

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Berikut disampaikan beberapa penelitian terdahulu terkait sistem pengendalian internal piutang usaha. Wensen (2016) meneliti analisis pengendalian internal piutang usaha pada PT. Buana Finance, Tbk Manado, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan karena terdapat penemuan dari piutang pembiayaan konsumen dari tahun 2011-2016 menurun namun pada laporan laba rugi mengalami penurunan tahun 2015. Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan prosedur pengendalian internal piutang usaha perusahaan sudah berjalan cukup efektif, dimana manajemen perusahaan sudah menerapkan konsep dasar dan prinsip-prinsip pengendalian internal, namun disisi lain terdapat beberapa prosedur yang belum mencerminkan konsep pengendalian internal seperti diperbolehkannya A/R admin menerima uang hasil tagihan dari *collector* dan dilibatkannya *sales officer* dan *surveyor* dalam melakukan penagihan terhadap customer yang menunggak angsuran pertama sampai keenam. Dan terdapat kurang rotasi kerja sehingga menimbulkan kejenuhan di kalangan *surveyor* atau *collector*.

Mursal (2016) meneliti analisis sistem penjualan kredit dalam meningkatkan pengendalian internal pada PT. Mensa Bina Sukses Cabang Batam, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan karena terjadinya peningkatan piutang tak tertagih dari tahun 2013-2015, dimana pada tahun 2013 piutang tak tertagih yang ada Rp. 44.681.262,- dan meningkat di tahun 2014 sebesar Rp. 111.460.378,- sedangkan tahun 2015 peningkatan semakin besar dimana mencapai Rp. 184.788.348,-. Dari 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. Dan juga tidak adanya pemberian pelatihan-pelatihan khusus bagi karyawan sehingga mengakibatkan karyawan belum mengetahui dan memahami fungsi dan tugasnya masing-masing, bahkan sampai terjadinya praktik kerja yang tidak sehat karena tidak bisa mendapatkan target kerja yang ditentukan perusahaan.

Hamel (2013) meneliti evaluasi sistem pengendalian internal terhadap piutang Pada PT. Nusantara Surya Sakti, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas sistem pengendalian internal piutang usaha pada PT. Nusantara Surya Sakti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Nusantara Surya Sakti sudah cukup efektif dalam menerapkan pengendalian internal terhadap piutang usaha, terlihat dari sudah diterapkannya unsur-unsur pengendalian intern piutang usaha yang layak dan memadai dan kebijakan dan prosedur pemberian kredit sudah dilakukan dengan baik. Penilaian resiko telah berjalan dengan efektif, dengan adanya prosedur dan kebijakan kredit untuk mengendalikan resiko kredit. Fungsi yang melakukan penagihan juga sudah mendapatkan asuransi dari perusahaan. Namun aktivitas pengendalian internal kurang efektif dikarenakan admin piutang menerima pembayaran dari debitur seharusnya ada pemisahan tugas bagian pembukuan dan bagian penerimaan kas.

Habibie (2013) meneliti analisis pengendalian internal piutang usaha pada PT. Adira Finance Cabang Manado, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Penelitian dilakukan untuk mengetahui efektivitas pengendalian internal piutang usaha. Dari hasil menyatakan bahwa secara keseluruhan, pengendalian intern terhadap piutang usaha pada PT. Adira manado berjalan efektif, dimana manajemen perusahaan sudah menerapkan konsep dan prinsip-prinsip pengendalian intern, disisi lain terdapat beberapa prosedur yang belum mencerminkan konsep pengendalian intern. Pengendalian intern piutang usaha pada PT. Adira Finance Manado Menurut Kerangka COSO:

1. Lingkungan pengendalian terhadap piutang usaha pada PT. Adira manado sudah berjalan efektif, hal ini ditandai salah satunya dengan penerapan SOP (standard operating procedures) pada divisi collection.
2. Penentuan resiko terhadap piutang usaha pada PT. Adira Finance Manado kurang efektif karena fungsi yang melakukan penagihan piutang tidak diasuransikan oleh perusahaan.
3. 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.

4. Informasi dan komunikasi mengenai piutang usaha telah diterapkan secara efektif, baik informasi yang disampaikan oleh manajemen kepada bawahannya maupun informasi yang berasal dari karyawan kepada manajemen.

5. Pengawasan atau pemantauan terhadap piutang usaha telah berjalan dengan baik dan efektif, baik pengawasan yang dilakukan oleh kepala divisi maupun audit terhadap piutang usaha oleh komite audit.

Duru, et al (2014) meneliti manajemen piutang usaha dan kinerja perusahaan dalam industri makanan & minuman di Nigeria, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan memfokuskan analisis empiris hubungan antara manajemen piutang dan profitabilitas perusahaan di beberapa perusahaan manufaktur terpilih di Nigeria. Penelitian dilakukan untuk memeriksa pengaruh manajemen piutang terhadap profitabilitas perusahaan dari perusahaan manufaktur makanan dan minuman yang ada di bursa Nigeria karena beberapa perusahaan manufaktur terutama perusahaan makanan dan minuman yang masih dalam bisnis dan terdaftar di bursa saham Nigeria mengalami kesulitan membayar deviden kepada pemegang saham. Beberapa pekerja Nigeria secara paksa dilepaskan dari layanan mereka, misalnya industri baja Ajaokuta mengurangi staf mereka dari lima ribu menjadi seribu pada tahun 2007, meskipun skenario di atas, perusahaan memposting angka besar piutang dagang mereka. Hasil penelitian menyatakan sifat kompetitif dari lingkungan bisnis mengharuskan perusahaan untuk menyesuaikan strategi mereka dan menerapkan kebijakan keuangan untuk bertahan dan memungkinkan pertumbuhan. Manajemen piutang merupakan aspek penting dari manajemen keuangan dan pemantauannya yang akurat dan manajemen yang tepat adalah dimensi penting dalam organisasi. Alat analisis regresi berganda umum digunakan untuk menguji hipotesis, dan ditemukan bahwa piutang dagang berhubungan negatif dan tidak signifikan terhadap profitabilitas, sedangkan utang memiliki hubungan positif tetapi tidak signifikan dengan profitabilitas perusahaan di bawah makanan dan minuman. Pertumbuhan penjualan juga memiliki hubungan positif dan tidak signifikan dengan profitabilitas. Karya-karya berkontribusi pada tubuh pengetahuan menjadi upaya pertama untuk secara empiris menetapkan efek manajemen piutang pada kinerja perusahaan di industri makanan dan minuman di Nigeria. Studi ini juga tampaknya menjadi pekerjaan pertama yang melakukan analisis menggunakan empat model fungsional metode analisis regresi berganda.

Mbula *et al* (2016) meneliti pengaruh piutang usaha terhadap kinerja keuangan perusahaan yang didanai oleh modal ventura pemerintah di Kenya, metode

penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh manajemen piutang pada kinerja keuangan perusahaan dan mengeksplorasi efek moderasi dari lingkungan politik terhadap kinerja keuangan perusahaan. Populasi target terdiri dari semua perusahaan (24) yang didanai oleh modal ventura pemerintah di Kenya. Dari tinjauan literatur terkait, kerangka konseptual komprehensif argumen hubungan antara manajemen piutang dan kinerja keuangan perusahaan dirumuskan. Berdasarkan kerangka kerja konseptual, kuesioner dirumuskan dan digunakan untuk mengumpulkan data primer untuk variabel independen sementara catatan lembar survei digunakan untuk mengumpulkan data sekunder untuk variabel dependen. Dari 72 responden, 51 menjawab, menjadi 71%. Analisis deskriptif dan inferensial dilakukan. Paket statistik untuk ilmu sosial (SPSS) versi 20.0 digunakan sebagai alat statistik untuk analisis penelitian. Analisis untuk varian (ANOVA) dan analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan positif antara piutang dan kinerja keuangan perusahaan yang didanai oleh modal ventura pemerintah di Kenya (0,038). Piutang usaha menjelaskan 25,7% dari kinerja keuangan perusahaan yang didanai oleh modal ventura pemerintah di Kenya sementara variasi 74,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Studi ini merekomendasikan bahwa manajer di perusahaan-perusahaan yang didanai oleh modal ventura pemerintah harus menerapkan kebijakan kredit yang baik untuk meningkatkan manajemen piutang yang efisien sehingga meningkatkan kinerja keuangan mereka.

Ayam (2015) meneliti analisis pengendalian internal siklus pendapatan universitas-universitas di Ghana, metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menilai tingkat efektivitas sistem pengendalian internal siklus pendapatan universitas di Ghana menggunakan COSO untuk memberikan dasar untuk merampingkan dan meningkatkan control di universitas di Ghana. Hasil penelitian adalah kelima komponen COSO telah ada, dirancang dengan baik dan berfungsi secara efektif. Ini mengkonfirmasi hipotesis penelitian bahwa teknik pengendalian internal siklus pendapatan yang diterapkan sudah efektif. Salah satu batasan penelitian ini adalah kenyataan bahwa studi ini tidak melakukan evaluasi independen dari pengendalian internal siklus pendapatan dari sampel universitas. Penelitian ini didasarkan pada respon survey dari karyawan yang dipilih dari departemen keuangan dan audit internal universitas. Oleh karena itu, kehati-hatian harus dilakukan dalam interpretasi hasil.

