

# ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA DALAM MEMINIMALKAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT. MANUNGGAL PRIMA SEJAHTERA

Widyana<sup>1</sup>, Ni Putu Winda Ayuningtyas<sup>2</sup>

Prodi Akuntansi, Fakultas Bisnis, Universitas Universal

<sup>1</sup>[widyanenambelas07@uvers.ac.id](mailto:widyanenambelas07@uvers.ac.id), <sup>2</sup>windaayuningtyas21@gmail.com

## ABSTRAK

*Penjualan secara kredit menjadi suatu kebutuhan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan volume penjualan. Dengan adanya penjualan secara kredit, maka akan muncul piutang usaha dan dengan munculnya piutang usaha tersebut berarti perusahaan harus menyisihkan sejumlah dana yang akan diinvestasikan ke dalam piutang tersebut. Oleh karena itu penanganannya memerlukan perlakuan yang sangat khusus sehingga kerugian atas piutang tak tertagih dapat dihindari. Pengelolaan piutang sebagian besar dipengaruhi oleh kebijakan kredit dan prosedur penagihan terhadap piutang itu sendiri. Salah satu kebijakan atau prosedur penagihan piutang usaha atas penjualan secara kredit adalah memerlukan pengendalian internal untuk meminimalkan jumlah piutang yang tak tertagih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem pengendalian internal piutang dalam meminimalkan piutang tak tertagih pada PT. Manunggal Prima Sejahtera berdasarkan komponen pengendalian COSO Internal Control Framework. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalkan piutang tak tertagih pada PT. Manunggal Prima Sejahtera sudah efektif. Namun masih terdapat beberapa ketidaksesuaian antara praktik pelaksanaan sistem pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalkan piutang tak tertagih pada PT. Manunggal Prima Sejahtera dengan berdasarkan komponen COSO.*

**Kata Kunci:** penjualan kredit, piutang, piutang tak tertagih, sistem pengendalian internal

## PENDAHULUAN

Pada perkembangan usaha saat ini, dengan semakin tingginya tingkat persaingan antar perusahaan, maka akan memaksa perusahaan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggannya. Pembayaran tunai yang ditawarkan oleh suatu perusahaan akan menjadi suatu hal yang sangat mustahil, sebab pesaing akan memberikan kemudahan prasyarat dalam pembayaran. Oleh karena itu, penjualan secara kredit menjadi suatu kebutuhan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan volume penjualan. Dengan penjualan secara kredit, maka akan muncul piutang usaha dan dengan munculnya piutang usaha tersebut berarti perusahaan harus menyisihkan sejumlah dana yang akan diinvestasikan dalam piutang tersebut.

Piutang merupakan nilai jatuh tempo yang berasal dari penjualan barang atau jasa,

atau dari pemberian pinjaman uang (Jerry & Paul, 2007). Piutang mencakup nilai jatuh tempo yang berasal dari aktivitas seperti sewa dan bunga. Menurut Sutrisno (2007) piutang adalah tagihan perusahaan kepada pihak lain sebagai akibat penjualan secara kredit. Piutang merupakan aspek yang sangat penting, bahkan menurut Ramana (2013) piutang menempati tempat kedua terpenting dalam asset perusahaan setelah persediaan sehingga pada beberapa perusahaan, piutang dijadikan sebuah dasar dalam asset perusahaan. Oleh karena itu penanganannya memerlukan perlakuan yang sangat khusus sehingga dapat menghindari kerugian piutang tak tertagih. Pengelolaan piutang sebagian besar dipengaruhi oleh kebijakan kredit dan prosedur penagihan terhadap piutang itu sendiri. Salah satu kebijakan atau prosedur penagihan piutang usaha atas penjualan secara kredit adalah memerlukan pengendalian internal untuk meminimalkan jumlah piutang yang tak tertagih. Menurut Hery (2014) menyatakan bahwa pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi asset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan. Sedangkan menurut (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) COSO yang dikutip dalam Hery (2014), pengendalian internal merupakan rangkaian tindakan yang mencakup keseluruhan proses dalam organisasi. Pengendalian internal berada dalam proses manajemen dasar, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan.

