnal AKTUAL*, 21(2), 1–7. <https://doi.org/10.47232/aktual.v21i2.376>
- Ifa, Rodhiatul, K., Hantari, & Amrih, I. (2024). Model manajemen risiko hotel syariah: Studi di hotel kelas ekonomi. *Jurnal UNISNU*.
- Latunreng, W. (2023). Analisis manajemen risiko pada investasi trading emas pada PT Bestprofit Futures cabang Pacific Place Jakarta. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 573–580. <http://stp-mataram.e-journal.id/JIH>
- Pribadi, H. I., & Ernastuti, E. (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>
- Sanjaya, M. A. N. (2018). Analisis pengendalian credit facility untuk meminimalisir resiko piutang tak tertagih pada Swiss-Belhotel Rain Forest (Skripsi, Politeknik Negeri Bali).
<https://repository.pnb.ac.id>
- Satria, B., & Asniati, M. (2022). Analysis of the implementation of risk management in Hotel Bunda Syariah Padang during the COVID-19 pandemic. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 11(1), 1–25.
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar hotel dan restoran. Purbalingga: CV Eureka Media Aksara.
- Suastini, N. M. (2018). Analisis manajemen risiko untuk meminimalkan dampak force majeure di The Ritz-Carlton, Bali. *Jurnal Kepariwisata*, 17(3), 5–8.
- Sugiyono. (2024). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi 2024). Bandung: Alfabeta.
- Sulistiana, H. (2024). Analisis manajemen piutang kamar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 2(7), 858–869. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i7.2279>
- Tri Wahyuni, K., Oka Pradnyawati, S., & Luh Pramesta Ning Sri Utama Putri, N. (2023). Penerapan kegiatan accounting pada bagian account receivable, account payable, dan general cashier di Hotel Harris Kuta Tuban. *Jurnal Nirta: Studi Inovasi*, 2(2), 5–7.
<https://doi.org/10.61412/jnsi.v2i2.27>
- Wiryanata, I. A. (2021). Pengantar akuntansi hotel (I. J. Sutanegara Pidada, Ed.). Denpasar: Udayana University Press.