

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL MENGGUNAKAN PENDEKATAN
COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATION OF TREADWAY COMMISSION
(COSO) PADA PIUTANG USAHA UNTUK MENGURANGI RISIKO PIUTANG TAK
TERTAGIH (STUDI KASUS PADA .PT.XYZ BALIKPAPAN)**

Nurul Amelia
Adi Prihanisetyo

STIE Madani, Balikpapan

Email:
nurulamelia2111@gmail.com
adi@stiemadani.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pengendalian internal pada piutang yang telah diterapkan oleh .PT.XYZ dalam mengurangi risiko piutang tak tertagih dan mengetahui apakah sistem pengendalian internal piutang pada .PT.XYZ berjalan dengan efektif dan sejalan dengan model COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*). .PT.XYZ selama 4 tahun terakhir memiliki penurunan dan kenaikan piutang tak tertagih. Hal ini perlu adanya pengendalian internal yang baik agar risiko piutang tak tertagih dapat dikurangi. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif menggunakan pendekatan studi kasus. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder..

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian internal pada piutang di .PT.XYZ secara keseluruhan sudah berjalan secara efektif dan sejalan dengan prinsip standar *framework* COSO hanya saja perlu diperhatikan pada kegiatan pengendalian salah satunya pada prinsip pemisahan tugas dimana masih ada perangkapan kerja yang membuat kinerja karyawan dalam melakukan kegiatan transaksi menjadi kurang efektif dan efisien. Piutang tak tertagih ..PT.XYZ disebabkan adanya berbagai macam faktor *customer* dan dari pihak internal perusahaan yaitu pada bagian AR *Collection* dan AR *Billing* yang terkadang terdapat hambatan dalam proses penagihan. .PT.XYZ juga telah melakukan upaya semaksimal mungkin dalam penagihan piutang pelanggan yang melewati jatuh tempo hingga berisiko menjadi piutang tak tertagih.

Kata Kunci : Sistem Pengendalian Internal, *Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission* (COSO) 2013, Piutang Usaha, Piutang Tak Tertagih

PENDAHULUAN

Penerapan pengendalian internal merupakan sistem yang memainkan peran penting karena banyak *fraud* sering terjadi di perusahaan. Salah satu pengendalian internal adalah pengendalian piutang, yaitu pengelolaan yang dapat meminimalkan kerugian akibat piutang tak tertagih. Sistem pengendalian internal merupakan salah satu prosedur yang paling penting dalam membantu perusahaan, dalam mengurangi resiko, bahkan mencegah munculnya resiko yang dapat membawa kerugian bagi perusahaan, mengawasi jalannya kegiatan operasional sesuai dengan prosedur dan tujuan-tujuan yang ingin dicapai, serta mengarahkan semua staf bekerja sesuai arahan dan peraturan yang berlaku (Zamzami *et al.*, 2021:32). Menurut Skousen *et.al* (2012:14) permasalahan utama dalam pengelolaan piutang adalah timbulnya beban piutang tak tertagih. Jadi, perusahaan selalu akan berupaya membatasi nilai piutang tak tertagih, yaitu diawali dengan pengendalian piutang dari proses awal pengesahan. Pengendalian internal piutang adalah salah satu cara yang perusahaan gunakan untuk mengantisipasi kemungkinan piutang tak tertagih. Dengan adanya sistem pengendalian internal piutang ini diharapkan perusahaan dapat meminimalisir kerugian yang ditimbulkan dari piutang tak tertagih, yang salah satunya disebabkan dari lamanya umur piutang tersebut tidak ditagihkan kepada pengguna jasa.

. PT.XYZ merupakan perusahaan sistem integrasi yang mendesain, mengembangkan dan mengimplementasikan kombinasi komunikasi (VSAT, *microwave*, LAN, dan lain-lain) *hardware* (radio, *processor embedded*, *server*) dan *software* untuk industri pertambangan, minyak dan gas yang terbesar di Indonesia. Bisnis inti dari . PT.XYZ adalah penyedia layanan komunikasi atau solusi TI yang membantu klien mengembangkan dan menyelesaikan kebutuhan komunikasi dan Teknologi Informasi (TI) mereka. Perusahaan ini menggunakan kesepakatan bersama dalam memulai sebuah proyek atau jasanya, yang mana dalam kesepakatan tersebut akan menimbulkan piutang usaha. Penjualan pada PT.XYZ memberikan transaksi secara kredit yang menimbulkan piutang, menurut (Nuraini & Andrianto, 2020:89) piutang yang dimiliki perusahaan akan menjadi sumber dana bagi perusahaan. . PT.XYZ memberikan jangka waktu pembayaran dalam penjualan jasa dan produk-produknya kepada *customer* menetapkan kebijakannya

yaitu n/30. Hal seperti ini beresiko dalam *outstanding* atau tunggakan pada piutang dan juga beresiko menimbulkan piutang tidak tertagih pada perusahaan.