Salah satu kasus permasalahan piutang tak tertagih yang terjadi di Kota Batam saat ini karena lemahnya sistem pengendalian internal yaitu pada PT Manunggal Prima Sejahtera yang merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan layanan hotel dan apartement yang bernama Harmoni One Convention Hotel & Service Apartments. PT Manunggal Prima Sejahtera masih mengalami kondisi yang belum stabil seperti adanya penurunan omset penjualan, kerugian atas piutang tak tertagih serta mengalami fluktuasi disetiap tahunnya. Pada tahun 2019 masih terdapat sejumlah piutang tak tertagih sebesar Rp28.664.700, tahun 2020 Rp14.760.000, tahun 2021 Rp2.164.000, dan hingga tahun 2022 Rp39.890.000 pada PT Manunggal Prima Sejahtera, hal ini dikarenakan PT Manunggal Prima Sejahtera masih memiliki kebijakan kredit yang tidak tepat dan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip pemberian kredit yang sehat dan aman yaitu seperti memberikan kredit kepada calon debiturnya tanpa melakukan analisis kredit yang memadai yang dimana PT Manunggal Prima Sejahtera hanya melihat bahwa debitur tersebut memiliki usaha yang tampak menguntungkan, tanpa memperhitungkan faktor-faktor lain, seperti kondisi keuangan debitur, reputasi debitur, dan potensi risiko bisnis debiturnya. Kebijakan kredit yang tidak tepat tersebut sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan dan dapat meningkatkan risiko piutang tak tertagih, yang dapat berdampak negatif terhadap kinerja keuangan perusahaan. Selain itu juga terdapat proses penagihan yang tidak dilakukan secara rutin yang dimana proses penagihan piutang tersebut tidak dilakukan secara konsisten dan terjadwal sehingga dapat menyebabkan debiturnya lupa atau tidak sadar akan kewajibannya untuk membayar piutang. Oleh karena itu, kebutuhan akan sistem pengendalian internal terhadap piutang perusahaan sangatlah dibutuhkan karena mempunyai risiko piutang yang tinggi dan dapat menyebabkan tidak tertagihnya piutang. Sehingga disini penulis melihat adanya kekurangan dalam pengendalian internal yang dilakukan oleh perusahaan PT Manunggal Prima Sejahtera, terutama dalam mengelola

piutang tak tertagih yang dapat mempengaruhi arus kas perusahaan.

Berdasarkan bukti empiris berupa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abid (2021) dengan judul Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada CV. Surya Abadi Lamongan menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal untuk meminimalkan piutang tak tertagih pada CV. Surya Abadi Lamongan sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari pemisahan tugas dan tanggung jawab berdasarkan wilayah, setiap layanan menjalankan fungsinya dengan benar dan saling mendukung, ada proses peninjauan konsumen sebelum perusahaan memutuskan untuk menyetujui permintaan kredit pelanggan, adanya SINTRIK (Parameter Information System) untuk verifikasi pembayaran kredit konsumen, dan monitoring berkala oleh tim internal audit setiap 3 bulan sekali. Sedangkan menurut Gunawan (2021) mengemukakan sebaliknya dengan judul analisis sistem pengendalian internal atas piutang untuk meminimalkan jumlah piutang tak tertagih pada PT. Pacific Furniture di Semarang yang dimana menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal untuk meminimalkan jumlah piutang tak tertagih pada PT. Pacific Furniture di Semarang masih terdapat beberapa kekurangan seperti belum ada struktur organisasi dan pemisahan tugas yang jelas pada departement accounting, tidak ada pimpinan yang memberi wewenang dalam ketetapan pemberian kredit, semua pelanggan yang sudah bekerja sama boleh melakukan pembelian dengan kredit dengan minimal jumlah produksi dari perusahaan tanpa ada standar yang jelas, standar akuntansi pada pelaporan keuangan juga masih menggunakan sistem manual. Dan kurang efektifnya pemantauan yang harus menunggu informasi dari kantor pusat untuk melakukan penagihan. Inkonsistensi dari hasil penelitian sebelumnya maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam dengan judul “Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT. Manunggal Prima Sejahtera”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi penerapan sistem pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalkan piutang tak tertagih pada PT Manunggal Prima Sejahtera dengan menggunakan pendekatan COSO Internal Control Framework. Dengan penelitian ini, diharapkan setiap perusahaan kedepannya dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan laporan keuangan, serta kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Dengan demikian, keputusan yang diambil oleh para perusahaan juga lebih baik dengan mempertimbangkan dan menghitung risiko yang ada sebelum memberikan syarat penjualan secara kredit.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Teori Keagenan**

Menurut Michael (1976) teori keagenan adalah sebuah kontrak antara manajer (*agent*) dengan pemilik (*principal*). Agar hubungan kontraktual ini dapat berjalan dengan lancar, pemilik akan mendelegasikan otoritas pembuatan keputusan kepada manajer.

