

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi menyebabkan pengaruh lingkungan usaha di tempat perusahaan beroperasi menjadi semakin luas dan kompleks, segala jenis perubahan yang berkembang di Indonesia akan lebih menghadapi banyak tantangan dari perusahaan lain. Pertumbuhan ekonomi negara Indonesia saat ini menunjukkan trend yang positif hal ini mengakibatkan persaingan akan semakin ketat dan tajam. Oleh karena itu, perusahaan harus mempersiapkan diri untuk meningkatkan kinerjanya agar tetap bertahan dan berkembang. Untuk menjadi unggul dalam persaingan, perusahaan harus mempunyai strategi dan memiliki manajemen yang baik sehingga tujuan utama perusahaan tercapai yaitu mencapai laba yang maksimal secara efektif dan efisien (Wensen, 2016:202).

Dalam mencapai tujuan tersebut, dalam suatu perusahaan departemen penjualan merupakan ujung tombak dari perusahaan, dimana operasional perusahaan tidak akan berjalan bila departemen penjualan tidak dapat bekerja secara maksimal. Oleh karena itulah setiap perusahaan akan berusaha meningkatkan penjualan. Dengan semakin meningkatnya persaingan, maka perusahaan juga melakukan berbagai cara untuk meningkatkan penjualan, salah satunya adalah dengan melakukan penjualan secara tunai dan kredit (Habibie, 2013:495).

Penjualan kredit mampu meningkatkan volume penjualan (Mursal, 2017:81). Penjualan kredit akan menimbulkan piutang bagi kreditur (penjual) dan hutang bagi debitur (pembeli). Penjualan yang diterima dari penjualan kredit menimbulkan piutang usaha bagi perusahaan. piutang usaha yang timbul harus dapat tertagih dalam jangka waktu normal sesuai kesepakatan antara pelanggan dengan pihak perusahaan. Penjualan kredit menimbulkan piutang usaha yang memerlukan pengendalian khusus. Piutang memiliki tingkat likuiditas yang lebih tinggi dari persediaan, maka piutang usaha menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan. Tingkat penjualan tinggi tidak akan berarti apabila piutang usaha

tidak dapat ditagih. Oleh karena itu perusahaan perlu melakukan pengelolaan piutang agar piutang berjalan dengan baik dan meminimalkan hal-hal yang mungkin terjadi diluar perhitungan. Piutang usaha dapat menjadi potensi bila dikelola dengan baik namun sebaliknya akan menjadi beresiko jika tidak dikelola dengan baik. Dalam prosesnya piutang usaha dapat menyebabkan banyak permasalahan yang timbul, antara lain, terlambatnya pembayaran piutang, kelalaian pelanggan dalam membayar piutang, kemungkinan piutang tak tertagih, terjadinya kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh bagian penagihan piutang (Duru, 2014:35)

Perusahaan yang melakukan penjualan secara kredit harus memperhatikan pencatatan piutang. Hal ini penting dikarenakan piutang merupakan salah satu unsur aktiva lancar yang nilainya relatif besar sehingga bila tidak dicatat dengan baik, akan mempersulit manajemen dalam mengambil keputusan yang berakibat pada kerugian atas penjualan secara kredit. Dalam pelaksanaan penjualan manajemen harus benar-benar memperhatikan hal-hal yang dapat menimbulkan terjadinya piutang tak tertagih. Proses penagihan piutang sering diperhadapkan dengan resiko ketidaktertagihan dan kadang ketidaktertagihan ini tidak dapat dihindarkan sehingga membuat perusahaan dapat menanggung beban kerugian piutang (*bad debt expense*). Hal ini mempengaruhi laba perusahaan karena dapat mengurangi laba perusahaan.

Sistem pengendalian internal merupakan kebijakan serta prosedur yang ditetapkan untuk memperoleh keyakinan yang memadai bahwa tujuan satuan usaha yang spesifik yang akan dapat dicapai. Hal ini meliputi metode-metode yang dilakukan oleh *top management* dalam memberi delegasi atau tanggung jawab untuk fungsi pembelian, penjualan, produksi, dan akuntansi. Jika sistem pengendalian internal suatu usaha lemah, maka kemungkinan terjadi kesalahan, ketidakakuratan ataupun kecurangan dalam perusahaan sangat besar. Kebutuhan akan sistem pengendalian internal adalah suatu hal yang wajar, karena dengan adanya praktek pengendalian internal yang baik merefleksikan adanya praktek manajerial yang baik. Adanya praktik manajerial yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan itu sendiri (Ayam, 2015:1)