Selain itu, fenomena yang sering ditemukan dalam aktivitas pengendalian adalah dimana adanya kelemahan dalam pemisahan tugas. Pada . PT.XYZ pun memiliki kendala dalam hal pembagian tugas karyawannya, dimana masih terdapat rangka kerja. Rangkap kerja tersebut akan berdampak pada keefektifan dan kualitas kerja karyawan. Menurut (Kumaat, 2011:16-17), kerangka kerja yang dipublikasi oleh *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) telah menekankan bahwa *control activities* atau kegiatan pengendalian dalam pembagian tugas serta tanggungjawab pada karyawan, harus dijelaskan dan ditegaskan. Pembagian tugas akan menjadi tanggungjawab oleh karyawan yang telah dibebankan, maka dari itu pembagian tugas juga harus diperhatikan agar menghindari resiko atau kerugian pada perusahaan.

Terkait sistem pengendalian internal perusahaan, sistem pengendalian piutang dapat menggunakan konsep sistem pengendalian internal COSO. COSO (*The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) adalah suatu komite yang diorganisir oleh lima organisasi profesi pada bulan Oktober 1987 menghasilkan kajian yang dinamakan *COSO framework of internal control*. COSO disponsori dan didanai oleh 5 asosiasi dan lembaga akuntansi profesional yaitu *American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)*, *American Accounting Association (AAA)*, *Financial Executives Institute (FEI)*, *The Institute of Internal Auditors (IIA)* dan *The Institute of Management Accountants (IMA)*. COSO mengeluarkan definisi tentang pengendalian internal sebagai suatu proses di dalam organisasi (entitas) yang dipengaruhi oleh dewan pengawas (*board*), manajemen, dan personel lainnya, disusun untuk memberikan kepercayaan penuh bagi pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah adalah :

1. Bagaimana sistem pengendalian internal pada piutang yang telah diterapkan oleh . PT.XYZ dalam mengurangi risiko piutang tak tertagih ?
2. Apakah sistem pengendalian internal piutang pada . PT.XYZ sudah berjalan dengan efektif dan sejalan dengan kerangka kerja COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) *Internal Control* pada 5 komponen Lingkungan Pengendalian

(*Control Environment*), Penilaian Risiko (*Risk Assessment*), Kegiatan Pengendalian (*Control Activities*), Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*, serta Kegiatan Pemantauan (*Monitoring Activities*) ?

KERANGKA TEORI

A. Pengertian Internal Audit

The Association of Chartered Certified Accountants (ACCA) dalam (Fahmi & Syahputra, 2019) menerangkan bahwa audit internal adalah peran yang menantang dan penting yang membantu organisasi untuk mencapai tujuan. Peran audit internal adalah untuk memberikan jaminan dan konsultasi independen. Auditor internal perlu memahami risiko keuangan tetapi juga harus memahami aspek organisasi yang lebih luas untuk mendukung peningkatan bisnis.

Adapun aktivitas dari audit internal digolongkan ke dalam dua macam, diantaranya:

- a. *Financial Auditing*, dimana cakupan kegiatan ini antara lain melakukan pengecekan atas kecermatan dan kebenaran segala data kekurangan, mencegah terjadinya kesalahan atau kecurangan dan menjaga kekayaan perusahaan.
- b. *Operational Auditing*, kegiatan pemeriksaan ini lebih ditujukan pada operasional untuk dapat memberikan rekomendasi yang berupa perbaikan dalam cara kerja, sistem pengendalian dan sebagainya.

B. Fungsi Audit Internal

Menurut Agoes (2012:222) tujuan audit (pemeriksaan) yang dilakukan oleh auditor internal adalah membantu semua pimpinan perusahaan (manajemen) dalam melaksanakan tanggungjawab dengan memberikan analisa, penilaian, saran dan komentar mengenai kegiatan yang diauditnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, audit internal harus melakukan kegiatan berikut :

- a. Menelaah dan menilai penerapan pengendalian internal dan pengendalian operasional yang memadai atau tidak serta mengembangkan pengendalian yang efektif dengan biaya yang tidak terlalu mahal.
- b. Memastikan ketaatan terhadap rencana-rencana dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan manajemen.

- c. Memastikan seberapa jauh harta perusahaan dipertanggungjawabkan dan dilindungi dari kemungkinan terjadinya segala bentuk kecurangan, pencurian, dan penyalahgunaan yang dapat merugikan perusahaan.
- d. Memastikan bahwa pengelolaan data yang dikembangkan dalam organisasi dapat dipercaya
- e. Menilai suatu pekerjaan setiap bagian dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan manajemen
- f. Memberikan saran perbaikan-perbaikan operasional dalam rangka efisiensi dan efektivitas

C. Pengertian Pengendalian Internal

Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission (COSO) (2013:4) mendefinisikan sistem pengendalian internal adalah “*Internal Control is a process, effected by an entity’s board of directors, management, and other personel, designed to provide responsonable assurance regarding the chievement of objectives relating the achievement of objectives relating to operations, reporting, and compliance.*” Pengendalian internal merupakan sebuah proses, dan keefektivitasan direktur, manajemen, dan pegawai lainnya, yang dirancang untuk menyediakan jaminan yang *reasonable* untuk menjaga tercapainya tujuan yang berhubungan dengan operasi, pelaporan, dan kepatuhan.