Ozod (2018) meneliti manajemen piutang usaha perusahaan pilihan di Uzbekistan: analisis stabilitas keuangan, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan karena upaya perusahaan untuk menghindari masalah piutang sering gagal dalam memenuhi target volume yang diharapkan, yang akhirnya membawa implikasi pada stabilitas keuangan. Saat ini komunitas bisnis global mengusulkan untuk menerapkan metode manajemen piutang yang beragam dengan tingkat efisiensi terbatas, meskipun masalahnya berakar dari mengabaikan disiplin pemenuhan kewajiban finansial oleh pembeli / pelanggan barang atau jasa yang diproduksi. Penelitian ini meneliti dampak dari piutang terhadap stabilitas keuangan dalam kasus dua perusahaan besar di Uzbekistan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa piutang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stabilitas keuangan dan struktur aset. Temuan dan analisis menunjukkan bahwa sistem pembayaran yang tidak tepat dan kebijakan kewajiban keuangan lunak menyebabkan pertumbuhan piutang yang tidak teratur. Studi dalam asal, komposisi, dan dinamika piutang mengungkapkan bahwa tingkat rendah dari disiplin pembayaran konsumen, yang mengakibatkan keterlambatan pembayaran untuk gas alam dan konsumsi listrik. Di sisi lain, sistem pascabayar memungkinkan konsumen untuk menggunakan listrik dan gas alam secara berlebihan untuk kebutuhan rumah tangga dan perusahaan tanpa membayar uang muka.

Mengyu (2017) meneliti analisis masalah yang ada dalam pengendalian internal piutang usaha-studi kasus Haier *Group*, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan karena piutang usaha Haier *Group* terjadi karena perusahaan Cina telah berkembang sebagai entitas yang lebih transparan dan sehat yang menampilkan transparansi informasi keuangan dan rasional perpajakan. Namun karena kurangnya manajemen, pengendalian internal dan penilaian resiko, beberapa perusahaan memiliki kesulitan dan tantangan yang luar biasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis teori mekanis sebagai dasar, dirancang robot sepak bola memilih proses desain optimal lembaga bola, menemukan fungsi tujuan, memilih variabel desain dan algoritma pengoptimalan yang sesuai untuk mengoptimalkan satu set lengkap lembaga. Akhirnya melalui tes untuk mendapatkan parameter kinerja akhir dari institusi. Eksperimen menunjukkan bahwa sistem memiliki akurasi dan stabilitas yang lebih tinggi, memilih bola optimal baru memiliki persyaratan dasar desain, dan mencapai efek kontrol ideal yang baik.

Cika (2018) meneliti pengembangan pengendalian internal di usaha kecil dan menengah – kasus Albania, metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan berkembangnya ekonomi saat ini, manajemen entitas memerlukan informasi untuk membuat keputusan ekonomi yang efisien untuk mencapai tujuan dengan mengambil resiko masing-masing juga. Untuk mencapai tujuan ini, antara lain sistem pengendalian internal perusahaan adalah hal yang sangat penting. UMKM saat ini merupakan bagian utama dari kegiatan ekonomi di seluruh dunia salah satunya. Di Albania UMKM mewakili proporsi terbesar dari semua jenis perusahaan, memberikan banyak peluang untuk lapangan pekerjaan. Mekanisme pengendalian internal adalah alat dan cara untuk memantau kegiatan sumber daya manusia UMKM. Hasil penelitian adalah Albania telah membuat pembangunan dan pengoperasian sistem control terstruktur, tetapi memiliki jalan panjang untuk membuat konsolidasi. Ini tetap menjadi tantangan besar terutama bagi UMKM yang harus memahami bahwa investasi yang dilakukan dalam konteks ini dapat membebani keuangan mereka saat ini, tetapi akan memberikan hasil dalam waktu dekat, akan membantu membangun masa depan yang aman dan menguntungkan.

Rivas *et al* (2019) meneliti pengendalian internal dan peningkatan dalam proses penagihan piutang usaha Compusoftnet 2017, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian dilakukan untuk mengevaluasi sistem pengendalian internal dalam pengelolaan kredit dan koleksi di perusahaan Compusoftnet. 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, perusahaan memiliki 95% leverage, pada dasarnya entitas beroperasi dengan modal pihak ketiga, yaitu perusahaan memiliki tingkat investasi rendah yang sesuai dengan 5% dari modal sendiri. Melalui laporan audit yang dilakukan, 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.

Ibrahim (2017) meneliti pengendalian internal dan pendapatan sektor publik di Nigeria, metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan karena ada banyak kasus tentang frekuensi penipuan, penggelapan, pembebanan biaya yang berlebihan, manipulasi, hilangnya file, dan kartu ledger dan hubungan pengumpulan pendapatan lainnya di Negara bagian Nigeria. Perusahaan terus mengalami tingkat pendapatan yang rendah dan sebagian besar buatan manusia dan harus dihindari. Terlepas dari banyak peraturan dan regulasi, tingkat yang berbeda dalam menghasilkan pendapatan terjadi di semua entitas dan sector pemerintah dan swasta. Hasil penelitian adalah *Federal Inland Revenue Service (FIRS)* meninjau sistem informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan. FIRS memainkan sejumlah peran dalam mendukung sistem dengan memastikan semua dokumen asli, benar, dan menegaskan bahwa petugas yang relevan telah menandatangani semua dokumen sebelum diproses untuk mencegah penyelewengan pendapatan. Rekonsiliasi bank yang tepat waktu, rekonsiliasi catatan pelanggan dan laporan secara akurat tentang pengumpulan pendapatan. Ada keberadaan celah dimana pendapatan hilang. Dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal berfungsi sesuai rencana yang dimaksudkan sehingga meningkatkan efisiensi dan pengambilan data yang akurat.

Obura *et al* (2019) meneliti pengaruh proses evaluasi kredit terhadap piutang usaha di Kenya Literature Bureau, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh proses evaluasi kredit terhadap piutang usaha dan untuk menentukan perubahan positif pada piutang dari penerapan kebijakan proses evaluasi kredit. Hasil penelitian adalah sebuah perusahaan yang berusaha untuk meningkatkan pendapatan melalui peningkatan penjualan, perhatian yang sama harus didedikasikan untuk mengubah pendapatan ini menjadi uang tunai. Kebijakan kredit yang sehat dikelola dengan ketat dapat memfasilitasi hal ini. Perusahaan dapat menjadi relevan dan bermanfaat jika kebijakan kredit yang diberikan harus terus diperbaharui dan tujuan akhirnya harus secara akurat mengukur efektivitas kebijakan kredit.

Ajanaku *et al* (2017) meneliti hubungan antara manajemen modal kerja dan piutang usaha, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan karena beberapa perusahaan manufaktur, terutama perusahaan manufaktur logam yang masih dalam bisnis dan terdaftar di bursa

saham Nigeria mengalami kesulitan untuk membayar deviden kepada pemegang saham mereka. Contoh penting termasuk Mategoadex Metal Company belum membayar deviden sejak tahun 1997 sedangkan Lawood Metal Nigeria belum membayar sejak 2001. Tapi banyak perusahaan memposting jumlah besar piutang dagang mereka. Hasil penelitian mengungkapkan ada hubungan signifikan antara piutang dan manajemen kerja. Pertumbuhan penjualan signifikan dengan piutang usaha dan signifikan juga dengan manajemen modal kerja. Portofolio piutang tak tertagih dari perusahaan metal yang dipilih signifikan dengan manajemen modal kerja. Dari hasil penelitian tersebut maka perusahaan manufaktur yang terpilih harus menjadi penggerak untuk menggerakkan strategi yang tepat untuk meningkatkan portofolio piutang mereka. Perusahaan tidak hanya memikirkan peningkatan penjualan tapi harus meningkatkan promosi penjualan yang intens dan strategi pemasaran global dimana perusahaan mengatur untuk mempromosikan produk bersama-sama.

Richard *et al* (2019) meneliti praktek manajemen piutang usaha pada UMKM di Tanzania: pendekatan kualitatif, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan karena UMKM mengeluh bahwa kredit macet menimbulkan masalah yang sangat penting bagi bisnis mereka, dan 59,5% dari mereka mengeluh bahwa keterlambatan pembayaran oleh debitur menciptakan masalah yang besar bagi mereka. Diharapkan manajemen debitur sangat penting bagi kesehatan UMKM, manajemen debitur yang efektif berarti perusahaannya memiliki likuiditas yang cukup tidak hanya untuk memenuhi kewajiban jangka pendek tetapi juga melakukan dapat memenuhi operasional UMKM dan pada akhirnya menciptakan nilai bagi pemegang saham. Hasil penelitian adalah menunjukkan adanya masalah informasi asimetris, yaitu tidak mudah bagi penjual yaitu UMKM untuk menilai pembeli. Namun UMKM sadar akan pentingnya mengelola debitur. Pengusaha UMKM menggunakan cara yang berbeda untuk menyaring calon debitur untuk berurusan dengan masalah informasi asimetris dan memastikan bahwa sudah siap untuk melakukan penjualan kredit. Jaringan secara informal dengan memanggil debitur, mengunjungi tempat tinggal atau tempat kerja debitur sebagian besar dilakukan untuk meredam masalah informasi asimetris dan UMKM harus mampu mengendalikan setiap debitur.