Hal yang sangat penting dalam pengelolaan perusahaan yang berorientasi pada laba dalam bidang penjualan barang dagang dengan sistem penjualan kredit adalah mengenai sistem yang digunakan oleh perusahaan, terutama sistem pengendalian internal yang dilakukan oleh perusahaan terutama sistem penagihan. Dalam mencapai tujuan perusahaan, implementasi pengendalian internal merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan. Hal ini berlaku secara general untuk seluruh perusahaan, baik perusahaan jasa maupun dagang, perusahaan berskala besar maupun kecil, perusahaan nirlaba maupun perusahaan berorientasi laba. Pengendalian internal sangat diperlukan ketika perusahaan belajar dari peristiwa jatuhnya perusahaan-perusahaan besar yang bersumber dari *Fraud*. Peristiwa ini merupakan pelajaran berharga yang memberikan kesadaran bahwa pengendalian internal adalah upaya preventif yang harus dievaluasi untuk mencegah defisiensi dalam perusahaan yang dapat mengancam kelangsungan dalam jangka panjang (Dias, 2019:432).

Pengendalian internal memiliki peran penting dalam manajemen memenuhi pelayanan atau tanggung jawab perusahaan. Dalam melakukan pengendalian internal atas piutang usaha, maka yang menjadi pusat perhatian adalah bagaimana pengamanan yang akan efisien dan efektif dilakukan atas piutang usaha, baik dari segi pengamanan yang akan efisien dan efektif dilakukan atas piutang usaha, baik dari segi pengamanan atas perolehan fisik kas, pemisahan tugas, sampai pada tersedianya data catatan akuntansi yang akurat. Pengendalian internal tidak hanya memeriksa kebenaran angka-angka dan melindungi harta kekayaan perusahaan dari segi pembukuan saja tetapi juga memperhatikan struktur organisasi perusahaan, meningkatkan efisiensi kerja dan menganalisis keberhasilan dari suatu kebijakan manajemen. Penerapan pengendalian internal tidak terlepas dari biaya-biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh perusahaan. Dalam hal ini, perusahaan pada dasarnya harus mempertimbangkan atau membandingkan antara besarnya biaya tambahan yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh (Sigar *et al*, 2018:24). Oleh karena itu pengendalian internal harus dimonitor dan dievaluasi agar manfaat dari pengendalian internal tersebut berdaya dan berhasil guna serta dipertanggungjawabkan.

Penerapan pengendalian internal pada suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik apabila pengendalian tersebut selalu berpedoman pada suatu pengendalian internal yang baik dan sehat dimana pengendalian tersebut tidak menjadi beban sehingga memperlambat pencapaian tujuan perusahaan tetapi justru pengendalian tersebut harus menjadi alat bantu bagi manajemen dalam rangka mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien (Huda dan Mursal, 2017:96). Kesalahan sekecil apapun yang dilakukan oleh karyawan tidak dapat ditolerir apabila mempengaruhi kinerja perusahaan secara signifikan. Dengan demikian maka pengendalian adalah sifatnya menyeluruh terhadap semua komponen yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi, yang dirancang untuk membantu organisasi mencapai suatu tujuan tertentu. Pengendalian internal berfungsi untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur sumber daya suatu organisasi. Pengendalian internal adalah salah satu cara yang digunakan untuk mengantisipasi kecurangan dan mengantisipasi kemungkinan piutang tak tertagih, dengan adanya pengendalian piutang dapat meminimalisasi kerugian yang diakibatkan piutang tak tertagih. Pengendalian internal perusahaan merupakan suatu rencana organisasi dan metode bisnis yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, menjaga aset, memberikan informasi yang akurat, mendorong mematuhi peraturan dan ketentuan manajemen yang telah ditetapkan (Hamel, 2013:275).

Untuk mencegah terjadinya penyelewengan dan penyalahgunaan sistem, pengendalian internal diperlukan sebagai fungsi kontrol dan pengendalian dari sistem tersebut sehingga sistem yang sudah didesain dan diimplementasikan dengan baik tidak disalahgunakan untuk hal-hal yang merugikan perusahaan. Masalah yang sering terjadi yaitu pelanggan lalai dalam melakukan pembayaran setelah jatuh tempo. Sehingga hal ini akan berdampak bagi perusahaan, yaitu keterlambatan dalam pelunasan piutang dan arus kas perusahaan pun akan menurun sehingga berpengaruh pada efektivitas kegiatan operasional perusahaan.