Dalam konteks analisis sistem pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalkan piutang tak tertagih, teori keagenan dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antara pemilik perusahaan dan manajer perusahaan. Manajer perusahaan memiliki kepentingan untuk memaksimalkan laba perusahaan, sedangkan pemilik perusahaan memiliki kepentingan untuk meminimalkan piutang tak tertagih.

Perbedaan kepentingan ini dapat menyebabkan terjadinya konflik antara pemilik

perusahaan dan manajer perusahaan. Manajer perusahaan mungkin cenderung untuk mengambil risiko yang lebih tinggi dalam pemberian kredit kepada pelanggan, sehingga dapat menyebabkan peningkatan piutang tak tertagih.

### **Sistem Pengendalian Internal**

*American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA) sebuah lembaga sertifikasi akuntan publik di Amerika Sawyer (2005) mendefinisikan pengendalian intern meliputi sistem organisasi dan segala cara serta tindakan dalam suatu perusahaan yang saling dikoordinasikan dengan tujuan untuk mengamankan aset, menguji ketelitian dan kebenaran data akuntansi, meningkatkan efisiensi operasi, serta mendorong ketaatan pada kebijakan-kebijakan yang telah digariskan oleh pimpinan. Menurut *The Committee of Sponsoring Organization* COSO (2013), Tujuan pengendalian internal adalah untuk tercapainya efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan laporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

### **Komponen Pengendalian Internal**

Menurut COSO *Internal Control – Integrated Framework* (9], Pengendalian intern terdiri atas lima komponen yaitu: *Control Environment, Risk Assessment, Control Activities, Information and Communication, and Monitoring*.

- a. Lingkungan pengendalian (*control environment*), suasana organisasi yang mempengaruhi kesadaran penguasaan (*control consciousness*) dari seluruh pegawainya. Lingkungan pengendalian ini merupakan dasar dari komponen lain karena menyangkut kedisiplinan dan struktur.
- b. Penilaian resiko (*risk assessment*), adalah proses mengidentifikasi dan menilai risiko-risiko yang dihadapi dalam mencapai tujuan. Setelah teridentifikasi, manajemen harus menentukan bagaimana mengelola/mengendalikannya.
- c. Aktivitas pengendalian (*control activities*), adalah kebijakan dan prosedur yang harus ditetapkan untuk meyakinkan manajemen bahwa semua arahan telah dilaksanakan. Aktivitas pengendalian ini diterapkan pada semua tingkat organisasi dan pengolahan data.
- d. Informasi dan komunikasi (*information and communication*), dua elemen yang dapat membantu manajemen melaksanakan tanggung jawabnya. Manajemen harus membangun sistem informasi yang efektif dan tepat waktu. Hal tersebut antara lain menyangkut sistem akuntansi yang terdiri dari cara-cara dan perekaman (*records*) guna mengidentifikasi, menggabungkan, menganalisa, mengelompokkan, mencatat dan melaporkan transaksi yang timbul serta dalam rangka membuat pertanggung jawaban (akuntabilitas) asset dan utang-utang perusahaan.
- e. Pemantauan (*monitoring*), suatu proses penilaian sepanjang waktu atas kualitas pelaksanaan pengendalian internal dan dilakukan perbaikan jika dianggap perlu.

### **Piutang**

Menurut Hery (2015) mendefinisikan Istilah piutang adalah “mengacu pada sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan (umumnya dalam bentuk kas) dari pihak lain, baik sebagai akibat penyerahan barang dan jasa secara kredit”. Menurut Martani (2014), Pengertian piutang dijabarkan oleh beberapa pakar akuntansi, yang “mendefinisikan piutang merupakan klaim suatu perusahaan pada pihak lain”.