Akinleye *et al* (2019) meneliti manajemen piutang usaha dan kinerja perusahaan manufaktur, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menguji manajemen piutang dan kinerja perusahaan manufaktur di Nigeria. Secara khusus untuk menganalisis pengaruh piutang dagang

atas pengembalian modal yang digunakan perusahaan manufaktur di Nigeria. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa piutang memiliki kapasitas secara signifikan untuk menghambat tingkat kinerja perusahaan manufaktur di Nigeria, terutama ketika diukur dalam hal pengembalian modal yang digunakan. Juga pertumbuhan penjualan berdampak positif pada kinerja perusahaan manufaktur, namun dampak positif bukan jaminan secara signifikan untuk ditingkatkan pengembalian modal yang digunakan. Perusahaan manufaktur harus menggunakan strategi manajemen dan kerangka kerja operasi yang akan menjaga nilai buku piutang dagang di bawah ambang batas di mana hal itu dapat memicu dampak negatif yang signifikan terhadap pengembalian dan atau ukuran kinerja lainnya.

Dias *et al* (2019) meneliti ketika pelanggan tidak melakukan pembayaran: sebuah kasus kemenangan negosiasi di Brazil, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan sampel yang diambil yaitu agen kredit dan petani di Fransisco Beltrao. Penelitian ini dilakukan karena Brazil hampir 62,6 juta pelanggan dengan akun yang telah lewat waktunya terdaftar di Perlindungan Layanan Kredit mewakili sekitar 40% orang Brazil berusia 18 sampai 95 tahun. Penagihan hutang tanpa harus kehilangan pelanggan yang berharga merupakan tantangan yang dihadapi oleh negosiator bisnis setiap hari, tidak peduli ukuran, jenis atau Negara. Hasil penelitian yaitu pertama berkaitan dengan jumlah peserta negosiasi, awalnya dimulai dengan dua pihak lalu kemudian melibatkan banyak pihak seperti sector dan lembaga, koperasi pusat dan akhirnya pemerintah Brazil dan Bank Pembangunan Brazil. Dalam kasus negosiasi penagihan hutang semakin tinggi kerumitannya, semakin tinggi jumlah departemen/badan hukum yang terlibat. Meskipun petani adalah orang dengan tingkat pendidikan yang rendah, namun petani adalah orang yang agresif dan kuat. Kedua belah pihak harus mampu menyelesaikan masalah bersama, tidak tersebar dengan perilaku destruktif di kedua sisi. Menjaga hubungan terbukti menjadi faktor penentu keberhasilan seorang petani kecil di kota kecil. Analisis kedua menunjukkan bahwa perbedaan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan bahkan agresivitas tidak menentukan solusi kasus. Budaya organisasi suportif yang memainkan peran penting untuk memfasilitasi perjanjian di antara para pihak. Dalam proses penagihan diperlukan sikap yang lunak dan seranglah masalah bukan orangnya. Diperlukan transparansi untuk seluruh proses negosiasi hal ini dapat membantu meningkatkan kinerja dan membangun kepercayaan di antara para pihak. Pelanggan yang menghadapi kesulitan pribadi harus diperlakukan secara memadai, esensial, dan empati. Dalam

kasus ini membuktikan bahwa menjadi kuat dan tegas tidak akan memberikan hasil yang memuaskan bagi para pihak. Di sisi lain, perhatian dan kehati-hatian terbukti bermanfaat dalam penagihan piutang.

Suarez (2017) meneliti sistem pengendalian internal mengarah ke kinerja bisnis keluarga di Meksiko: Analisis Kerangka Kerja, metode penelitian yang digunakan penelitian kualitatif. Mayoritas perusahaan di seluruh dunia UMKM, dan perusahaan bisnis keluarga. Meskipun banyak perusahaan besar adalah bisnis keluarga, belum ada studi yang cukup tentang pemenuhan kinerja mereka di pasar negara berkembang. Salah satu masalah yang paling umum muncul dengan bisnis keluarga adalah harapan hidup mereka, kebanyakan binasa di sekitar generasi kedua dan ketiga. Hasil penelitian adalah perusahaan bisnis di Meksiko sangat mirip dengan yang ada di dunia seperti keuntungan, kerugian, masalah dan risiko. Di Meksiko kekeluargaan yang menopang perusahaan keluarga dalam waktu yang lebih lama dan kurangnya pengendalian internal yang akhirnya menghancurkan perusahaan. Dalam banyak kasus perusahaan keluarga di Meksiko tidak memiliki sistem pengendalian internal karena pendiri, pemilik atau manajemen tidak menyadari pentingnya pengendalian internal dan tidak akrab dengan konsep itu. Karena alasan itu dianggap penting untuk mengembangkan kerangka kerja yang akan memfasilitasi bisnis keluarga dalam pemenuhan tujuan mereka pencapaian kinerja yang diinginkan dan daya saing. Ada keuntungan jelas yang berkisar dari memungkinkan kepatuhan dan pengungkapan yang transparan, efisiensi sumber daya dan kemampuan, deteksi dan menghindari perbedaan hingga pengambilan keputusan strategis yang optimal dan pertumbuhan yang berkelanjutan namun demikian di Meksiko seperti banyak pasar negara berkembang, keberhasilan bisnis keluarga sangat bergantung pada ketahanan dan kemampuan perusahaan untuk merespon dalam lingkungan yang berubah dan tidak pasti.

Drabkova (2016) meneliti model deteksi laporan keuangan manipulasi sebagai bagian dari sistem pengendalian internal entitas, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kemungkinan deteksi laporan keuangan yang dimanipulasi untuk mengurangi risiko manipulasi laporan keuangan sesuai akuntansi yang benar dan adil. Hasil penelitian menyatakan setiap pengujian terperinci ini dapat dilakukan oleh pengguna akun yang berkualifikasi profesional yang ingin memutuskan perkembangan kesehatan keuangan perusahaan, sebagai bagian dari pengenalan program anti penipuan ke dalam sistem pengendalian internal perusahaan berdasarkan laporan keuangan yang disampaikan. Informasi tentang risiko

manipulasi laporan keuangan tidak hanya meningkatkan laporan keuangan tidak hanya meningkatkan efektivitas sistem pengendalian internal subjek, tetapi juga mengurangi asimetri informasi antara pemilik dan pihak yang bertanggung jawab atas pengelolaan suatu perusahaan. Pengguna akun perlu mengambil risiko ini saat memutuskan. Kelompok pengguna termasuk auditor internal atau eksternal, pemilik, bank atau lembaga lain, dan manajer tata kelola perusahaan dan setiap orang yang keputusannya mengenai hasil akuntansi bergantung pada kualitas data akuntansi dalam laporan keuangan.

Shabri *et al* (2016) meneliti pengaruh sistem pengendalian internal pada profitabilitas koperasi: kasus koperasi ABC Berhad, metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan karena adanya temuan untuk menyelidiki efek dari sistem pengendalian internal yang diberlakukan di koperasi ABC Berhad dengan menilai semua komponen dalam COSO. Hasil penelitian adalah memiliki sistem pengendalian internal yang baik atau kuat saja tidak berdampak pada profitabilitas koperasi, tetapi lebih banyak yang harus dilakukan untuk membantu stabilitas dan pertumbuhan gerakan koperasi di Malaysia. Sistem pengendalian internal yang efektif diyakini memiliki kemampuan untuk meningkatkan profitabilitas koperasi, yang secara langsung akan membantu meningkatkan stabilitas dan pertumbuhan koperasi.

Abdullahi (2016) meneliti pengaruh sistem pengendalian internal terhadap kinerja keuangan lembaga pendidikan tinggi di Puntland, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Lembaga-lembaga pendidikan tinggi di Puntland sebagian besar awalnya dibentuk oleh orang-orang yang berpandangan jauh ke depan dan berkomitmen, dan mereka juga mendapatkan dukungan terus menerus dari para donor internasional. Lembaga telah memastikan kesinambungan dan pertumbuhan yang lebih cepat sehingga menjadi anggota asosiasi dan asosiasi internasional dan regional yang terkemuka. Namun terlepas dari masalah diatas masih berjuang dengan masalah likuiditas, akuntabilitas untuk sumber daya keuangan, penyalahgunaan sumber daya institusional telah digali dan sejumlah keputusan yang dibuat belum membuahkan hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, penelitian ini telah berupaya menyelidiki kinerja keuangan yang buruk yang persisten dari perspektif pengendalian internal yang sampai sekarang diabaikan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa semua kegiatan lembaga diprakarsai oleh manajemen tingkat atas. Namun tidak ada ketergantungan yang signifikan pada $P=0,05$ antara kinerja keuangan dan informasi dan komunikasi. Departemen audit setuju bahwa beberapa laporan yang diproduksi di departemen mengatasi

kelemahan dalam sistem. Namun mayoritas responden setuju atau sangat setuju dengan adanya sistem audit internal. Oleh karena itu ada hubungan yang signifikan pada $P=0,01$ antara kinerja keuangan dan audit internal. Ada hubungan positif yang signifikan antara sistem pengendalian internal dengan kinerja keuangan.