Mursal (2016) melakukan penelitian analisis sistem penjualan kredit dalam meningkatkan pengendalian internal pada PT. Mensa Bina Sukses Cabang Batam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan unsur-unsur pengendalian internal penjualan kredit masih belum bisa dikatakan efektif. Hal ini dapat dilihat dari terjadinya tumpang tindih tugas pada karyawan seperti bagian penagihan, keuangan dan *salesman* dalam menagih tagihan sehingga penanganan pelanggan atau outlet yang bermasalah tidak bisa dilakukan secara maksimal dan mengakibatkan piutang tak tertagih menjadi meningkat.

Habibie (2013) meneliti analisis pengendalian internal piutang usaha pada PT. Adira Finance Cabang Manado. Hasil penelitian menyatakan bahwa secara keseluruhan, pengendalian internal terhadap piutang usaha pada PT. Adira manado berjalan efektif, dimana manajemen perusahaan sudah menerapkan konsep dan prinsip-prinsip pengendalian internal, disisi lain terdapat beberapa prosedur yang belum mencerminkan konsep pengendalian internal. Salah satu prosedur yang belum mencerminkan konsep pengendalian internal adalah adanya aktivitas pengendalian internal terhadap piutang usaha pada PT. Adira Finance Manado tidak efektif. Penyebabnya antara lain pengiriman barang dilakukan tanpa adanya otorisasi berupa tanda tangan pada surat order pengiriman oleh fungsi kredit, Faktur penjualan yang merupakan dokumen sumber bertambahnya piutang usaha tidak diotorisasi oleh fungsi penagihan.

Rivas *et al* (2019) meneliti pengendalian internal dan peningkatan dalam proses penagihan piutang usaha Compusoftnet 2017. Hasil penelitian menyatakan bahwa melalui analisis keuangan dimungkinkan untuk mengesahkan bahwa entitas pada periode 2017 melakukan administrasi tanpa pengawasan rekening mengenai piutang, karena kurangnya kontrol dalam pemberian kredit dan penagihan, di sisi lain situasi keuangan dan laporan laba rugi bahwa perusahaan tidak bertindak untuk menutupi kewajiban jangka pendek. Disimpulkan bahwa jika tindakan yang efektif dan korektif tidak diambil dalam organisasi, efeknya dapat memiliki cakupan yang lebih besar dalam pengelolaan kredit dan penagihan dan menyebabkan situasi kemungkinan risiko yang lebih besar, seperti adanya portofolio yang jatuh tempo. Meskipun benar, perusahaan telah menetapkan norma, tetapi jika tidak, ada karyawan yang tidak menghormati otoritas, atau tidak mementingkan norma yang ditentukan, atau hanya kurangnya pengetahuan tidak

memungkinkan untuk mengamati kelemahan dalam prosedur dalam rangka menyelesaikan kegiatan.

Sehubungan dengan penelitian terdahulu maka peneliti melakukan penelitian di PT. Duta Paramindo Sejahtera merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan *property*, melakukan kegiatan penjualan apartemen secara tunai dan kredit, sebagian besar penjualannya adalah penjualan kredit. Penjualan kredit dapat dilakukan dengan menggunakan cara pembayaran Kontan Bertahap dan Kredit Pemilikan Apartemen (KPA) melalui bank yang bekerjasama dengan perusahaan, Kontan Bertahap 6x, Kontan Bertahap 12x, Tunai Keras dan Kredit Pemilikan Apartemen (KPA). Kebijakan-kebijakan penjualan yang dilakukan PT. Duta Paramindo Sejahtera bertujuan untuk memperoleh laba dengan memaksimalkan penjualan dan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga diharapkan ketika pelanggan puas dapat memberikan referensi kepada orang lain untuk melakukan pembelian apartemen.

Dengan adanya penjualan kredit maka menimbulkan piutang usaha. Prosedur penagihan untuk penjualan kredit yaitu disesuaikan dengan tanggal yang disepakati pada saat penandatanganan Surat Pemesanan, yang sudah diberi tanggal jatuh tempo dan setiap pelanggan memiliki tanggal jatuh tempo yang berbeda antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain tergantung kesepakatan awal antara bagian penjualan dan pelanggan. Jika pelanggan tidak melakukan pembayaran lewat dari satu bulan dari tanggal jatuh tempo maka pelanggan dianggap melakukan pembatalan pembelian apartemen.