C.1 Tujuan Pengendalian Internal

Pengendalian internal harus dilaksanakan seefektif mungkin dalam suatu perusahaan untuk mencegah dan menghindari terjadinya kesalahan, kecurangan, pencurian dan penyelewengan. Di perusahaan kecil, pengendalian masih dapat dilakukan langsung oleh pemimpin perusahaan. Namun semakin besar perusahaan, dimana ruang gerak dan tugas-tugas yang harus dilakukan juga semakin kompleks, akan menyebabkan pemimpin perusahaan tidak mungkin lagi melakukan pengendalian langsung, maka diperlukannya suatu pengendalian internal yang dapat memberikan keyakinan kepada pemimpin bahwa tujuan perusahaan telah tercapai.

C.2 Konsep Pengendalian Internal Menurut *Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission (COSO)*

Sanyoto (2007:267) menyatakan bahwa terdapat beberapa *framework/model* yang akan digunakan sebagai referensi yaitu COSO, CobIT, dan SAC. Referensi ini adalah acuan yang dapat dipakai sebagai dasar pemikiran perancangan atau desain sistem pengendalian internal pada suatu organisasi tertentu. Model COSO bersifat lebih *generic* (umum) dan hampir dapat dikatakan rancangan dasar *framework* yang lain mengacu kepadanya, model COSO adalah salah satu model pengendalian internal yang banyak digunakan oleh para auditor sebagai dasar dalam mengevaluasi dan mengembangkan pengendalian internal.

COSO merupakan suatu komite yang diorganisir oleh lima organisasi profesi yaitu IIA (*Institute of Internal Auditor*), AICPA (*American Institut of Certified Public Accountant*), IMA (*The Institute Management Accountant*), FEI (*Financial Executive Institute*), dan AAA (*American Accounting Association*) pada bulan Oktober 1987 menghasilkan kajian yang dinamakan *COSO framework of internal control*. COSO mengeluarkan definisi tentang pengendalian internal pada tahun 1992. Kerangka konsep pengendalian yang diterbitkan oleh COSO dikenal umum sebagai *COSO Internal Control Integrated Framework*. Nama ini tetap digunakan pada kerangka konsep yang baru yang diterbitkan pada tahun 2013 menggantikan kerangka konsep yang lebih awal diterbitkan pada tahun 1992.

Adapun hubungan di antara kelima tujuan dan komponen-pengendalian internal digambarkan oleh (COSO, 2013) dalam bentuk kubus sebagai berikut:



Pada gambar kubus sebelah kiri adalah konsep yang diambil dari COSO IC 1992. Gambar tersebut menunjukkan keterikatan yang erat satu sama lain antara tujuan, komponen, dan struktur organisasi tempat diterapkannya pengendalian internal. Dari

dimensi sisi kubus atas merefleksikan tujuan, sisi depan merefleksikan komponen, dan di sisi samping merefleksikan ruang lingkup penerapan pengendalian internal.

C.3 Komponen *Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission (COSO)*

COSO IC 2013 tidak mengubah lima komponen pengendalian internal yang telah dipakai sejak COSO IC 1992, tetapi dengan penjelasannya yang mengalami penyempurnaan.

- a) Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)
- b) Penilaian/Penentuan Risiko (*Risk Assessment*)
- c) Aktivitas/Prosedur Pengendalian (*Control Activities*)

Jenis pengendalian aktivitas diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Prosedur otorisasi :
- 2) Mengamankan aset dan catatannya
- 3) Pemisahan fungsi
- 4) Catatan dan dokumentasi yang memadai

Berdasarkan rumusan COSO IC 2013 selanjutnya menegaskan mengenai 3 (tiga) prinsip dalam organisasi yang mendukung komponen informasi dan komunikasi pengendalian internal yaitu :

1. Organisasi memperoleh atau menghasilkan dan menggunakan informasi yang berkualitas dan yang relevan untuk mendukung fungsi pengendalian internal.
2. Organisasi secara internal mengkomunikasikan informasi, termasuk tujuan dan tanggung jawab untuk pengendalian internal dalam rangka mendukung fungsi pengendalian internal.
3. Organisasi berkomunikasi dengan pihak eksternal mengenai hal-hal yang mempengaruhi fungsi pengendalian internal.

C.4 Aktivitas/Kegiatan Pemantauan (*Monitoring Activities*)

Komponen ini merupakan satu-satunya komponen yang mengalami perubahan nama, dimana sebelumnya komponen ini hanya disebut pemantauan (*monitoring*).

Perubahan ini bertujuan untuk memperluas pengertian pemantauan sebagai deretan rangkaian aktivitas yang dilakukan sendiri dan juga sebagai bagian dari masing-masing empat komponen pengendalian internal lainnya.

Menurut COSO IC 2013 menjelaskan mengenai aktivitas pemantauan (*monitoring activities*) dalam pengendalian internal bahwa kegiatan evaluasi dengan beberapa bentuk apakah yang sifatnya berkelanjutan, terpisah ataupun kombinasi keduanya yang digunakan untuk memastikan apakah masing-masing dari lima komponen pengendalian internal mempengaruhi prinsip-prinsip dalam setiap komponen, ada dan berfungsi. Evaluasi terpisah dilakukan secara periodik, akan bervariasi dalam lingkup dan frekuensi tergantung pada penilaian risiko, efektivitas evaluasi yang sedang berlangsung, dan pertimbangan manajemen lainnya. Temuan-temuan dievaluasi terhadap kriteria yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan, lembaga-lembaga pembuat standar yang diakui atau manajemen dan dewan direksi, dan kekurangan-kekurangan yang dikomunikasikan kepada manajemen dan dewan direksi.