### **Piutang Tak Tertagih**

---

Menurut Hery (2015) piutang tak tertagih yaitu pada saat pencatatan piutang yang akan di laporkan ke dalam neraca sebagai aset lancar, maka harus menunjukkan jumlah yang nantinya dapat di tagih setelah melakukan perhitungan atas besarnya kredit macet. Beban yang timbul akibat tidak tertagihnya piutang usaha akan dilakukan pencatatan dalam suatu pembukuan sebagai beban operasional perusahaan.

Menurut Maajid (2020) piutang tak tertagih merupakan tagihan atas penjualan barang atau jasa secara kredit yang nantinya perusahaan akan melakukan upaya untuk penagihan atas hak tagihan tersebut, namun terdapat beberapa pihak yang telah diberi tagihan, tidak memiliki kemampuan dalam pembayaran hutangnya. Maka hal tersebut termasuk kedalam piutang tak tertagih perusahaan.

### **Metode Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus deskriptif untuk menganalisis dan mengevaluasi penerapan sistem pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalkan piutang tak tertagih pada PT Manunggal Prima Sejahtera. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan atau memberikan gambaran mengenai penerapan sistem pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalkan piutang tak tertagih pada PT Manunggal Prima Sejahtera sesuai keadaan dilapangan kemudian menganalisis dan mengevaluasi penerapan pengendalian internal tersebut menggunakan 5 komponen pengendalian internal menurut COSO yang terdiri dari lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan sebagai indikator pengukuran efektivitas. Hal tersebut bertujuan untuk melihat apakah pengendalian internal yang diterapkan perusahaan sudah efektif dan memadai sesuai dengan teori pengendalian internal menurut COSO. Langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam menganalisis penelitian ini yaitu yang pertama peneliti melakukan observasi lapangan dan wawancara kepada Financial Controller, dan AR Manager terkait dengan penerapan pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalkan piutang tak tertagih. Yang kedua Peneliti melakukan evaluasi efektivitas terhadap pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalkan piutang tak tertagih pada PT Manunggal Prima Sejahtera dengan melihat kesesuaian antara pengendalian internal piutang usaha yang diterapkan dengan lima komponen pengendalian internal menurut COSO. Yang ketiga peneliti menganalisis hasil wawancara dan penelitian menggunakan rumus perhitungan teknik skoring yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skor maksimal 1 dan minimal 0. Perhitungan indeks ini dilakukan per informan dengan cara merata-ratakan jawaban dari setiap itemnya. Yang keempat peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran perbaikan atas sistem pengendalian internal piutang tak tertagih yang sesuai kerangka COSO sehingga perusahaan yang menjadi objek penelitian diharapkan dapat mencapai tujuan perusahaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Komponen Lingkungan Pengendalian**

Berdasarkan hasil analisis perbandingan antara pengendalian internal piutang usaha pada PT. Manunggal Prima Sejahtera dalam meminimalkan piutang tak tertagih dengan pengendalian internal menurut COSO untuk komponen lingkungan pengendalian sudah efektif dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari praktik pengendalian internal yang dilaksanakan pada PT. Manunggal Prima Sejahtera berdasarkan kriteria yang ada. Berikut ini adalah uraian dari lingkungan pengendalian yaitu :

- a. Komitmen yang kuat terhadap pengendalian internal seperti penerapan aturan perilaku & kode etik

PT Manunggal Prima Sejahtera telah menerapkan kode etik yang mengharuskan karyawan untuk bertindak jujur, adil, masuk tepat waktu dan transparan dalam menjalankan tugasnya, menciptakan lingkungan kerja yang bersih dan sehat, serta penerapan sistem pemisahan tugas yang memadai untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang.

- b. Memahami pentingnya pengendalian internal

Staff PT Manunggal Prima Sejahtera telah menjalankan dan menaati aturan perilaku serta kode etik yang berlaku, dan seluruh staff juga telah menjalankan tugas dan tanggung jawab nya dengan jelas.

- c. Struktur organisasi pada PT Manunggal Prima Sejahtera telah jelas dan terdokumentasi.

PT Manunggal Prima Sejahtera telah memiliki struktur organisasi yang selaras dengan tujuan perusahaan dan telah memberikan kejelasan wewenang dan tanggung jawab yang sesuai untuk melaksanakan tanggung jawab, serta memisahkan tugas pada berbagai tingkat dalam perusahaan.

- d. Pembagian tugas pada staff PT Manunggal Prima Sejahtera telah memadai dan didefinisikan dengan jelas.