Akhmetshin *et al* (2018) meneliti sistem pengendalian internal dalam manajemen perusahaan: analisis dan matriks interaksi, metode penelitian yang digunakan adalah analisis dan sintesis, deduksi dan induksi keterkaitan antara proses logis dan historis, pencarian hubungan sebab-akibat, hukum dialektika. Masalah sistem pengendalian internal adalah masalah penelitian yang relevan. Menurut para ilmuwan, masalah pengendalian intern adalah kunci keberhasilan manapun. Kesalahan yang dibuat dalam laporan keuangan saat ini, dalam tujuan produksi harian, dalam hubungan pemasok dan konsumen dapat mengakibatkan kebangkrutan. Keberhasilan pengendalian internal sepenuhnya tergantung pada kualitas sumber daya tenaga kerja perusahaan. Para ilmuwan mengusulkan untuk menggunakan prinsip matriks untuk menganalisis proses bisnis dan meningkatkan indikator strategi. Penerapan metode matriks akan memungkinkan untuk merumuskan strategi umum untuk pengembangan inovatif perusahaan sambil mempertahankan posisi pasar saat ini. Hasil penelitian adalah sistem otomatis yang kompleks dari pengendalian internal fleksibel yang terintegritas dari perusahaan, berdasarkan pada implementasi kerangka representasi matriks dari struktur dan metode modern dalam pengolahan dan analisis data akan memungkinkan perusahaan untuk beralih ke tingkat yang pada dasarnya baru akan meningkatkan efisiensi kegiatan kontrol dengan memantau keadaan terkini dari proses inovatif dan sistem produksi secara keseluruhan, menyediakan data pelaporan dan analisis dalam berbagai tinjauan, sehingga membuat pengendalian internal fleksibel dan terintegritas.

Kabuye *et al* (2019) meneliti sistem pengendalian internal, manajemen modal kerja, dan kinerja keuangan *supermarket*, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan karena peneliti menemukan bahwa di Uganda, supermarket secara umum menghadapi kinerja keuangan yang buruk dalam hal profitabilitas yang rendah, likuiditas yang tidak memadai dan berkurangnya pengembalian ekuitas yang telah menyebabkan penutupan supermarket raksasa seperti *Uchumi*, *Nakumatt*, *Payless*, *Cash and carry* dan beberapa cabang *ShopRite*. Sebagian besar supermarket menghadapi krisis keuangan meskipun perusahaan memilih untuk tidak mengungkapkan karena dampak buruk pada kekayaan pemegang saham, takut merusak reputasi mereka

dan kehilangan kepercayaan publik. Hasil penelitian setelah melakukan survey 110 *supermarket* ditemukan bahwa manajemen modal kerja merupakan prediksi signifikan kinerja keuangan. Setelah perusahaan memiliki manajemen modal kerja yang efektif, perusahaan juga cenderung memiliki sistem pengendalian internal yang efektif untuk meningkatkan kinerja keuangan. Manajemen modal kerja yang tepat melalui stok yang efektif, kreditur, debitur, dan manajemen arus kas sangat penting untuk meningkatkan kinerja keuangan suatu entitas. Manajer supermarket harus independen, kompeten dan mendapatkan dukungan yang memadai dari pemilik untuk memastikan kontrol yang efektif dan manajemen modal kerja yang tepat.

Alsharari *et al* (2018) meneliti akuntansi untuk piutang usaha buruk dan piutang tak tertagih di perguruan tinggi: penelitian dari Uni Emirat Arab, metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Di Uni Emirat Arab biaya pendidikan dan biaya hidup cukup tinggi. Biaya pendidikan merupakan anggaran terbanyak kedua setelah sewa rumah di Uni Emirat Arab untuk ekspatriat. Dengan biaya pendidikan yang cukup tinggi maka orang tua dipaksa untuk mengambil pinjaman ke bank. Misalnya bank terkemuka *Emirates NBD* menawarkan untuk meminjamkan uang dengan bunga 0 persen untuk biaya sekolah. Produk yang ditawarkan adalah kartu kredit nilai tambah yang memungkinkan orang tua membayar biaya menggunakan kartu kredit dan membayar cicilan hingga 12 bulan dengan bunga nol persen. Dalam hal ini bank memanfaatkan peluang yang diciptakan oleh situasi ini dengan menjadikan mahasiswa target pasar untuk pinjaman dan menganggap mahasiswa sebagai pelanggan masa depan dengan prospek penghasilan yang signifikan. Hasil penelitian adalah kredit macet mewakili presentase yang relatif kecil dari piutang. Presentase kecil ini tidak akan memiliki pengaruh material pada akun neraca dan laporan laba rugi. Semua merujuk pada keputusan manajemen dan penilaian manusia, dan tidak ada aturan standar untuk memutuskan tentang presentase utang buruk. Jika ada siswa yang tidak mampu membayar akan diperlakukan dengan sangat hormat, mengingat masa depan prospektif universitas mereka. Departemen keuangan membantu siswa dalam mencari sumber dana alternatif jika siswa tidak dapat membayar biaya kuliah.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pengendalian Internal

Pengendalian internal adalah suatu usaha atau sosial yang diterapkan oleh perusahaan yang meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran untuk menjaga dan mengarahkan perusahaan agar melakukan kegiatan sesuai dengan tujuan dan program perusahaan sehingga efisiensi dan kebijakan manajemen terpenuhi (Mulyadi, 2016). Pengendalian internal sebagai bentuk perencanaan yang meliputi struktur organisasi, metode, dan alat-alat yang dikoordinasikan di dalam perusahaan dalam ruang lingkup akuntansi untuk menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, mendorong efisiensi, serta memotivasi penerapan kebijakan manajemen. Pengendalian internal meliputi struktur organisasi, cara-cara, dan alat-alat yang dikoordinasikan di dalam perusahaan untuk menjaga keamanan harta (*asset*) milik perusahaan, memeriksa

ketelitian dan kebenaran data akuntansi, mengoptimalkan efisiensi operasional, serta meningkatkan pelaksanaan kebijakan manajemen yang telah ditetapkan.

Pengendalian internal yang efektif dan efisien mampu menyediakan informasi yang tepat bagi manajer maupun dewan direksi sehingga memudahkan pengambilan keputusan dan kebijakan yang tepat serta tercapainya tujuan perusahaan lebih efektif. Pengendalian internal berfungsi sebagai pengatur sumber daya yang tersedia sehingga berfungsi secara maksimal untuk memperoleh pengembalian (*gain*) dengan pendekatan perancangan (*planning*) berupa asas *Cost and Benefit*.

2.2.2 Pengertian Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal adalah suatu sistem usaha atau sosial yang diterapkan oleh perusahaan yang meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran untuk menjaga dan mengarahkan perusahaan agar melakukan kegiatan sesuai dengan tujuan dan program perusahaan sehingga efisiensi dan kebijakan manajemen terpenuhi (Mulyadi, 2016). Sistem pengendalian internal sebagai bentuk perencanaan yang meliputi struktur organisasi, metode, dan alat-alat yang dikoordinasikan di dalam perusahaan dalam ruang lingkup akuntansi untuk menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, mendorong efisiensi, serta memotivasi penerapan kebijakan manajemen.

Menurut Mulyadi (2016) sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, cara-cara, dan alat-alat yang dikoordinasikan di dalam perusahaan untuk menjaga keamanan harta (*asset*) milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, mengoptimalkan efisiensi operasional, serta meningkatkan pelaksanaan kebijakan manajemen yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut AICPA, sistem pengendalian internal adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, personil manajemen, dan satuan usaha lainnya yang dirancang untuk mendapatkan keyakinan yang memadai tentang pencapaian tujuan yang meliputi efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan jenis-jenis laporan keuangan dalam jenis-jenis akuntansi, kesesuaian dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku.

Sistem pengendalian internal yang efektif dan efisien mampu menyediakan informasi yang tepat bagi manajer maupun dewan direksi sehingga memudahkan pengambilan keputusan dan kebijakan yang tepat serta tercapainya tujuan perusahaan yang lebih efektif. Sistem pengendalian internal berfungsi sebagai

pengatur sumber daya yang tersedia sehingga berfungsi secara maksimal untuk memperoleh pengambilan (*gain*) dengan pendekatan perancangan (*planning*) berupa asas *Cost and Benefit*.

2.2.3 Elemen-elemen Pengendalian Internal

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) memperkenalkan adanya lima komponen pengendalian internal yang meliputi :

- Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)
Lingkungan pengendalian perusahaan mencakup sikap para manajemen dan karyawan terhadap pentingnya pengendalian yang ada di organisasi tersebut. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap lingkungan pengendalian adalah filosofi manajemen (manajemen tunggal dalam persekutuan atau manajemen bersama dalam perseroan) dan gaya operasi manajemen (manajemen yang progresif atau yang konservatif), struktur organisasi (terpusat atau terdesentralisasi) serta praktik kepersonaliaan. Lingkungan pengendalian ini amat penting karena menjadi dasar keefektifan unsur-unsur pengendalian internal yang lain.
- Penilaian Risiko (*Risk Assesment*)
Semua organisasi memiliki risiko, dalam kondisi apapun yang namanya risiko pasti ada dalam suatu aktivitas, baik aktivitas yang berkaitan dengan bisnis (profit dan non profit) maupun non bisnis. Suatu risiko yang telah diidentifikasi dapat di analisis dan evaluasi sehingga dapat di perkirakan intensitas dan tindakan yang dapat meminimalkannya.
- Aktivitas Pengendalian (*Control Procedure*)
Prosedur pengendalian ditetapkan untuk menstandarisasi proses kerja sehingga menjamin tercapainya tujuan perusahaan dan mencegah atau mendeteksi terjadinya ketidakberesan dan kesalahan. Prosedur pengendalian meliputi hal-hal sebagai berikut:
 - Personil yang kompeten, mutasi tugas dan cuti wajib
 - Pelimpahan tanggung jawab.
 - Pemisahan tanggung jawab untuk kegiatan terkait.
 - Pemisahan fungsi akuntansi, penyimpanan aset dan operasional.
- Pemantauan (*Monitoring*)
Pemantauan terhadap sistem pengendalian internal akan menemukan kekurangan serta meningkatkan efektivitas pengendalian. Pengendalian internal dapat di monitor dengan baik dengan cara penilaian khusus atau

sejalan dengan usaha manajemen. Usaha pemantauan yang terakhir dapat dilakukan dengan cara mengamati perilaku karyawan atau tanda-tanda peringatan yang diberikan oleh sistem akuntansi. Penilaian secara khusus biasanya dilakukan secara berkala saat terjadi perubahan pokok dalam strategi manajemen senior, struktur korporasi atau kegiatan usaha. Pada perusahaan besar, auditor internal adalah pihak yang bertanggung jawab atas pemantauan sistem pengendalian internal. Auditor independen juga sering melakukan penilaian atas pengendalian internal sebagai bagian dari audit atas laporan keuangan.

- Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*).

Informasi dan komunikasi merupakan elemen-elemen yang penting dari pengendalian internal perusahaan. Informasi tentang lingkungan pengendalian, penilaian risiko, prosedur pengendalian dan monitoring diperlukan oleh manajemen Winnebago pedoman operasional dan menjamin ketaatan dengan pelaporan hukum dan peraturan-peraturan yang berlaku pada perusahaan. Informasi juga diperlukan dari pihak luar perusahaan. Manajemen dapat menggunakan informasi jenis ini untuk menilai standar eksternal. Hukum, peristiwa dan kondisi yang berpengaruh pada pengambilan keputusan dan pelaporan eksternal.

2.2.4 Tujuan Pengendalian Internal

Tujuan penerapan pengendalian internal dalam perusahaan adalah menghindari penyimpangan dari prosedur sehingga laporan keuangan dan fungsi sistem informasi akuntansi yang dihasilkan oleh perusahaan lebih terpercaya dan kegiatan perusahaan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku (Mengyu, 2017). Hal ini menunjukkan kinerja suatu perusahaan terutama manajemen mampu menghindari risiko penerapan suatu sistem. Secara struktural, pihak-pihak yang bertanggung jawab dan terlibat langsung dalam perancangan dan pengawasan Sistem Pengendalian internal meliputi *Chief Executive Officer* (CEO), *Chief Financial Officer* (CFO), *Controller/Director Of Accounting & Financial*, dan *Internal Audit Comitee*.

2.2.5 Aturan Pemerintah Terhadap Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 04 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Reviu atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah pasal 1 (10), mendefinisikan sistem pengendalian sebagai

berikut: “Sistem pengendalian internal adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh manajemen yang diciptakan untuk memberikan keyakinan yang memadai dalam pencapaian, efektifitas, efisiensi, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset Negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang undangan”. Sistem pengendalian internal menurut IAPI (2011:319.2) adalah sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan entitas lain yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian dalam keandalan pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

2.2.6 Analisis Kelayakan Kredit Calon Pembeli

Standar kredit merupakan kualitas minimal yang digunakan untuk menilai apakah konsumen layak untuk diberikan kredit atau pinjaman. Dengan menentukan standar kredit, perusahaan bisa menentukan besaran pemberian kredit serta jangka waktu yang diberikan untuk melakukan pelunasan kredit.

Ada beberapa kriteria dalam menganalisa standar kredit yaitu :

- *Characteristic* : perilaku konsumen yang meliputi kejujuran, keterbukaan, pengalaman dalam meminjam dan perilaku umum lainnya.
- *Capability* : kemampuan konsumen dalam mengelola usahanya.
- *Capital* : hutang yang diberikan bukan satu-satunya sumber daya. Konsumen harus memiliki modal
- *Collateral* : konsumen harus bisa memberikan jaminan pinjaman.
- *Condition* : keadaan yang terjadi ketika adanya transaksi, atau permohonan piutang baik secara makro maupun mikro.

2.2.7 Transaksi Pembelian

Transaksi pembelian adalah suatu aktivitas untuk mendapatkan barang atau jasa dengan cara menukarkan sejumlah uang yang senilai dengan barang atau jasa yang diperolehnya.

Transaksi pembelian dibagi menjadi dua yaitu :

- Transaksi pembelian tunai merupakan proses terjadinya transaksi pembelian yang pembayarannya dilakukan secara tunai pada saat transaksi terjadi.
- Transaksi pembelian kredit merupakan proses terjadinya transaksi pembelian yang pembayarannya dilakukan secara kredit. Pembayaran dilakukan setelah pembeli menandatangani akad kredit.

2.2.8 Pengertian Piutang

Piutang usaha timbul akibat terjadinya transaksi penjualan kepada pelanggan secara kredit. Penjualan secara umum dapat diartikan sebagai proses pertukaran barang atau jasa dengan uang. Pada saat perusahaan menjual barang dagangannya, maka dapat diperoleh pendapatan. Jumlah yang dibayarkan pembeli atas barang yang diterimanya merupakan pendapatan bagi perusahaan.

Dalam arti luas, istilah piutang dapat dipergunakan bagi semua hak terhadap pihak lain atas uang, barang, atau jasa. Namun demikian, untuk tujuan akuntansi, istilah ini pada umumnya diterapkan dalam pengertian yang lebih sempit, yaitu untuk menjelaskan hak-hak yang diharapkan dapat terpenuhi dengan penerimaan kas (Kieso *et al*, 2016).

Biasanya sumber utama piutang adalah aktivitas operasional normal perusahaan, yaitu penjualan kredit atas barang dan jasa kepada pelanggan. Piutang merupakan suatu perluasan kredit jangka pendek kepada pelanggan. Pada sebagian besar entitas bisnis, biasanya dilakukan dengan membuat tagihan dan mengirimkan tagihan tersebut kepada pelanggan yang akan dibayar dalam suatu tenggat waktu yang disebut termin kredit atau pembayaran. Pembayaran-pembayarannya biasanya jatuh tempo dalam tiga puluh sampai sembilan puluh hari. Perjanjian kreditnya merupakan persetujuan-persetujuan informal antara penjual dan pembeli yang didukung oleh dokumen-dokumen perusahaan seperti faktur, dan kontrak-kontrak penyerahan. Biasanya piutang tidak mencakup bunga, meskipun bunga atau biaya jasa dapat ditambahkan bilamana pembayarannya tidak dilakukan dalam periode tertentu.

Dalam berbagai referensi piutang sering juga diartikan sebagai bentuk klaim yang ditujukan kepada pihak lain sebagai hasil dari transaksi untuk tujuan akuntansi sebagai berikut :

“The term receivable is applicable to all claims against other, wheter are claims for money, for goods, or for serving, for accounting purpose, however the term is employed is narrower sense to designate claims that are expected to be settled by the receipt of money”. (Simon, 2014)

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa piutang antara lain merupakan semua tuntutan terhadap langganan baik berbentuk perkiraan uang, barang maupun jasa dan segala bentuk perkiraan seperti transaksi. Penjualan secara kredit menimbulkan hak bagi perusahaan yang melakukan penagihan pada langganannya, di mana hal itu ditentukan oleh persyaratan yang telah disepakati bersama pada saat melakukan transaksi.

Piutang juga disajikan dalam keuangan negara sejak penerapan sistem akuntansi berbasis akrual pada pelaporan keuangan negara berdasarkan undang-undang nomor 17 tahun 2003 tentang keuangan negara. Definisi "piutang negara" diketahui terdapat dalam ketentuan peraturan perundang-undangan melalui undang-undang nomor 49 prp. Tahun 1960 tentang panitia urusan piutang negara yang hingga saat ini (November 2012 masih berlaku). Selanjutnya, setelah republik indonesia menganut otonomi daerah, "piutang negara" memperoleh definisi yang berbeda dalam undang-undang nomor 1 tahun 2004 tentang perbendaharaan negara dengan perspektif pelaksanaan otonomi daerah.

2.2.9 Variabel-variabel Yang Mempengaruhi Piutang

Variabel internal adalah variabel-variabel (faktor-faktor) yang berada dalam kendali perusahaan. Sedangkan variabel eksternal adalah variabel-variabel (faktor-faktor) yang berada diluar perusahaan dan perusahaan tidak memiliki kemampuan sama sekali untuk mengendalikan faktor-faktor ini. Menurut (Kieso *et al*, 2016) Variabel-variabel internal adalah kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan piutang terdiri dari :

a. Penjualan

Semakin besar penjualan dalam kredit maka profitabilitas semakin besar pula. Tetapi jika penjualan secara kredit dibatasi maka perusahaan lebih mementingkan keselamatan kredit.

b. Beban Usaha

Beban usaha dalam hal ini adalah biaya atas piutang diantaranya biaya pelayanan, biaya tempat, dan peralatan.

c. Piutang ragu-ragu

Jika semakin besar jumlah piutang maka semakin besar pula kemungkinan piutang tak tertagih.