C.5 Pengendalian Internal Terhadap Piutang

Setiap sebuah perusahaan yang menerapkan kebijakan penjualan secara kredit ataupun yang bergerak dibidang pembiayaan, sebagian besar aset yang dimiliki berupa piutang. Penetapan kebijakan piutang yang baik dan tepat diperlukan sebuah perusahaan agar piutang yang dimiliki dapat terealisasi tanpa adanya penunggakan atau *outstanding* dalam pembayarannya. Dalam mengendalikan piutang, sebuah perusahaan perlu menetapkan kebijakan kreditnya. Kebijakan ini kemudian berfungsi sebagai standar. Apabila kemudian dalam pelaksanaan penjualan kredit dan pengumpulan piutang tidak dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, maka perusahaan perlu melakukan perbaikan.

C.6 Keterkaitan COSO terhadap Pengendalian Piutang

Output dari sistem pengendalian internal piutang adalah berupa informasi dalam bentuk laporan keuangan atau laporan manajemen lain, sehingga karakteristik sistem pengendalian internal piutang akan identik dengan karakteristik informasi. Seperti yang

telah diungkapkan oleh Romney *et.al* (1997:14) dalam Muanas dan Sufriyanti (2018), karakteristik informasi yang baik adalah:

1. Relevan
2. *Reliable*
3. *Complete*
4. *Timelines*
5. *Understandable*
6. *Verifyable*

C.7 Manfaat COSO terhadap Pengendalian Piutang

Manfaat COSO terhadap pengendalian piutang menurut Soetedjo dan Sugianto (2018):

1. Dari sudut pandang operasi : Untuk menciakan efisiensi dan efektifitas operasi.
2. Dari sudut pandang pelaporan : Meningkatkan kualitas pelaporan baik yang keuangan maupun non keuangan
3. Dari sudut kepatuhan : Meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan dan perundang- undangan yang berlaku

C.8 Langkah-langkah Pengendalian Menurut COSO

- a. Lingkungan Pengendalian
- b. Penentuan Risiko
- c. Aktivitas/Prosedur Pengendalian
- d. Informasi dan Komunikasi :
- e. Kegiatan Pemantauan

D. Piutang Usaha (*Account Receivable*)

D.1 Pengertian Piutang Usaha

Piutang adalah aset lancar terbesar dari suatu perusahaan setelah akun kas, sehingga piutang merupakan bagian penting dari kegiatan ekonomi suatu perusahaan. Piutang ini ada, karena dihasilkan dari penjualan barang atau jasa atau pemberian pinjaman secara kredit. Dengan adanya piutang, ini menunjukkan terjadinya penjualan kredit yang dilakukan oleh perusahaan sebagai salah satu upaya perusahaan untuk menarik konsumen agar melakukan pembelian untuk memenangkan persaingan. Saat ini sangatlah penting

untuk menerapkan kebijakan piutang yang efektif dan proses penagihan yang tepat waktu untuk mengurangi risiko kredit bermasalah atau piutang tak tertagih yang mempengaruhi likuiditas perusahaan. Kebijakan piutang yang baik adalah kebijakan piutang yang dapat mengoimalkan *trade-off* terhadap keuntungan dan kerugian dari sebuah piutang.

D.2 Kebijakan Umum Piutang

- a) Piutang dari penjualan barang atau jasa diakui pada saat perusahaan mengalihkan seluruh risiko atas barang atau jasa yang dijual kepada pelanggan dan *invoice* diterbitkan.
- b) *Invoice* akan dikeluarkan pada saat pengiriman dan penyerahan barang atau jasa sesuai dengan kontrak atau perjanjian
- c) Periode penerbitan *invoice* disesuaikan dengan ketentuan yang ada dalam kontrak
- d) *Invoice* atas barang dan jasa dibuat berdasarkan formulir berita acara serah terima yang telah dirangkum oleh *Branch Manager* dari masing-masing klien. *Invoice* yang ditagihkan kepada klien disertai dengan dokumen-dokumen pendukung seperti rangkuman berita acara serah terima (BAST) dan faktur pajak PPN keluaran.
- e) Perusahaan menentukan *credit policy* yaitu pemberian kebijakan kredit untuk barang dan jasa syarat kredit sesuai kontrak atau perjanjian dan pembayaran 1 bulan setelah penagihan dengan kelonggaran maksimal 30 hari.

Pemberian kredit untuk barang dan jasa kepada perorangan secara tunai atau maksimal 15 hari besarnya 80% kali nilai jaminan dan untuk perusahaan besarnya kredit tidak melebihi jumlah 1 milyar dengan *term of payment* 30 hari dengan kelonggaran 15 hari untuk perorangan dan 30 hari untuk badan atau perusahaan, pemberian kredit dari *reimbursement* biaya sesuai kesepakatan dan pembayaran tunai, dan untuk pembayaran tepat waktu sesuai *top* akan mendapatkan diskon 1% dari nilai tagihan.