Namun pada aktualnya pada saat penagihan piutang usaha yang sudah jatuh tempo, banyak pelanggan yang lalai dalam melakukan pembayaran atau tidak sesuai dengan jumlah pembayaran sehingga mempengaruhi uang masuk (*cash in flow*) ke dalam perusahaan. Kasus lain adalah adanya kerjasama antara karyawan bagian penagihan dengan pelanggan yaitu melakukan kesepakatan untuk menunda pembayaran tanpa ada batas waktu, pelanggan akan menjanjikan untuk memberikan sejumlah uang jika pelanggan dapat menunda waktu pembayaran. Oleh sebab itu, dalam sebuah perusahaan perlu adanya sistem pengendalian piutang yang baik agar piutang dapat tertagih dengan baik sehingga perusahaan

dapat mengelola keuangannya dan terus beroperasi untuk memenuhi permintaan pasar serta menjaga loyalitas dan kepercayaan pelanggan.

Tabel 1.1 Laporan Penjualan, Piutang, dan Piutang Tak Tertagih Periode 2015 – 2019

Tahun	Penjualan	Piutang	Piutang Tak Tertagih
2015	Rp. 188.738.484.886	Rp. 163.767.791.886	Rp. 5.569.862.300
2016	Rp. 182.663.886.059	Rp. 155.780.579.059	Rp. 7.333.070.780
2017	Rp. 300.699.505.540	Rp. 270.440.148.916	Rp. 12.549.822.789
2018	Rp. 267.753.819.688	Rp. 212.284.241.461	Rp. 15.476.171.447
2019	Rp. 239.035.686.088	Rp. 163.447.335.107	Rp. 17.646.199.438

Sumber : Laporan Penjualan, Piutang, dan Piutang Tak Tertagih PT. Duta Paramindo Sejahtera

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa penjualan 2015 sampai tahun 2019 mengalami perubahan yang cukup signifikan. Tahun 2015 sampai tahun 2016 penjualan mengalami penurunan sebesar 3,2 % piutang juga mengalami penurunan sebesar 4,1 % namun piutang tak tertagih mengalami peningkatan sebesar 31 %. Penjualan tahun 2016 sampai tahun 2017 mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu sebesar 64 %, piutang usaha mengalami peningkatan 73 % diikuti juga dengan peningkatan piutang tak tertagih sebesar 71 %.

Dilihat dari fenomena yang terjadi pada perusahaan, penelitian ini akan melihat pengaruh faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi sistem pengendalian internal yang dilakukan oleh perusahaan sehingga mempengaruhi meningkatnya piutang tak tertagih dari tahun 2015 sampai tahun 2019.

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, maka peneliti merasa perlu adanya penelitian tentang **“Analisis Pengendalian Internal Untuk Memaksimalkan Penagihan Piutang Tak Tertagih Pada PT. Duta Paramindo Sejahtera”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem pengendalian internal ditinjau dari prosedur pengendalian terhadap piutang tak tertagih pada PT. Duta Paramindo Sejahtera?
2. Bagaimana peranan faktor internal dalam pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal terhadap piutang dapat tertagih pada PT. Duta Paramindo Sejahtera?
3. Bagaimana peranan faktor eksternal dalam pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal terhadap piutang dapat tertagih pada PT. Duta Paramindo Sejahtera?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan sistem pengendalian internal yang dilakukan oleh PT. Duta Paramindo Sejahtera
2. Untuk mengetahui peranan faktor internal sistem pengendalian internal perusahaan terhadap piutang tak tertagih pada PT. Duta Paramindo Sejahtera.
3. Untuk mengetahui peranan faktor eksternal sistem pengendalian internal perusahaan terhadap piutang tak tertagih pada PT. Duta Paramindo Sejahtera.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis akan pengendalian internal dan resiko yang ditimbulkan dari piutang yang tidak dapat tertagih dan untuk mengetahui cara memaksimalkan agar seluruh piutang dapat tertagih.
2. Bagi Perusahaan

- a. Memberikan masukan kepada perusahaan untuk mengevaluasi pengendalian internal dalam penagihan piutang usaha untuk meminimalkan resiko piutang yang tak tertagih agar tidak mengganggu arus kas dan operasional perusahaan.
 - b. Memberikan masukan untuk meningkatkan kinerja bagian penagihan agar dapat berjalan dengan baik dan konsisten.
3. Bagi Pembaca
- Sebagai bahan referensi atau sumber bacaan bagi rekan-rekan yang membutuhkan dan dapat dijadikan bahan pembandingan untuk penelitian selanjutnya.