2.2.10 Klasifikasi Piutang

Pengklasifikasian piutang dilakukan untuk memudahkan pencatatan transaksi. Berikut klasifikasi piutang menurut beberapa pakar yaitu :

Soemarso (2005) mengelompokkan piutang menjadi dua yaitu: 1) Piutang dagang, merupakan piutang yang berasal dari penjualan barang dan jasa yang merupakan kegiatan usaha normal perusahaan atau disebut juga piutang usaha (*trade receivable*); 2) Piutang lain-lain (bukan dagang), merupakan piutang yang tidak berasal dari bidang usaha utama seperti: piutang pegawai, piutang dari

perusahaan afilias, piutang bunga, piutang deviden, piutang pemegang saham dan lain-lain. Piutang bukan dagang umumnya didukung dengan persetujuan-persetujuan formal, yang acapkali juga tertulis. Piutang bukan dagang harus diihktisarkan dalam perkiraan-perkiraan yang berjudul sesuai dan dilaporkan secara terpisah dalam laporan keuangan.

Menurut (Warren *et al*, 2015) piutang diklasifikasikan dalam tiga kategori yaitu piutang usaha, wesel tagih, dan piutang lain-lain sebagai berikut :

1. Piutang usaha

Piutang usaha timbul dari penjualan secara kredit agar dapat menjual lebih banyak produk atau jasa kepada pelanggan.transaksi paling umum yang menciptakan piutang usaha adalah penjualan barang dan jasa secara kredit. Piutang tersebut dicatat dengan mendebit akun piutang usaha. Piutang usaha semacam ini normalnya diperkirakan akan tertagih dalam periode waktu yang relatif pendek, seperti 30 atau 60 hari. Piutang usaha diklasifikasikan di neraca sebagai aktiva lancar.

Masalah – masalah akuntansi yang bersangkutan dengan piutang usaha meliputi tiga hal, yaitu:

- Pengakuan Piutang Usaha

Dimisalkan pada tanggal 1 Juli 2016 perusahaan dagang merapi menjual barang kepada perusahaan Merbabu seharga Rp. 100.000 dengan termin 2/10, n/30. Pada tanggal 5 Juli, barang seharga Rp. 10.000 di kembalikan oleh perusahaan Merbabu kepada perusahaan Merapi. Tanggal 11 Juli, perusahaan Merapi menerima pembayaran dari perusahaan Merbabu sebesar saldo tagihannya. Potongan tunai biasanya diberikan oleh produsen (pabrik) kepada grosir (pedagang besar) atau dari grosir kepada toko-toko pengecer yang umumnya merupakan langganan dan transaksinya dilakukan dalam partai besar. Potongan tunai semacam ini tidak pernah kita jumpai dalam transaksi penjualan dari toko pengecer kepada pelanggannya.

- Penilaian Piutang Usaha

Apabila piutang usaha telah dicatat dalam pembukuan, persoalan berikutnya adalah bagaimana melaporkan piutang usaha dalam neraca. Menurut Prinsip Akuntansi Indonesia, piutang usaha harus dicatat dan dilaporkan sebesar nilai kas (neto) yang bisa direalisasi yaitu jumlah kas bersih yang diperkirakan dapat diterima. Jumlah atau nilai kas bersih yang dapat diterima adalah jumlah piutang bruto setelah dikurangi dengan taksiran jumlah (nilai) piutang yang tidak dapat

diterima. Oleh karena itu penentuan nilai kas bersih yang diterima memerlukan penaksiran jumlah piutang yang tidak akan dapat diterima.

- Kerugian Piutang

Penjualan secara kredit akan menguntungkan perusahaan karena lebih menarik bagi calon pembeli sehingga volume penjualan meningkat yang berarti menaikkan pendapatan perusahaan. Di lain pihak penjualan secara kredit seringkali mendatangkan kerugian, yaitu apabila si debitur tidak mau atau tidak mampu melaksanakan kewajibannya. Kerugian ini dalam akuntansi dikenal dengan berbagai nama, seperti kerugian piutang, biaya piutang tak tertagih, dan biaya piutang ragu-ragu. Dalam akuntansi, kerugian akibat piutang tak dapat ditagih dicatat dengan mendebet rekening kerugian piutang. Kerugian semacam itu dalam dunia usaha dianggap sebagai hal yang normal dan merupakan risiko yang sudah selayaknya bagi perusahaan yang melakukan penjualan secara kredit. Ditinjau dari sudut pandang manajemen, adanya kerugian piutang dalam jumlah yang wajar menunjukkan bahwa kebijakan kredit yang ditetapkan perusahaan sudah tepat. Kerugian piutang yang terlalu rendah memberikan petunjuk bahwa kebijakan kredit perusahaan terlalu ketat, sebaiknya kerugian piutang terlalu tinggi dapat diartikan bahwa kebijakan kredit perusahaan terlalu longgar.

2. Wesel Tagih

Wesel tagih adalah jumlah yang terutang bagi pelanggan di saat perusahaan telah menerbitkan surat utang formal. Sepanjang wesel tagih diperkirakan akan tertagih dalam setahun. Maka biasanya diklasifikasikan dalam neraca sebagai aktiva lancar. Wesel biasanya digunakan untuk periode kredit lebih dari 60 hari. Wesel bisa digunakan untuk menyelesaikan piutang usaha pelanggan. Bila wesel tagih dan piutang usaha berasal dari transaksi penjualan maka hal itu kadang-kadang disebut piutang dagang (*trade receivable*).

Wesel adalah surat perintah yang ditulis oleh orang yang mempunyai tagihan, dialamatkan kepada orang yang berutang, meminta agar jumlah uang yang tertulis dalam surat tersebut dibayar pada tanggal yang telah ditetapkan, kepada orang-orang yang namanya tertulis dalam surat tersebut.

Bentuk surat wesel bisa bermacam-macam, asalkan memenuhi ketentuan-ketentuan yang termuat pada pasal 100 KUHD yang memberikan batasan-batasan sebagai berikut:

- Di dalam surat wesel harus terdapat tulisan “surat wesel”
- Surat wesel adalah perintah tak bersyarat untuk membayar uang sejumlah tertentu.

- Disebutkan nama orang yang harus membayar.
- Ditentukan hari jatuh tempo atau hari pembayarannya.
- Disebutkan tempat pembayarannya
- Disebutkan nama orang yang ditunjuk.
- Dicantumkan tanggal dan tempat penarikan (pembuatan) surat wesel.
- Dibubuhi tandatangan orang yang menarik wesel.

Penandatanganan wesel oleh pihak tertarik disebut akseptasi yang berarti pengakuan dari pihak tertarik bahwa ia mengetahui akan kewajibannya untuk membayar wesel sebagaimana tersebut dalam surat wesel tersebut. Akseptasi atau tandatangan persetujuan dicantumkan pada bagian pinggir atau di bagian bawah surat wesel. Dengan demikian dalam surat wesel terdapat tiga pihak, yaitu: penarik, tertarik, dan pemegang wesel.

3. Piutang lain-lain

Piutang lainnya timbul bukan karena transaksi penjualan yang dilakukan oleh perusahaan melainkan piutang karyawan piutang pemegang saham dan lain-lain. Piutang lain-lain biasanya disajikan secara terpisah dalam neraca. Jika piutang ini diharapkan akan tertagih dalam satu tahun, maka piutang tersebut diklasifikasikan sebagai aktiva lancar. Jika penagihannya lebih dari satu tahun maka piutang ini diklasifikasikan sebagai aktiva tidak lancar dan dilaporkan dibawah akun investasi. Contoh dari piutang lainnya adalah :

- a. Persekot dalam kontrak pembelian
- b. Klaim terhadap perusahaan pengangkutan untuk barang yang rusak atau hilang
- c. Piutang deviden
- d. Setoran atau deposito kepada kreditur
- e. Pembayaran dimuka atas pembelian

2.2.11 Metode Pencatatan Piutang

Menurut Mulyadi (2016) Pencatatan piutang dapat dilakukan dengan salah satu dari metode berikut ini:

1. Metode Konvensional, dalam metode ini posting kedalam kartu piutang dilakukan atas dasar data yang dicatat dalam jurnal.berbagai transaksi yang mempengaruhi piutang adalah:

- a. Transaksi Penjualan Kredit, transaksi ini di posting dalam kartu piutang atas dasar data yang telah dicatat dalam jurnal penjualan tersebut.

- b. Transaksi Retur Penjualan, posting transaksi berkurangnya piutang dari transaksi retur penjualan di posting ke dalam kartu piutang atas dasar data yang telah di catat dalam jurnal retur penjualan.
- c. Transaksi Penerimaan Kas Dari Piutang, posting transaksi berkurangnya piutang dari pelunasan piutang oleh debitur di posting ke dalam kartu piutang atas dasar data yang telah dicatat dalam jurnal umum.
- d. Transaksi Penghapusan Piutang, transaksi berkurangnya piutang dari transaksi penghapusan piutang di posting ke dalam kartu piutang atas dasar data yang dicatat dalam jurnal umum.