D.3 Kebijakan Pengumpulan Piutang

Didalam usaha pengumpulan piutang, perusahaan perlu berhati-hati agar tidak terlalu agresif dalam menagih piutang dari pelanggannya. Jika pelanggan tidak dapat membayar tepat waktu, maka sebaiknya perusahaan harus menunggu jangka waktu yang dianggap wajar sebelum memulai prosedur penagihan piutang yang telah ditetapkan. Kebijakan pengumpulan piutang perusahaan adalah suatu prosedur yang harus diikuti ketika menagih piutang-piutangnya jika tanggal jatuh tempo sudah tercapai. Perusahaan dapat menerapkan kebijakan penagihan piutang secara aktif atau pasif dengan terlebih dahulu menentukan metode penagihan yang tepat, dengan mempertimbangkan latar belakang posisi keuangan atau kemampuan finansial pelanggan. Siahaan (2009) menyatakan bahwa berbagai teknik pengumpulan piutang dapat perusahaan lakukan misalnya perusahaan dapat mencoba untuk mengumpulkan piutang dengan surat, telepon atau agen pengumpul atau penagih (*collector*)

D.4 Pengakuan Piutang Usaha

Pengakuan piutang usaha adalah jumlah yang harus diakui dari harga pertukaran diantara kedua belah pihak. Menurut Marsyhad (2006:267), jika terjadi retur atau potongan penjualan dan potongan tunai penjualan, pengakuan piutang usaha tersebut dapat berbeda.

E. Pengakuan Kerugian atas Piutang

E.1 Piutang Tak Tertagih

Suwarno (2009:25) menyatakan bahwa perkiraan berdasarkan penjualan dapat dilakukan dengan menghubungkan antara beban piutang tak tertagih dengan jumlah penjualan dalam satu periode tertentu. Misalnya, penjualan perusahaan dalam suatu periode adalah sebesar Rp.2.500.000.000,- dan kebijakan perusahaan menetapkan beban piutang tak tertagih sebesar 2% sehingga beban piutang tak tak tertagih pada periode tersebut adalah sebesar Rp. 50.000.000,-.

Perkiraan berdasarkan analisa umur piutang dapat dilakukan berdasarkan pada lamanya piutang tersebut beredar, semakin lama piutang beredar, risiko untuk tak tertagihnya semakin besar. Dalam perkiraan ini perusahaan perlu menetapkan pengelompokkan umur piutang dan besarnya persentase tak tertagih dari masing-masing kelompok umur piutang (Herry , 2008:272).

E.2 Metode Pencatatan Piutang Tak Tertagih

Saat mengelola piutang tak tertagih, perusahaan harus menentukan daftar piutang berdasarkan umurnya atau biasanya disebut *aging schedule*, sehingga perusahaan dapat lebih mudah dalam menghitung piutang dan cadangan kerugian piutang pada akhir periode akuntansi. Pada saat piutang tak tertagih teridentifikasi, maka piutang tersebut harus dihapus. Menurut Carl S *et.al* (2015), terdapat dua metode penghapusan untuk dibebankan dalam beban operasional, yaitu metode penghapusan langsung dan metode penyisihan :

1) Metode Hapus Langsung (*direct write-off method*)

Mencatat beban piutang tak tertagih hanya pada saat suatu piutang dianggap benar-benar tak tertagih. Piutang tersebut kemudian dihapusbukukan dan dibebankan pada perkiraan kerugian piutang.

Faktor-faktor yang membuat metode hapus langsung digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Herry (2008:201) :

- a. Terdapat situasi dimana perusahaan tidak dapat memperkirakan jumlah piutang tak tertagih sampai pada akhir periode
- b. Jumlah piutang usaha yang ditimbulkan dari kegiatan bisnis perusahaan dapat dipastikan sangat kecil

2) Metode Pencadangan/Penyisihan (*allowance method*)

Mencatat beban piutang tak tertagih dengan memperkirakan jumlah piutang tak tertagih pada akhir periode akuntansi. Dalam pencatatannya, beban kerugian piutang di bagian debit dan cadangan kerugian piutang di bagian kredit.

F. Analisis Umur Piutang

Untuk mengevaluasi kinerja dan mengetahui efisien tidaknya investasi dalam piutang, perlu dilakukan penilaian. Alat yang sering dipakai adalah rasio atau indeks yang menghubungkan dua data keuangan yang satu dengan yang lainnya. Rasio ini

menggambarkan suatu hubungan atau pertimbangan antara suatu jumlah tertentu dengan jumlah yang lain dengan menggunakan alat analisa berupa rasio ini, yang dapat menjelaskan atau memberi gambaran kepada penganalisa tentang baik atau buruknya keadaan atau posisi keuangan.

G. Rerangka Pemikiran

Penjualan kredit menjadi salah satu aspek yang penting bagi .PT.XYZ dalam bisnisnya agar memperoleh laba. Penjualan secara kredit tidak memungkinkan perusahaan akan menerima langsung kas, tetapi malah menimbulkan piutang atas *customer*. Pengelolaan piutang yang kurang baik, dapat menimbulkan tunggakan piutang dan berakibatkan piutang tak tertagih, yang mana secara langsung akan terancam merugikan .PT.XYZ.