PT Manunggal Prima Sejahtera telah memberikan kejelasan wewenang dan tanggung jawab yang sesuai untuk melaksanakan tanggung jawab, serta memisahkan tugas pada semua divisi dan department.

- e. Membina serta mendorong terciptanya budaya yang menekankan pentingnya nilai-nilai integritas dan etika, melalui komunikasi lisan dalam rapat dan diskusi, serta memberikan keteladanan dalam kegiatan sehari-hari.

PT Manunggal Prima Sejahtera telah mengadakan rapat dan diskusi bersama yang dilakukan bersama seluruh ketua departement dalam jangka waktu seminggu sekali.

- f. Melakukan tindakan yang cepat dan tepat apabila terjadi timbulnya gejala masalah.

PT Manunggal Prima Sejahtera telah mengambil tindakan jika terjadi penurunan penjualan kamar seperti perusahaan akan melakukan promosi diskon atau memberikan voucher kamar kepada pelanggan yang sudah bekerjasama, serta jika terjadi peningkatan biaya pengeluaran maka perusahaan akan melakukan efisiensi biaya atau mencari pemasok baru dengan harga yang lebih murah.

- g. Sanksi pelanggaran aturan perilaku (kode etik) telah dikomunikasikan kepada seluruh karyawan di lingkungan perusahaan sehingga karyawan mengetahui konsekuensi dari penyimpangan dari pelanggaran yang dilakukan.

PT Manunggal Prima Sejahtera akan mengeluarkan dan memberikan surat peringatan (SP) apabila ada staff yang telah melakukan pelanggaran aturan perilaku (kode etik)

- yang menyimpang.
- h. Perubahan struktur organisasi telah diketahui oleh seluruh karyawan PT Manunggal Prima Sejahtera  
Setiap perubahan struktur organisasi pada PT Manunggal Prima Sejahtera telah diketahui oleh seluruh karyawan dan seluruh departement.
- i. Seluruh karyawan telah diberikan kewenangan untuk mengatasi masalah sesuai dengan tanggung jawabnya  
PT Manunggal Prima Sejahtera telah memberikan kewenangan untuk seluruh karyawannya dalam mengatasi masalah sesuai dengan kewajibannya seperti menyelesaikan keluhan tamu, membantu tamu yang mengalami masalah dengan pemesanan kamar.
- j. Mekanisme mengenai pemantauan kinerja, umpan balik, dan pengendalian pencapaian tujuan.  
PT Manunggal Prima Sejahtera telah mengumpulkan data penjualan setiap bulan untuk menilai kinerja penjualan pada PT Manunggal Prima Sejahtera, manajer juga akan memberikan laporan kinerja kepada karyawannya setiap bulan, serta perusahaan akan mengubah strategi pemasarannya pada divisi sales dan front office untuk meningkatkan penjualan kamar.  
Namun masih terdapat kekurangan yaitu dimana manajemen PT Manunggal Prima Sejahtera belum melakukan pelatihan pengendalian internal kepada seluruh karyawan sehingga hal ini dapat meningkatkan risiko jumlah piutang tak tertagih, dan belum terciptanya budaya kerja yang memadai untuk mencapai tujuan perusahaan.

## 2. Komponen Aktivitas Pengendalian

Berdasarkan hasil analisis perbandingan antara pengendalian internal piutang usaha pada PT. Manunggal Prima Sejahtera dalam meminimalkan piutang tak tertagih dengan pengendalian internal menurut COSO untuk komponen aktivitas pengendalian sudah efektif dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari praktik pengendalian internal yang dilaksanakan pada PT. Manunggal Prima Sejahtera berdasarkan kriteria yang ada.

Berikut ini adalah uraian dari aktivitas pengendalian yaitu :

- a. Tugas-tugas yang terkait dengan proses penjualan secara kredit, penagihan piutang tak tertagih, dan penyesuaian piutang telah dipisahkan secara memadai.  
PT Manunggal Prima Sejahtera telah mendefinisikan dan menjabarkan aktivitas pengendalian dalam bentuk kebijakan dan prosedur serta terdokumentasi.
- b. Memiliki kebijakan dan prosedur yang mengatur otorisasi sebelum memberikan dan menyetujui kredit kepada pelanggan.  
PT Manunggal Prima Sejahtera telah memperhatikan pelanggan yang memiliki riwayat kredit yang baik, menetapkan batasan kredit untuk setiap pelanggan, serta melihat kondisi keuangan dan kemampuan membayar pelanggan.
- c. Memiliki prosedur yang memadai untuk memverifikasi penerimaan piutang pelanggan  
PT Manunggal Prima Sejahtera telah memperhatikan pelanggan yang memiliki riwayat kredit yang baik, menetapkan batas kredit untuk setiap pelanggan, serta melihat kondisi keuangan dan kemampuan membayar pelanggan.
- d. Melakukan pencatatan dan pelaporan terhadap piutang tak tertagih.