2. Metode Posting Langsung, metode ini dibagi menjadi dua golongan berikut ini:

a. Metode Posting Harian:

1. Posting langsung kedalam kartu piutang dengan tulisan tangan; jurnal hanya menunjukkan jumlah total harian saja (tidak rinci). Dalam metode ini, faktur penjualan yang merupakan dasar untuk pencatatan timbulnya piutang di posting langsung setiap hari secara rinci ke dalam kartu piutang. Jurnal penjualan diisi dengan jumlah total penjualan harian yang merupakan jumlah faktur penjualan selama sehari. Faktur yang diterima dari bagian penagihan diterima oleh bagian piutang dalam batch disertai dengan pita daftar total (*pre-list tape*). Jumlah faktur penjualan yang tercantum dalam pita daftar total tersebut dicatat dalam jurnal penjualan. Selanjutnya, setiap bulan, jurnal penjualan tersebut di posting ke rekening control piutang dalam buku besar. Setiap bulan pula, diadakan rekonsiliasi antara rekening kontrol piutang dengan daftar saldo (*trial balance*) yang disusun dari kartu piutang. Ada dua cara menangani media yang akan diposting kedalam kartu piutang:

a. Media disortasi menurut abjad sebelum diposting, di posting satu per satu kedalam kartu piutang, dan kemudian dibuat pita pembuktian ketelitian posting dari kartu piutang kemudian dicocokkan dengan pita daftar total yang menyertai media pada saat diterima dari bagian penagihan. Pencocokan ini dimaksudkan untuk membuktikan ketelitian posting yang telah dilakukan.

b. Media di posting kedalam kartu piutang sesuai dengan urutan pada waktu diterima dari bagian penagihan.

2. Posting langsung kedalam kartu piutang dan pernyataan piutang. Dalam metode ini, media di posting kedalam pernyataan piutang dengan kartu piutang dengan kartu piutang sebagai tembusan lembar kedua berfungsi sebagai kartu piutang.

b. Metode Posting Periodik:

1. Posting Ditunda. Pada metode ini faktur penjualan yang diterima dari bagian penagihan, oleh bagian piutang disimpan sementara, menunggu beberapa hari, untuk nantinya secara sekaligus di posting kedalam kartu piutang bersama-sama dalam sekali periode posting dengan menggunakan mesin pembukuan.

2. Penagihan Bersiklus (*Cycle Billing*). Dalam metode ini pada akhir bulan, dilakukan kegiatan posting yang meliputi (1) posting media yang dikumpulkan selama sebulan tersebut kedalam pernyataan piutang dan kartu piutang. (2) mencatat dan menghitung saldo kartu piutang. Metode ini membagi pekerjaan posting kedalam kartu piutang dan pernyataan piutang tersebut tersebar merata kedalam hari kerja selama sebulan. Setiap pelanggan akan menerima pernyataan piutang pada tanggal hari kerja yang sama setiap bulan.

3. Metode Pencatatan Tanpa Buku Pembantu (*ledgerless bookeping*), dalam metode ini Faktur penjualan beserta dokumen pendukungnya yang diterima dari bagian penagihan, oleh bagian piutang diarsipkan menurut nama pelanggan dalam arsip faktur yang belum bayar (*unpaid invoice file*). Pada saat diterima pembayarannya ada dua cara yang ditempuh:

1. Jika pelanggan membayar penuh jumlah yang tercantum dalam faktur penjualan, faktur yang bersangkutan di ambil dari arsip faktur yang belum di bayar dan di cap “lunas”, kemudian dipindahkan kedalam arsip faktur yang telah dibayar.

2. Jika pelanggan hanya membayar sebagian jumlah dalam faktur, jumlah kas yang diterima dan sisa yang belum dibayar oleh pelanggan dicatat pada faktur tersebut. Kemudian dibuat faktur tiruan yang berisi informasi yang sama dengan faktur aslinya, dan faktur tiruan tersebut kemudian disimpan dalam arsip faktur yang telah dibayar, dan faktur asli disimpan kembali kedalam arsip faktur yang belum dibayar.

4. Metode Pencatatan Piutang Dengan Komputer. Metode pencatatan ini menggunakan *batch system*. Dalam sistem ini dokumen sumber yang mengubah piutang dikumpulkan dan sekaligus di posting setiap hari untuk memutakhirkan catatan piutang. dalam sistem ini dibentuk dua macam arsip: arsip transaksi (*transaction file*) dan arsip induk (*master file*) dan pencatatan piutangnya dilakukan secara harian dan setiap hari pula, arsip transaksi digunakan untuk memutakhirkan arsip induk piutang.

2.2.12 Metode Piutang Tak Tertagih

Penjualan secara kredit akan menguntungkan perusahaan karena lebih menarik pembeli, sehingga volume penjualan meningkat dan menaikkan pendapatan perusahaan. Dipihak lain penjualan secara kredit sering kali mendatangkan kerugian yaitu apabila si debitur tidak mau atau tidak mampu melaksanakan kewajibannya. Bila suatu barang atau jasa dijual secara kredit, biasanya sebagian dari piutang langganan tidak dapat ditagih. Hal ini sudah merupakan gejala umum dan resiko yang harus ditanggung oleh perusahaan yang menjalankan kebijaksanaan penjualan kredit. Betapapun telah teliti didalam mengevaluasi kondisi pelanggan dalam pemberian kredit dan sangat efisien prosedur penagihan piutang, namun kenyataannya masih terdapat sejumlah pelanggan yang tidak dapat memenuhi kewajibannya. Biaya operasi yang timbul dan tak tertagihnya piutang tersebut disebut kerugian dari piutang tak tertagih.

Piutang tak tertagih timbul karena adanya resiko piutang yang tidak dapat terbayar oleh debitur perusahaan karena berbagai alasan, misalnya pailit/bangkrut, *force major*, karakteristik pelanggan. semakin banyak piutang usaha yang diberikan maka semakin banyak pula jumlah piutang yang tak terbayar.

Piutang tak tertagih adalah kerugian pendapatan, yang memerlukan, melalui ayat jurnal penyesuaian yang tepat pada akun, penurunan aktiva piutang usaha serta penurunan yang berkaitan dengan laba (Kieso, 2016). Piutang yang nyata-nyata tidak dapat ditagih karena penjualan secara kredit, yang merupakan kerugian bagi kreditur. Piutang tak tertagih adalah piutang yang tidak terbayarkan oleh pelanggan. Tidak ada ketentuan umum yang merupakan pedoman untuk menentukan kapan suatu piutang tak tertagih. Kenyataannya bahwa seorang debitur gagal untuk membayar kewajibannya. Apabila debitur tersebut bangkrut barulah ada petunjuk pasti bahwa sebagian atau seluruh piutang terhadap debitur tersebut tidak dapat tertagih. Piutang yang telah ditetapkan tak tertagih bukan merupakan aktiva lagi, oleh karena itu harus dikeluarkan dari pos piutang dalam neraca. Piutang tak tertagih merupakan suatu kerugian, dan kerugian ini harus dicatat sebagai beban (*expense*), yaitu beban piutang tak tertagih (*bad debt expense*), yang disajikan dalam laporan laba rugi. Semua penghapusan ini harus dicatat dengan tepat dan teliti karena berhubungan langsung dengan laporan keuangan yang digunakan manajemen dalam pengambilan keputusan.

Menurut Hery (2013) melakukan penghapusan terhadap piutang tak tertagih dilakukan dengan dua metode yaitu :

- a. Metode penghapusan langsung

Metode ini biasanya digunakan pada perusahaan-perusahaan kecil, perusahaan-perusahaan yang tidak dapat menafsirkan piutang tertagih dengan tepat atau perusahaan yang lebih banyak melakukan transaksi penjualan tunai maka jumlah piutang tak tertagih biasanya kecil. Dalam metode ini beban piutang tak tertagih tidak dicatat sampai piutang tersebut diputuskan tidak akan tertagih lagi sehingga akun penyisihan dan ayat jurnal penyesuaian tidak diperlukan pada akhir periode. Penerimaan dari piutang yang sudah dihapus akan dikreditkan ke rekening kerugian piutang bila buku-buku belum ditutup. Tetapi bila penerimaan piutang yang sudah dihapus itu terjadi sesudah buku-buku ditutup maka akan dikreditkan ke rekening penerimaan piutang yang sudah dihapus.

Metode penghapusan langsung memang mudah untuk dipakai tetapi pemakaiannya akan menyebabkan kesalahan yang besar apabila jumlah piutang yang tak tertagih juga besar. Karena itu sebaiknya perusahaan menggunakan metode cadangan dalam penilaian piutang tak tertagihnya. Dalam Standar Akuntansi Keuangan perusahaan diharuskan menggunakan metode penyisihan dalam membuat laporan keuangannya.

b. Metode cadangan kerugian piutang

Dalam metode cadangan setiap akhir periode dilakukan penafsiran jumlah kerugian piutang yang akan dibebankan ke periode yang bersangkutan. Ada dua dasar yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah kerugian piutang, yaitu :

1. Jumlah Penjualan

Apabila kerugian piutang itu dihubungkan dengan proses pengukuran laba yang teliti maka dasar perhitungan kerugian piutang adalah jumlah penjualan (pendekatan pendapatan – biaya).

Kerugian piutang dihitung dengan cara menghasilkan presentase tertentu dengan jumlah penjualan periode tersebut. Presentase diambil berdasarkan perbandingan piutang yang dihapus dengan total penjualan tahun sebelumnya lalu kemudian disesuaikan dengan keadaan tahun lalu yang bersangkutan. Taksiran kerugian piutang ini dibebankan ke rekening kerugian piutang debet dan kreditnya adalah rekening cadangan kerugian piutang.