METODO PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penggunaan metode pada penelitian kali ini adalah kualitatif. Creswell (2009) dalam Sugiyono (2018:3-4) menyatakan bahwa yang dimaksud penelitian kualitatif adalah proses eksplorasi dalam memahami makna perilaku individu dan kelompok, yang menggambarkan masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian ini juga menggunakan studi kasus (*case study*) dimana studi kasus merupakan bagian dari metode kualitatif yang mendalami suatu kasus tertentu secara mendalam dengan melibatkan pengumpulan berbagai sumber informasi tentang pengendalian internal pada piutang di . PT.XYZ

B. Sumber Data Penelitian.

Adapun data sekunder yang juga diperlukan berupa data dari laporan piutang, profil perusahaan, dokumen/lampiran resmi yang dibutuhkan yang terdapat pada . PT.XYZ

Responden Kunci Pada penelitian ini menggunakan informan sebagai sumber data. Guna memperoleh informasi dalam pengelolaan piutang, maka informan yang menjadi sumber data dalam penelitian adalah bagian *accounting dan tax manager, tax supervisor, AR (collection), AR (Billing) dan Account Payable*

C. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi untuk menetapkan fokus pada penelitian, memilih informan sebagai sumber datanya, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2018:102). Selain penggunaan metode wawancara, peneliti menggunakan beberapa metode lainnya dengan harapan dapat memaksimalkan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Observasi
- b) Dokumentasi
- c) Wawancara/*Interview*
- d) Kuisisioner

D. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain, analisis kualitatif bersifat induktif yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, hasil yang dianalisis merupakan hasil dari wawancara dengan didukung dengan ICQ yang dilakukan pada obyek tersebut. Analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu : reduksi data, display data, penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Mengenai ketiga alat secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut :

- a) *Data Collection* (Pengumpulan Data)
- b) *Data Reduction* (Reduksi Data)
- c) *Data Display* (Penyajian Data)
- d) *Conclusion Drawing/Verification* (Pengambilan Kesimpulan/Verifikasi)

E. Teknik Pengujian Keabsahan Data

A. Uji Validitas

Dalam penelitian ini triangulasi yang dilakukan oleh Yin (2014) dalam pengujian validitas data adalah sebagai berikut :

1. Melakukan Triangulasi
2. Melakukan *Member Checking*

B. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2016), uji reliabilitas dilakukan dengan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Uji reliabilitas dalam penelitian kualitatif adalah dengan memastikan hasil transkrip dengan jelas dan tidak mengalami kesalahan selama proses penelitian, memastikan penelitian telah melakukan *coding* dengan benar dan akurat (Cresswell, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Prosedur Piutang Usaha kepada *Customer* yang dilakukan . .PT.XYZ

Balikhpapan

Dalam menjalankan aktivitasnya, keseluruhan penjualan yang dilakukan oleh . .PT.XYZ Balikhpapan merupakan penjualan kredit berupa jasa layanan internet dan juga barang-barang keperluan IT dan *Mining* yang artinya uang atau pembayaran atas hasil penjualan tersebut masih akan diterima dikemudian hari sesuai dengan syarat pembayaran yang diberikan pihak manajemen kepada *customer*.

Prosedur piutang yang diterapkan . .PT.XYZ adalah sebagai berikut :

“Sesuai SOP yang ada ya, jadi perusahaan menerapkan sistem SOA 30 hari, penagihan aktif pada umur aging 31 - 60 hari, diatas 90 hari akan dilakukan pemutusan layanan jasa. Penagihan sudah pasti dilakukan oleh divisi AR Collection jadi terpisah dengan divisi AR Billing untuk menghindari kecurangan transaksi penagihan, dan pembayarannya dilakukan melalui perbankan, tidak boleh pembayaran tunai. Dalam penagihan, divisi AR Collection akan

melaporkannya dalam daily report, berupa collection report untuk memaksimalkan pembayaran dari customer dan berjalannya sistem SOA, dilakukan baik melalui email, telepon atau sarana lainnya”

2. Prosedur Penagihan Piutang yang dilakukan . .PT.XYZ Balikpapan

Proses penagihan dengan menggunakan *invoice* dilakukan hanya sebanyak satu kali terbit. Hal ini untuk menghindari kemungkinan *double invoice* atau *invoice* tagihan yang ganda. Pengelolaan piutang usaha merupakan salah satu tanggung jawab bagian *Accounting Department* dimulai dari pembuatan *invoice* sampai dengan *invoice* dilunasi oleh *customer*. Setelah *invoice* tagihan diterbitkan, terkadang *customer* sulit atau lambat dalam merespon *invoice* tagihan atau sulit untuk melunasi, sehingga upaya selanjutnya yang dilakukan oleh .PT.XYZ yaitu melakukan monitoring atau pengawasan :