PT Manunggal Prima Sejahtera telah melakukan pencatatan menggunakan sistem manual excel serta juga dilakukan pencatatan dan pelaporan dengan menggunakan sistem Power Pro Hotel Account Receivable yang merupakan sistem yang digunakan untuk mencatat transaksi penerimaan piutang yang telah diproses secara on-line.

- e. Memiliki kebijakan dan prosedur yang jelas untuk menyetujui proses penjualan secara kredit.

PT Manunggal Prima Sejahtera sudah memperhatikan pelanggan yang memiliki riwayat kredit yang baik, menetapkan batas kredit untuk setiap pelanggan, serta melihat kondisi keuangan dan kemampuan membayar pelanggan.

- f. Membentuk tim penagihan untuk melakukan pengihan kepada pelanggan.

PT Manunggal Prima Sejahtera sudah memiliki anggota tim penagihan yang mengantar invoice serta melakukan penagihan langsung kepada pelanggan dilapangan.

- g. Melakukan penagihan secara konsisten dan terjadwal

PT Manunggal Prima Sejahtera sudah melakukan penagihan secara konsisten dan terjadwal dalam jangka waktu seminggu dua kali.

### 3. Komponen Penilaian Risiko

Berdasarkan hasil analisis perbandingan antara pengendalian internal piutang usaha pada PT. Manunggal Prima Sejahtera dalam meminimalkan piutang tak tertagih dengan pengendalian internal menurut COSO untuk komponen penilaian risiko sudah efektif dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari praktik pengendalian internal yang dilaksanakan pada PT. Manunggal Prima Sejahtera berdasarkan kriteria yang ada.

Berikut ini adalah uraian dari penilaian risiko yaitu :

- a. Mengidentifikasi dan menganalisis risiko-risiko yang mungkin saja terjadi pada sejumlah piutang tak tertagih.

PT Manunggal Prima Sejahtera telah melakukan identifikasi risiko-risiko diseluruh unit organisasi dan menganalisanya sebagai dasar untuk menentukan respon risiko.

- b. Menetapkan tindakan pengendalian yang tepat untuk mengatasi risiko-risiko yang terjadi pada jumlah piutang tak tertagih.

PT Manunggal Prima Sejahtera telah memiliki sistem akuntansi yang dijalankan oleh seluruh staff dan sudah berjalan secara efektif dan efisien, semua dokumen yang berkaitan dengan pencatatan piutang telah diotorisasi oleh bagian yang berwenang untuk membuktikan keabsahan dari dokumen tersebut. PT Manunggal Prima Sejahtera juga memiliki Power Pro Hotel System yang direkam secara otomatis melalui online dan bisa dikoreksi apabila terjadi kesalahan, serta pembuatan invoice sudah bernomor cetak dan ditandatangani oleh bagian Financial Controller.

- c. Memeriksa semua riwayat dan kemampuan membayar pelanggan dengan jelas dan terperinci sebelum menyetujui kredit kepada pelanggan

PT Manunggal Prima Sejahtera telah melakukan survei langsung kepada pelanggan dan pada saat akan memberikan fasilitas kredit. Fasilitas kredit adalah perjanjian antara hotel dan tamu atau agen travel yang memungkinkan tamu atau agen travel untuk melakukan pembayaran atas layanan hotel sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

- d. Prosedur penjualan kredit yang memadai untuk melindungi perusahaan dari risiko

kredit macet

PT Manunggal Prima Sejahtera telah melakukan proses verifikasi dan penilaian kredit kepada calon pelanggan, memberikan batas kredit dan waktu pembayaran dengan jelas dan tegas, serta melakukan monitoring dan pengendalian secara berkala.