1. Saldo Piutang

Apabila saldo piutang digunakan sebagai dasar perhitungan kerugian piutang maka arahnya adalah menilai aktiva dengan teliti (pendekatan aktiva – utang)

Perhitungan atas dasar saldo piutang dapat dilakukan dengan 3 cara, yaitu :

- a. Jumlah cadangan dinaikan sampai presentase tertentu dari saldo piutang, hasilnya merupakan saldo cadangan kerugian piutang. Apabila ada saldo

awal, maka hasil tersebut ditambahkan atau dikurangi dengan saldo cadangan kerugian piutang.

b. Cadangan ditambah dengan presentase tertentu dari saldo piutang

Dalam cara ini hasil kali presentase kerugian piutang dengan saldo piutang merupakan jumlah yang dicatat sebagai kerugian piutang tanpa memperhatikan saldo awal cadangan kerugian piutang.

c. Jumlah cadangan dinaikan sampai pada suatu jumlah yang dihitung dengan menganalisis umur piutang.

Metode analisis umur piutang, piutang pelanggan dibagi menjadi dua kelompok. Yakni kelompok yang sudah jatuh tempo dan belum jatuh tempo. Kelompok yang sudah jatuh tempo di kelompokkan lagi sesuai dengan lamanya waktu jatuh tempo kemudian ditetapkan persentasenya. Hasil dari perhitungan ini sudah merupakan jumlah cadangan kerugian piutang periode yang bersangkutan meskipun sudah ada saldo awal cadangan kerugian piutang.

2.2.13 Manajemen Piutang

Manajemen piutang adalah sebuah proses yang mendata, mengumpulkan, dan menagih piutang perusahaan dari tangan konsumen. Banyak perusahaan menjual secara kredit agar dapat menjual lebih banyak produk atau jasa. Piutang yang timbul dari penjualan semacam itu biasanya diklasifikasikan sebagai piutang usaha atau wesel tagih. Istilah piutang (*receivable*) meliputi semua klaim dalam bentuk uang terhadap pihak lainnya, termasuk individu, perusahaan, atau organisasi lainnya. Piutang biasanya memiliki bagian yang signifikan dari total aktiva lancar perusahaan.

Sebuah perusahaan mengelola piutangnya tergantung pada apa yang dijual perusahaan secara kredit. Semakin banyak yang dijual secara kredit, semakin tinggi proporsi aktiva yang terkait dengan piutang. Akibatnya, ketika sedang membahas pengelolaan piutang, maka sebenarnya juga sedang membahas seperlima aktiva perusahaan. Selain itu, karena arus kas dari penjualan tidak bisa diinvestasikan sampai piutang yang dibayar, kontrol atas piutang itu menjadi bertambah penting. Adapun penagihan yang efisien menentukan profitabilitas dan likuiditas perusahaan.

Pentingnya sebuah pengelolaan piutang yang baik memberikan dampak pada laporan keuangan perusahaan dan kemudian dapat menunjukkan pada suatu kinerja perusahaan. Menurut Warren (2005), berkaitan dengan proses pengendalian piutang, perusahaan berupaya membatasi nilai piutang tak tertagih dengan

menerapkan beragam perangkat pengendalian. Pengendalian yang paling penting berhubungan dengan fungsi pengesahan kredit. Pengendalian ini melibatkan penyelidikan atas kredibilitas pelanggan. Adapun dua metode akuntansi untuk mencatat piutang yang diperkirakan tidak akan tertagih, yaitu metode penyisihan dan metode penghapusan langsung. Melihat hal tersebut, maka peran manajer keuangan sangat berpengaruh dalam pengelolaan piutang yang berkaitan erat dengan keadaan keuangan perusahaan secara keseluruhan.

2.3 Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Piutang Tak Tertagih

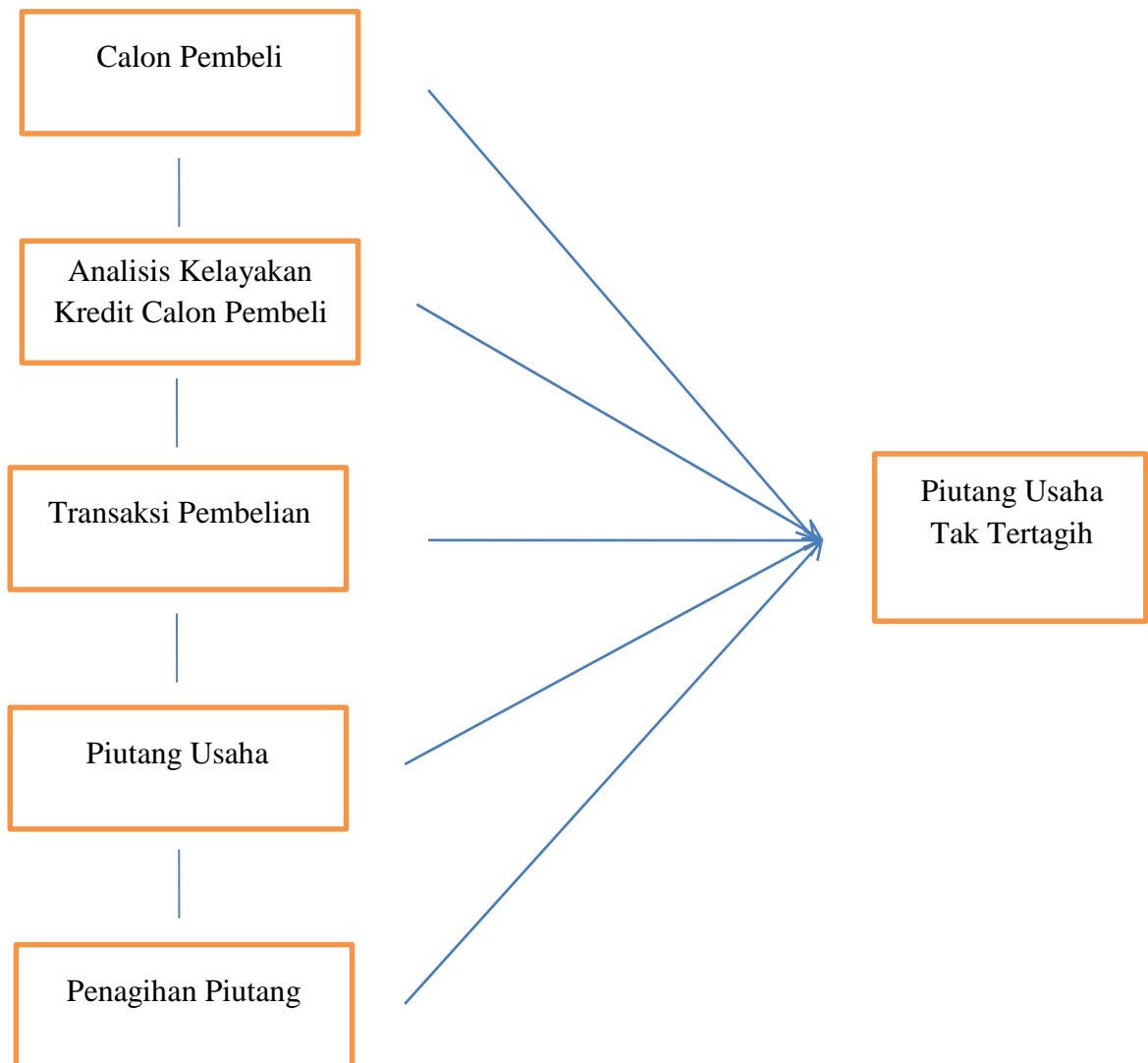
Menurut Niswonger, Fees, Warren (2019) untuk semua aktiva, prinsip umum pengendalian internal dapat digunakan untuk menetapkan prosedur guna menjaga piutang. Pengendalian ini mencakup pemisahan operasi perusahaan dan akuntansi untuk piutang, sehingga catatan akuntansi dapat berlaku sebagai pengecekan independen terhadap operasi.

Jadi karyawan yang melakukan penagihan tidak boleh terlibat dengan persetujuan kredit atau penerimaan piutang. Pemisahan ini mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan penggelapan. Pengendalian juga meliputi pemisahan tanggung jawab untuk fungsi-fungsi yang berkaitan, sehingga pekerjaan seorang karyawan dapat berlaku sebagai pengecekan atas pekerjaan karyawan lainnya.

2.4 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual adalah konsep untuk menjelaskan hubungan keterkaitan antara variabel yang akan diteliti berdasarkan batasan dari penelitian. Berdasarkan latar belakang penelitian, fenomena dan kajian-kajian teori yang telah dipaparkan di atas sebagai pendukung penelitian ini dimana calon pembeli, analisis kelayakan kredit calon pembeli, transaksi pembelian, piutang usaha, dan penagihan piutang dapat mempengaruhi piutang tak tertagih.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Berdasarkan kerangka konseptual (gambar 2.1) diatas proses yang akan dilakukan untuk dapat menagih piutang mulai dari calon pembeli sampai dengan penagihan piutang, terdapat 3 tahapan yang terdiri dari :

1. Analisis kelayakan kredit calon pembeli yaitu melakukan analisis kepada calon pembeli dengan cara melakukan pengumpulan data –data valid calon pembeli yang berkaitan dengan proses kredit.
2. Terjadinya transaksi pembelian setelah hasil analisis kelayakan kredit menunjukkan bahwa pembeli mampu melakukan pembelian secara kredit.
3. Setelah terjadi transaksi pembelian maka konsumen dapat melakukan pembayaran *down payment* pertama melalui tunai atau transfer.

4. Setelah transaksi pembelian sudah terjadi maka akan menimbulkan piutang usaha.
5. Piutang usaha yang akan jatuh tempo dapat dimonitor melalui pembayaran *virtual account* dan *auto debet*.