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan penagihan piutang dilakukan oleh Departemen *Accounting (AR Collection)* dengan secara berkala melalui email, melalui telepon maupun *WhatsApp* sebagai *reminder* kepada *customer* agar melakukan pembayaran secara transfer ke rekening .PT.XYZ, Jika melalui telepon, email dan *WhatsApp* masih belum melakukan pembayaran, biasanya *top management* akan meminta *sales* maupun *AR Collection* untuk melakukan penagihan langsung atau kunjungan ke tempat *customer* terkait. Jika dikunjungi masih belum ada *progress* pembayaran atau *payment plan* dari *customer*, maka akan dikenakan berbagai sanksi berupa dikenakan biaya *suspend* dan *penalty* serta penghentian sementara/terminasi layanan (*suspend*) hingga piutang terbayar, jika *customer* sampai tidak dapat melunasi piutangnya maka akan dilakukan pemutusan jasa layanan dan kerja sama

Pada praktiknya, .PT.XYZ mengalami beberapa kendala atau hambatan dalam proses penagihan yang dihadapi khususnya petugas piutang (AR) adalah adanya keterlambatan pembayaran piutang *customer* sehingga sering terjadinya tunggakan (*outstanding*) piutang. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, terdapat 2 faktor baik itu dari pihak internal maupun eksternal :

“Biasanya piutang yang *outstanding* itu banyak faktor sih, kalau dari internal bisa disebabkan karena dokumen yang tidak lengkap saat penagihan, dan *collection*-nya satnet saya rasa masih kurang *aware* gitu dengan *case* ketika kekurangan pelampiran dokumen yang harusnya kan dikomunikasikan ke saya sebagai *Billing*, tapi sering tidak disampaikan, sehingga *customer* ini juga enggan mau membayar piutangnya, , kemudian juga kadang tidak cekatan dalam menagih piutang dari banyaknya piutang yang udah nunggu sampai berbulan-bulan itu dia tidak segera di *follow up* dan dipecahkan masalah atau komplain dari *customer*. Kadang saya juga yaa lambat merevisi komplain *customer* yang biasanya mereka meminta restitusi karena ada *case down* pada sistem jaringan mereka, kalau sudah seperti itu kan saya harus melakukan perhitungan ulang kembali lagi dari potongan harga tersebut. Nah hal-hal seperti itu kan pasti membuat *term of payment* jadi berubah-ubah, lama lagi dibayarnya. Kalau dari faktor *customer* kan macam-macam ya, entah itu administrasi dan kemampuan membayar dari *customernya* yang buruk, perusahaan *customer* keadaan keuangannya sedang mandek atau tidak stabil, perusahaannya lagi *collapse*, tutup, bangkrut, pailit. Ada juga *customer* yang tidak merespon teguran dan *suspend* dari kita, ada juga yang sudah kita kirimkan *invoice*, jadi kita kan mengirimkan dokumennya ada lewat ekspedisi JNE juga, nah kendalanya terkadang *stuck* dipengiriman JNE atau alamat kantor dari *customer* ini sudah berubah karena sekalinya sudah pindah tempat dan kita ga *update*”

4.2.4. Analisis Pengendalian Internal yang dilakukan pada .PT.XYZ Balikpapan untuk Meminimalisir Piutang Tak Tertagih menggunakan pendekatan COSO (*Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission*)

Untuk melakukan pemberian piutang kepada customer dibutuhkan pengendalian internal yang baik. Pengendalian internal pada penelitian ini menggunakan model COSO yang meliputi :

- a. Lingkungan pengendalian (*Control Environment*)
- b. Penilaian risiko (*Risk Assessment*)
- c. Aktivitas pengendalian (*Control Activities*)
- d. Informasi dan komunikasi (*Information and Communication*)
- e. Pemantauan atau pengawasan (*Monitoring*)

PENUTUP

Kesimpulan

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Pada komponen ini, .PT.XYZ sudah berjalan secara efektif dimana ditandai dengan manajemen yang telah menanamkan integritas dan nilai etika berbisnis kepada seluruh karyawannya dan memberikan sanksi kepada setiap karyawan yang melanggar aturan, komitmen terhadap kompetensi dengan merekrut karyawan yang memiliki kompetensi, kejujuran dan *qualified* dibidangnya, kemudian gaya manajemennya yang mementingkan solusi efektif untuk pelanggan sebagai rekan kerjanya dan struktur organisasi dan garis tanggung jawab yang cukup jelas

2. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Pada komponen ini .PT.XYZ sudah berjalan secara efektif dimana ditandai dengan adanya pembuatan analisis risiko , usaha dan strategi penagihan piutang *customer* yang terlambat dan tidak ada kejelasan pembayaran serta internal audit yang menerapkan *assessment* layak atau tidak layak

3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Pada komponen ini .PT.XYZ sudah berjalan cukup efektif namun pada prinsip *control activities* masih bertentangan dengan praktik yang ada di .PT.XYZ, yaitu pada pemisahan tugas yang masih terdapat perangkapan kerja dan tugas pada bagian *Accounting Department*, tidak adanya pemisahan fungsi penjualan dan kredit. Untuk prinsip otorisasi transaksi dan kegiatan, dokumen serta catatan, pemeliharaan aset sudah memadai, perusahaan juga melakukan *review* atau evaluasi kinerja karyawan setahun sekali