#### **4. Komponen Informasi dan Komunikasi**

Berdasarkan hasil analisis perbandingan antara pengendalian internal piutang usaha pada PT. Manunggal Prima Sejahtera dalam meminimalkan piutang tak tertagih dengan pengendalian internal menurut COSO untuk komponen informasi & komunikasi sudah efektif dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari praktik pengendalian internal yang dilaksanakan pada PT. Manunggal Prima Sejahtera berdasarkan kriteria yang ada.

Berikut ini adalah uraian dari informasi & komunikasi yaitu :

- a. Memiliki sistem informasi yang memadai untuk mengumpulkan semua informasi tentang piutang pelanggan  
PT Manunggal Prima Sejahtera telah mengumpulkan informasi dari surat perjanjian kredit, melakukan survei langsung, serta menggunakan sistem Power Pro Hotel Account Receivable.
- b. Informasi disampaikan secara tepat waktu dan akurat.  
PT Manunggal Prima Sejahtera menggunakan Power Pro Hotel System yang memudahkan semua staff PT Manunggal Prima Sejahtera untuk menyampaikan informasi dengan tepat dan akurat
- c. Memiliki sistem untuk menangani piutang yang tak tertagih.  
PT Manunggal Prima Sejahtera menggunakan sistem Power Pro Hotel Account Receivable yang merupakan sistem yang digunakan untuk mencatat transaksi penerimaan piutang yang telah diproses secara on-line.

#### **5. Komponen Pemantauan**

Berdasarkan hasil analisis perbandingan antara pengendalian internal piutang usaha pada PT. Manunggal Prima Sejahtera dalam meminimalkan piutang tak tertagih dengan pengendalian internal menurut COSO untuk pemantauan cukup efektif dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari praktik pengendalian internal yang dilaksanakan pada PT. Manunggal Prima Sejahtera berdasarkan kriteria yang ada.

Berikut ini adalah uraian dari pemantauan yaitu :

- a. Memiliki proses yang memadai untuk meninjau dan mengevaluasi kembali mengenai pengendalian internal yang dilakukan terhadap piutang tak tertagih.  
PT Manunggal Prima Sejahtera telah memilih, mengembangkan dan melakukan monitoring berkelanjutan secara real time dan evaluasi terpisah, untuk memastikan komponen sistem pengendalian internal ada dan berfungsi.
- b. Memiliki prosedur dan kebijakan yang memadai untuk menindaklanjuti penyimpangan yang mungkin saja terjadi.  
PT Manunggal Prima Sejahtera akan melakukan kebijakan penagihan yang lebih ketat

dan konsisten lagi untuk memastikan bahwa piutang dapat ditagih secara tepat waktu, meningkatkan kebijakan pengendalian internal yang kuat tentang pemisahan tugas, otorisasi transaksi, dan dokumentasi transaksi untuk mencegah terjadinya kecurangan dan penyimpangan.

- c. Memiliki sistem yang digunakan untuk memantau proses pembayaran piutang yang tak tertagih.

PT Manunggal Prima Sejahtera menggunakan sistem powerpro hotel, serta memfollow-up langsung kepada pihak pelanggan.

Namun masih terdapat kekurangan yaitu dimana PT Manunggal Prima Sejahtera belum memiliki proses untuk audit internal terhadap pengendalian internal piutang tak tertagih hal ini dikarenakan perusahaan telah menganggap bahwa pengendalian internal piutang tak tertagih pada PT Manunggal Prima Sejahtera sudah berjalan dengan baik, serta perusahaan merasa bahwa sudah memiliki sumber daya manusia yang berkompeten.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis mengenai sistem pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalkan piutang tak tertagih pada PT. Manunggal Prima Sejahtera, dapat diketahui bahwa :

1. Pengendalian internal pada komponen lingkungan pengendalian sudah efektif dilakukan, namun masih terdapat kekurangan yaitu dimana manajemen PT Manunggal Prima Sejahtera belum melakukan pelatihan pengendalian internal kepada seluruh karyawan sehingga hal ini dapat meningkatkan risiko jumlah piutang tak tertagih, dan belum terciptanya budaya kerja yang memadai dalam mencapai tujuan perusahaan.
2. Pengendalian internal pada komponen aktivitas pengendalian sudah efektif dilakukan.
3. Pengendalian internal pada komponen penilaian risiko sudah efektif dilakukan
4. Pengendalian internal pada komponen informasi & komunikasi sudah efektif dilakukan
5. Pengendalian internal pada komponen pemantauan sudah efektif dilakukan, namun masih terdapat kekurangan yaitu dimana PT Manunggal Prima Sejahtera belum memiliki proses untuk audit internal terhadap pengendalian internal piutang tak tertagih hal ini dikarenakan perusahaan telah menganggap bahwa pengendalian internal piutang tak tertagih pada PT Manunggal Prima Sejahtera sudah berjalan dengan baik, serta perusahaan merasa bahwa sudah memiliki sumber daya manusia yang berkompeten.

## Saran

### Bagi Perusahaan

1. Perusahaan harus mengadakan pelatihan pengendalian internal piutang usaha kepada seluruh karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman karyawan tentang pentingnya pengendalian internal piutang usaha. Karyawan akan mempelajari tentang risiko-risiko yang terkait dengan piutang usaha, seperti piutang tak tertagih, penipuan, dan kesalahan pencatatan. Dengan memahami risiko-risiko ini, karyawan akan lebih berhati-hati dalam menangani piutang usaha dan membantu perusahaan untuk meminimalkan kerugian. Selain itu dapat meningkatkan kepatuhan

terhadap kebijakan dan prosedur dikarenakan akan membantu karyawan untuk memastikan bahwa semua transaksi piutang usaha dicatat dan dikelola dengan benar, serta dapat membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan piutang usaha hal ini dapat membantu perusahaan untuk mempercepat proses penagihan piutang, mengurangi biaya penagihan, dan meningkatkan arus kas.

2. Perusahaan sebaiknya merekrut auditor internal secara berkala untuk memastikan keakuratan laporan keuangan, mengidentifikasi risiko, mengevaluasi kebijakan dan prosedur internal, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.

### **Bagi Peneliti Selanjutnya**

1. Memperluas cakupan penelitian yakni penelitian ini bisa diperluas untuk mencakup perusahaan – perusahaan dari sektor yang berbeda sehingga hasil penelitian dapat di generalisasi dan menjadi acuan yang lebih kuat.
2. Menggunakan variasi metode penelitian yang lain seperti menggunakan metode penelitian kuantitatif agar dapat lebih banyak mengambil sampel penelitian sehingga memperkaya hasil penelitian dengan data yang lebih akurat pengujinya.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melihat efektifitas pengendalian internal perusahaan dengan menggunakan pengukuran yang berbeda seperti *COBIT*, *ISO-31000*, dan *Sarbanes-Oxley 404*.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Muhtarom, Abid. (2021). Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Cv. Sinar Surya Abadi Lamongan. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 5.
- COSO. (2013). *Internal Control—Integrated Framework*.
- Gunawan., M., E. (2021). Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Piutang Untuk Meminimalkan Jumlah Piutang Tak Tertagih Pada PT. Pacific Furniture Di Semarang. *Jurnal EBISTEK : Ekonomika, Bisnis dan Teknologi*, 4.
- Hery. (2014). *Akuntansi Dasar 1 dan 2* (1 ed.). PT Gramedia Widiasarana.
- Hery. (2015). *Pengantar akuntansi: Lengkap dengan kumpulan soal dan solusinya*. PT Grasindo.
- Jerry J. Weygand, D. E. K., & D, Paul (2007). *Pengantar Akuntansi* (7 ed.). Salemba Empat.
- Maajid, B. D. R. (2020). Analisis Umur (Aging) Piutang Terhadap Arus Kas (Cash Flow) Pada Pt. Adhi Karya (Persero) Tbk. *Repoaitori Universitas Hayam Wuruk Perbanas*.
- Martani., D. (2014). *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK*. (2 ed.). Salemba Empat.
- Michael C. Jensen, W. H. M. (1976). *Theory Of The Firm: Managerial Behavior, Agency Costs And Ownership Structure*. 3, 305–360.
- Venkata, Ramana. (2013). Impact of Receivable Management on Working Capital and Profitability: A Study On Select Cement Companies In India. *Indianreseach Journal*, 2, 163–171.

Sawyer. (2005). Sawyer's Internal Auditing. Audit internal sawyer (5 ed.). Jakarta : Salemba Empat.

Sutrisno. (2007). Manajemen Keuangan (1 ed.). Ekonisia.