4. Informasi dan Komunikasi (*Information & Communication*)

Pada komponen ini .PT.XYZ sudah berjalan dengan efektif hal ini ditandai dengan sistem SWOS sebagai sarana bertukar informasi, dan melakukan komunikasi atau koordinasi langsung, melalui email, *personal chat* dan mengadakan *meeting* bulanan

5. Kegiatan Pemantauan (*Monitoring Activities*)

Pada komponen ini . .PT.XYZ sudah berjalan dengan efektif, hal ini ditandai dengan manajemen perusahaan melakukan *monitoring* kepada *customer* dalam hal penagihan piutang yang telah jatuh tempo secara aktif dan agresif (kunjungan langsung) serta meminta *sales department* untuk melakukan evaluasi *customer* agar lebih baik dalam memilah *customer* kedepannya

Saran

1. Perusahaan perlu memperhatikan komponen aktivitas pengendaliannya khususnya pada pemisahan tugas yaitu mengenai adanya perangkapan tugas, walaupun tidak bisa dipungkiri rangkap tugas sudah menjadi hal yang wajar di setiap perusahaan, namun masalah seperti ini masih perlu adanya evaluasi agar tidak terjadi bentrok tugas yang mengakibatkan kinerja karyawan dalam menangani *job descnya* menjadi menurun dan juga menghindari risiko terjadinya kecurangan atau *cash lapping* serta kesalahan dalam melakukan *input* maupun *output* pada proses transaksi
2. Perlu adanya kebijakan yang jelas bahwa penagihan dan tanggung jawab atas hasil penagihan piutang hanya dilakukan oleh AR *Collection* saja. Sebaiknya perlu diadakan penambahan staff penagihan (jika keadaan perusahaan memungkinkan) yang berpengalaman dan *qualified* agar proses penagihan lebih efektif dan nantinya akan menjadi lebih cekatan ditangani baik dalam hal penagihan, *reminder* maupun *follow up* masalah dan komplain dari *customer* atau setidaknya perusahaan melakukan evaluasi kinerja lebih rubtin terutama pada bagian *accounting*

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S. (2017). *Auditing (Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor Akuntan Publik) Edisi 5*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Alfirdausi, H. I. (2019). *Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih pada . United Tractors Tbk. Medan.*
- Andriani, D. (2021). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi dan Sistem Pengendalian Internal Piutang pada . Euroil Indonesia.*
- Anugrah, I. D. (2017). *ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG DALAM MEMINIMALKAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA . KOKO PRATAMA MAKASSAR.*
- Ardiyanti, I. (2018). *ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PIUTANG USAHA PADA . PELABUHAN INDONESIA I (PERSERO) MEDAN .*

- Bangsawan, H. A. (2019). *Analisis Pengendalian Intern Piutang pada . Bumi Karsa.*
- Fahmi, Syaputra, Peranan Audit Internal Dalam Pencegahan Fraud, *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, Vol 2, No.1, 1 April 2019
- Hamel, G. (2013). EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERN TERHADAP PIUTANG PADA NUSANTARA SURYA SAKTI. *Jurnal EMBA Vol. 1 No. 3 Juni*, 274-281.
- Handayani, T. (2019). *Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha Dalam Upaya Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Studi Kasus pada . Propan ICC Semarang).*
- Hartadi, B. (1999). *Sistem Pengendalian Internal*. Yogyakarta: BPFE.
- Hatardi, B. (1987). *Auditing Suatu Pedoman Pemeriksaan Akuntansi*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- J.K., A. E., Nurjanah, Y., & Munawar, A. (2019). Peranan Sistem Informasi Akuntansi Piutang Terhadap Pengendalian Piutang (Studi Kasus pada . Arwinda Perwira Utama). *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol.7 No. 1*, 162-172.
- Kumaat, V. G. 2011. *Internal Audit*. Jakarta: Erlangga.
- Logor, R. J., Sabijono, H., & Alexander, S. W. (2020). EVALUASI PERLAKUAN AKUNTANSI ATAS PIUTANG TAK TERTAGIH PADA . ANGKASA PURA I (PERSERO) CABANG MANADO. : *Jurnal Riset Akuntansi 15(3)*, 521-526.
- McNall, J. S. (2013). COSO Framework & SOX Compliance. *The Association of Accountant and Financial Professional in Bussiness*, 4.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Permatasari, E. (2015). EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PIUTANG USAHA PADA . TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk WITEL JATIM SELATAN (MALANG).
- Pradinata, M. (2017). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Piutang Usaha pada . Masaji Tatanan Container Belawan.*
- Putri, A., & Efriyenti, D. (2020). Analisis Sistem Informasi Akuntansi dan Sistem Pengendalian Internal Piutang pada . Anugrah Bintang Trijaya. *Jurnal EMBA Vol. 8 No. 1 Februari 2020*, 649-656.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2007). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Skousen et al., 2008. "Detecting and Predicting Financial Statement Fraud : The Effectiveness of Fraud Triangle and SAS No. 99". In C.J. Skousen, K.R. Smith, & C.J. Wright, *Advances in Financial Economics* (pp. 53-81). Bingley: Emerald Group Publishing Limited